

Retraite Québec

PLAN D'ACTION 2016

Dépôt légal

2^e trimestre 2016

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN

978-2-550-75494-7 (PDF)

© Retraite Québec, 2016

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Avant-propos | 4 |
| Structure de gouvernance | 5 |
| Conseil d'administration | 5 |
| Comité de direction | 5 |
| Comités de retraite | 5 |
| Assises pour l'année 2016 | 6 |
| Responsabilités | 7 |
| Quelques chiffres | 8 |
| Ressources | 10 |
| Personnel | 10 |
| Frais d'administration | 10 |
| Technologies | 10 |
| Partenaires | 10 |
| Objectifs organisationnels pour l'année 2016 | 11 |
| Objectifs liés à la mission | 11 |
| Objectifs liés au service à la clientèle | 12 |
| Objectifs liés à l'efficience | 13 |
| Objectifs liés aux ressources humaines | 14 |
| Objectifs au regard d'obligations légales | 15 |
| Objectif lié au développement durable | 15 |
| Objectif à l'égard des personnes handicapées | 16 |

Avant-propos

En mars 2015, le gouvernement du Québec annonçait sa volonté de regrouper la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) et la Régie des rentes du Québec (Régie). L'objectif du gouvernement visait à consolider le savoir-faire des deux organisations et à créer un pôle d'expertise en matière de régimes de retraite. Il visait également à dégager des économies, tout en maintenant des services à la clientèle de qualité. C'est avec la sanction, le 7 octobre 2015, de la Loi regroupant la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances et la Régie des rentes du Québec que Retraite Québec a été créée. La nouvelle organisation a commencé ses activités le 1^{er} janvier 2016, et elle conserve toutes les responsabilités qui appartenaient auparavant à la CARRA et à la Régie.

Le travail collectif des membres des deux organisations d'origine a permis d'élaborer ce Plan d'action 2016. Il constitue un premier pas vers l'implantation de Retraite Québec, d'ici l'adoption d'un premier plan stratégique par le conseil d'administration de l'organisation. **Ce plan d'action définit les priorités de Retraite Québec parmi plusieurs actions qui seront menées au cours de l'année.** Plus précisément, il présente brièvement l'organisation et décrit les objectifs fixés pour 2016 lui permettant de mener à bien sa mission, de satisfaire les besoins de sa clientèle, tout en assurant une gestion rigoureuse de ses ressources, et de mobiliser son personnel. Ce plan d'action a été adopté par le conseil d'administration de Retraite Québec lors de la séance du 28 avril 2016.

Structure de gouvernance

Retraite Québec est une organisation gouvernementale au service de la population québécoise. Elle est sous la responsabilité du ministre des Finances et son administration est confiée à un conseil d'administration.

Conseil d'administration

Retraite Québec est administrée par un conseil d'administration composé de 17 membres nommés par le gouvernement. Il s'agit du président du conseil, du président-directeur général et de 15 autres membres représentant :

- le gouvernement;
- les employés participant aux régimes de retraite administrés par Retraite Québec;
- les pensionnés de l'un des régimes de retraite administrés par Retraite Québec;
- le milieu des affaires, celui des travailleurs, le domaine socioéconomique et les personnes retraitées.

Le conseil d'administration veille à la performance de Retraite Québec. Il établit les grandes orientations de l'organisation, s'assure de leur mise en application et s'enquiert de toute question qu'il juge importante. Le conseil est imputable des décisions de Retraite Québec auprès du gouvernement et le président du conseil est chargé d'en répondre auprès du ministre des Finances.

Comité de direction

Le comité de direction est composé du président-directeur général, des cinq vice-présidents et du secrétaire général. Il a pour responsabilité d'orienter la conduite des différents mandats de Retraite Québec et de faire progresser les grands dossiers organisationnels. Le comité de direction a également pour fonction de s'assurer que le conseil d'administration et ses comités disposent de l'information nécessaire pour assumer leurs responsabilités et de veiller à l'application de leurs décisions.

Comités de retraite

Les comités de retraite sont des acteurs importants de la gouvernance des régimes de retraite du secteur public administrés par Retraite Québec. Ils sont au nombre de cinq, soit celui du Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), celui du Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE), celui du Régime de retraite des élus municipaux (RREM), celui du Régime de retraite des membres de la Sûreté du Québec (RRMSQ) et celui du Régime de retraite des agents de la paix en services correctionnels (RRAPSC).

Ces comités de retraite ont notamment des responsabilités à l'égard de l'établissement d'une politique de placement pour les fonds des régimes sous leur gouverne, de l'approbation des états financiers et de l'examen des évaluations actuarielles de ces régimes ainsi que du réexamen des décisions prises par Retraite Québec à l'égard de leurs participants et prestataires.

Assises pour l'année 2016

D'une part, la **qualité des services** revêt une importance capitale pour Retraite Québec. Nous sommes à l'écoute des besoins et des attentes de notre clientèle. Offrir un service de qualité est une préoccupation quotidienne et guide ainsi nos actions.

D'autre part, les cinq valeurs fondamentales préconisées par l'Administration publique québécoise sont adoptées d'emblée par Retraite Québec. Elles influencent notre façon d'être et d'agir avec la clientèle ainsi qu'avec les collègues et partenaires, et ce, tout au long de l'année. Ces valeurs sont :

- la **compétence**;
- l'**impartialité**;
- l'**intégrité**;
- la **loyauté**;
- le **respect**.

À partir de ces assises, une réflexion sera effectuée au cours de l'année afin de déterminer les valeurs propres à Retraite Québec. Des valeurs partagées par l'ensemble de son personnel et de ses administrateurs, gage de succès d'une organisation, forgeront son identité et sa culture organisationnelle.

Responsabilités

Retraite Québec est responsable de l'application de la Loi sur Retraite Québec. Elle est également responsable de l'application de la Loi sur le régime de rentes du Québec. Ainsi, elle a pour fonction d'administrer et de gérer le Régime de rentes du Québec et de promouvoir la planification financière de la retraite.

Retraite Québec a aussi pour fonction d'administrer les régimes de retraite du secteur public¹, dont les deux principaux sont :

- le Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP);
- le Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE).

De plus, Retraite Québec est responsable de l'application de la Loi sur les régimes complémentaires de retraite. Elle s'assure que l'administration et le fonctionnement des régimes complémentaires de retraite sont conformes à la Loi. Elle a également le pouvoir d'assumer l'administration provisoire d'un régime de retraite et, dans certains cas, d'assumer l'administration de rentes de retraités. Elle est également responsable de l'application de la Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite² pour les dispositions qui lui incombent. Elle s'assure que l'administration et le fonctionnement de ces régimes sont conformes à la Loi.

Enfin, Retraite Québec administre, pour le ministère de la Famille, le Soutien aux enfants en vertu de la Loi sur les impôts du Québec. Il s'agit d'une mesure qui permet à tous les parents admissibles résidant au Québec et ayant un enfant à charge de moins de 18 ans de recevoir une aide financière.

Par ailleurs, Retraite Québec agit également à titre d'organisme de liaison dans le cadre des ententes de sécurité sociale établies avec 33 pays pour le compte du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.

1. La liste complète des lois qui régissent ces régimes est disponible sur le site Web de Retraite Québec.

2. Cette loi est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2014. La date limite pour mettre en place un régime volontaire d'épargne-retraite est le 31 décembre 2016 pour les entreprises ayant 20 employés ou plus, et le 31 décembre 2017 pour celles ayant de 10 à 19 employés. Pour celles ayant de 5 à 9 employés, la date sera déterminée ultérieurement par le gouvernement.

Quelques chiffres

Cinq programmes découlent de ces responsabilités. Voici un portrait sommaire en quelques chiffres ; il s'agit des données en date du 31 décembre 2015.

Régime de rentes du Québec (RRQ)

4 087 000 cotisants

1 925 000 bénéficiaires

Actifs du fonds RRQ : 57,4 milliards de dollars

Cotisations perçues : 13,1 milliards de dollars

Prestations versées : 12,9 milliards de dollars

Régimes de retraite du secteur public (RREGOP, RRPE, etc.)

30 régimes administrés

(régimes de retraite, régimes de prestations supplémentaires et régimes d'assurances)

586 000
participants actifs

531 000
participants non actifs

365 000 prestataires,
dont 333 000 retraités

Actifs des fonds des régimes : 72,5 milliards de dollars

Prestations versées : 8,3 milliards de dollars

Régimes complémentaires de retraite (RCR)

Surveillance des RCR

1 060 régimes surveillés

Actifs sous surveillance : 146,5 milliards de dollars

707 000
participants actifs

693 000
participants non actifs et bénéficiaires

Administration de rentes de retraités

27 régimes administrés
Actifs administrés : 420,7 millions de dollars

2 586 retraités

Régimes volontaires d'épargne-retraite (RVER)

9 régimes surveillés
Actifs sous surveillance : 3,8 millions de dollars

1 373 employeurs offrent un RVER

9 168 participants

Soutien aux enfants

864 000 familles bénéficiaires

1 468 000 enfants,
dont 36 000 enfants handicapés

Sommes versées à titre de :
Paiement de Soutien aux enfants : 2,1 milliards de dollars
Supplément pour enfant handicapé : 88,5 millions de dollars

Ressources

Personnel

Pour assumer ses responsabilités, Retraite Québec peut compter sur une équipe dynamique, compétente et expérimentée, formée de plus de 2 100 employées et employés.

Frais d'administration

Pour l'année 2016, Retraite Québec dispose d'un budget de frais d'administration de 272,4 millions de dollars pour exercer ses responsabilités. Ce budget a été approuvé par le conseil d'administration à la séance du 2 mars 2016.

Technologies

Retraite Québec détient d'importantes ressources technologiques essentielles à la réalisation de sa mission. Plus de 123 systèmes, dont 11 majeurs, soutiennent notamment le traitement des demandes ainsi que le paiement des prestations à nos clientèles du Régime de rentes du Québec, des régimes de retraite du secteur public et du Soutien aux enfants.

Partenaires

Pour s'acquitter de ses responsabilités, Retraite Québec entretient des liens avec plusieurs partenaires. Ceux-ci sont notamment des ministères, des organismes, des institutions des secteurs privé et communautaire, des employeurs des secteurs public, parapublic et municipal, des organisations syndicales et des associations.

Ces partenaires agissent avec Retraite Québec à divers niveaux. Citons, par exemple, la Caisse de dépôt et placement du Québec et Revenu Québec. Le premier gère l'actif du Régime de rentes du Québec et des régimes de retraite du secteur public administrés par Retraite Québec, et ce, conformément aux politiques de placement des fonds des régimes. Le deuxième perçoit les cotisations des travailleurs et des employeurs au Régime de rentes du Québec et fournit des renseignements nécessaires à l'administration de ce régime et du Soutien aux enfants.

Objectifs organisationnels pour l'année 2016

Objectifs liés à la mission

La création de Retraite Québec permet notamment de constituer un pôle d'expertise en matière de retraite au Québec. Au cours de l'année 2016, une réflexion approfondie sera menée afin de définir comment il se déploiera. Par la suite, des initiatives concrètes pourront être entreprises pour que ce pôle se développe, au fil des ans, et prenne l'envergure souhaitée.

Les responsabilités qui incombent à Retraite Québec en vertu de sa loi constitutive sont nombreuses. Au quotidien, ce sont l'expertise et la compétence du personnel qui seront mises à profit en faveur de la clientèle. Retraite Québec travaillera sur plusieurs plans afin que les Québécoises et les Québécois puissent avoir accès à une autonomie financière à leur retraite, notamment en les sensibilisant à son importance. Des efforts particuliers seront également consentis afin de s'assurer que les clientèles sont informées de leurs droits en matière de régimes de retraite. Plus particulièrement, deux objectifs ont été retenus pour l'année 2016 :

| Objectif 1 | Indicateur | Cible |
|---|---|-------|
| Sensibiliser la population à l'importance de bâtir son autonomie financière à la retraite | Pourcentage de la population âgée de 35 à 49 ans ayant un revenu supérieur à 25 000 \$ et qui est sensibilisée à l'autonomie financière à la retraite | 60 % |

Actions

- Produire et mettre en œuvre un plan de communication incluant une campagne publicitaire;
- Mener un sondage pour mesurer le taux de sensibilisation de la population.

| Objectif 2 | Indicateur | Cible |
|---|--|-------|
| Informar de façon proactive la clientèle ciblée de ses droits | Proportion de la clientèle visée avec qui Retraite Québec a communiqué | 100 % |

Action

- Communiquer avec l'ensemble des participants non actifs du secteur public âgés de 67 à 73 ans qui sont admissibles à une prestation de retraite afin de les informer de leurs droits.

Objectifs liés au service à la clientèle

Retraite Québec a à cœur d'offrir un service de qualité à sa clientèle. Elle sera donc très vigilante et ne ménagera aucun effort afin d'honorer ses engagements envers sa clientèle en matière de délais et de qualité des services. **Retraite Québec travaillera aussi à faciliter les démarches des clients et saisira les occasions qui se présenteront pour faire évoluer ses services.** À cet égard, le Commissaire aux plaintes et à l'amélioration des services joue un rôle essentiel. En effet, il reçoit et traite les plaintes et les commentaires de façon indépendante et en toute confidentialité. S'il y a lieu, il fait des recommandations pour l'amélioration des services ou des programmes. Ces recommandations sont mises en œuvre, car Retraite Québec veille à maintenir le nombre de plaintes le plus bas possible. Pour l'année 2016, trois objectifs ont été retenus :

| Objectif 3 | Indicateur | Cible |
|--|---------------------------------|----------------------|
| Simplifier les démarches de la clientèle | Nombre de pratiques harmonisées | Au moins 6 pratiques |

Action

- Harmoniser les pratiques pour certains services ciblés.

| Objectif 4 | Indicateur | Cible |
|--|-------------------------------|----------------------|
| Améliorer le traitement des demandes des clients | Nombre de processus améliorés | Au moins 8 processus |

Actions

- Déterminer les processus à améliorer;
- Définir les initiatives d'amélioration pour les processus ciblés;
- Réaliser les initiatives définies;
- Mesurer les résultats.

| Objectif 5 | Indicateur | Cible |
|---|--------------------------------------|-------|
| Assurer la satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services reçus de Retraite Québec | Taux de satisfaction de la clientèle | 92 % |

Actions

- Effectuer une vigie des possibilités d'amélioration des services;
- Assurer un suivi attentif des indicateurs liés au service à la clientèle et apporter les correctifs nécessaires, le cas échéant;
- Faire connaître Retraite Québec ainsi que ses services par divers moyens de communication;
- Réaliser un sondage visant à mesurer le taux de satisfaction de la clientèle.

Objectifs liés à l'efficience

Retraite Québec aspire à être une organisation des plus performantes. Plusieurs actions seront donc menées au cours de la première année afin d'avancer dans cette direction. Le regroupement et l'harmonisation des activités similaires et des outils de gestion s'amorceront. Cela permettra de gérer les ressources avec toute la rigueur requise et de faire un pas vers une plus grande efficience. Un regard sera porté en priorité sur les technologies de l'information, et ce, en raison du fort potentiel d'économies qu'elles représentent. Le concept d'amélioration continue sera également mis de l'avant afin de favoriser la recherche d'efficience. Diverses interventions seront aussi effectuées dans le but d'assurer une qualité optimale des données de participation aux régimes de retraite du secteur public. Plus précisément, Retraite Québec s'est fixé deux objectifs pour 2016 :

| Objectif 6 | Indicateur | Cible |
|--|--|-----------------------|
| Mettre en œuvre les meilleures pratiques pour les activités similaires | Nombre d'activités similaires dont les meilleures pratiques ont été mises en œuvre | Au moins 10 activités |

Actions

- Déterminer les activités similaires prioritaires;
- Définir les meilleures pratiques;
- Mettre en œuvre les meilleures pratiques définies.

| Objectif 7 | Indicateurs | Cible |
|--|---------------------------------------|------------------|
| Assurer une qualité optimale des données de participation aux régimes de retraite du secteur public (RREGOP, RRPE, etc.) | Nombre de séances de formation tenues | 80 séances |
| | Nombre de vérifications effectuées | 85 vérifications |

Actions

- Transmettre aux employeurs une communication visant à clarifier leurs rôles et responsabilités;
- Enrichir et promouvoir l'offre de formation et les mesures de soutien;
- Procéder à la vérification des données transmises par les employeurs.

Objectifs liés aux ressources humaines

L'engagement du personnel est une condition essentielle au succès de Retraite Québec et à l'accomplissement de sa mission. En cette première année, l'organisation sera à l'écoute des préoccupations de ses employés et de ses équipes. **Elle axera aussi ses interventions de façon à offrir à tous un climat de travail sain et agréable.** La constitution des équipes sera également examinée pour tirer le meilleur parti des forces et des expertises de chacun. De plus, les employés auront accès à des outils et à du soutien pour les guider dans leur cheminement professionnel et le développement de leurs compétences. Ces deux objectifs ont été retenus pour l'année 2016 :

| Objectif 8 | Indicateur | Cible |
|---|----------------------|-------|
| Favoriser la mobilisation des employés dans un contexte de changement | Taux de fidélisation | 92 % |

Actions

- Mettre en œuvre la stratégie de gestion du changement;
- Établir des actions visant à faciliter l'intégration et la consolidation des équipes;
- Mettre en œuvre les actions.

| Objectif 9 | Indicateur | Cible |
|---|--------------------------|-------------------|
| Accompagner les employés dans le développement de leur carrière et de leurs compétences | Nombre d'outils déployés | Au moins 3 outils |

Actions

- Déterminer les outils à déployer;
- Permettre à l'ensemble du personnel d'accéder aux outils;
- Soutenir les employés dans leurs démarches.

Objectifs au regard d'obligations légales

Objectif lié au développement durable

Par sa mission, Retraite Québec contribue à ce que la société québécoise progresse dans une perspective de développement durable. À titre d'exemple, elle concourt à accroître le niveau de vie des Québécoises et des Québécois en faisant la promotion de la planification financière de la retraite. De plus, soucieuse des générations actuelles et futures, elle gère de façon rigoureuse le Régime de rentes du Québec ainsi que les régimes de retraite du secteur public dont l'administration lui est confiée, et veille à la conformité des régimes de retraite privés pour en assurer la pérennité.

En vertu de la Loi sur le développement durable, Retraite Québec est tenue de rendre publics les objectifs particuliers qu'elle entend poursuivre pour contribuer à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale de développement durable. Au cours de sa première année d'existence, Retraite Québec élaborera donc un plan d'action de développement durable complet. De plus, inspirée de la stratégie gouvernementale, elle développera un processus de prise en compte des principes de développement durable et poursuivra l'objectif suivant :

| Objectif 10 | Indicateur | Cible |
|---|-------------------------------|-------------|
| Déployer des pratiques de gestion écoresponsables | Nombre de pratiques déployées | 5 pratiques |

Actions

- Déterminer et élaborer les pratiques écoresponsables;
- Promouvoir les pratiques écoresponsables élaborées.

Objectif à l'égard des personnes handicapées

Conformément à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, Retraite Québec a l'obligation de produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Ce dernier doit décrire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées ainsi que les mesures prises pour réduire ceux-ci. Un plan à cet égard sera élaboré au cours de l'année 2016.

Par ailleurs, afin de témoigner de son engagement envers les personnes handicapées, Retraite Québec continuera son implication au Comité interministériel sur l'harmonisation des programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés, qui est coordonné par le ministère de la Famille. Les travaux de ce comité ont mené à l'identification de pistes de solution visant à réduire, simplifier et accélérer les démarches d'accès aux programmes par les parents d'enfants handicapés. La mise en œuvre des pistes, débutée à l'automne 2014, se poursuivra en 2016. De plus, l'objectif suivant a été retenu :

| Objectif 11 | Indicateurs | Cible |
|---|---|---------------------|
| Sensibiliser et informer l'ensemble du personnel sur les outils et services offerts qui favorisent l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées | Nombre d'activités de sensibilisation réalisées | Au moins 1 activité |
| | Nombre de capsules d'information diffusées sur le site intranet | Au moins 3 capsules |

Actions

- Élaborer un plan de travail qui inclut les sujets d'intérêt pour les activités de sensibilisation et pour les capsules d'information;
- Organiser les activités prévues au plan de travail et rédiger les capsules d'information;
- Réaliser les activités et diffuser les capsules sur le site intranet.

Le *Plan d'action 2016* peut être consulté
dans le site Web de Retraite Québec :

www.retraitequebec.gouv.qc.ca

Cette publication est disponible en médias
adaptés au numéro 1 800 463-5185.