

PLAN **D'ACTION**

RETRAITE QUÉBEC

2018

Québec 

Table des matières

Message du président-directeur général	4
Objectifs annuels liés aux enjeux stratégiques	5
Enjeu 1 – La qualité des services	6
Enjeu 2 – La santé du système de retraite	7
Enjeu 3 – La mobilisation du personnel	10
Enjeu 4 – La mise en valeur de l'expertise en matière de retraite	11
Enjeu 5 – La performance de l'organisation	12



Message

du président-directeur général

C'est avec plaisir que je vous présente le Plan d'action 2018 de Retraite Québec. Ce plan met en relief l'essentiel des actions que Retraite Québec se propose de réaliser au cours de l'année afin de poursuivre la concrétisation de son Plan stratégique 2017-2019. Il indique notamment les objectifs qu'elle s'est fixés ainsi que les moyens qu'elle compte

mettre en place pour les atteindre. Ainsi, Retraite Québec poursuivra ses efforts autour des cinq enjeux énoncés dans son plan stratégique.

Tout d'abord, l'offre d'un service de haute qualité sera toujours une priorité pour Retraite Québec. En conséquence, l'unification de ses deux centres des relations avec la clientèle sera complétée au cours de l'année. Une attention particulière sera aussi portée à la simplification des démarches des clients. De même, afin de bonifier l'information transmise à sa clientèle, l'organisation commencera la mise en œuvre de sa stratégie de partenariat avec les employeurs qui offrent des régimes de retraite du secteur public.

Ensuite, des efforts soutenus seront entrepris à divers niveaux afin que le système de retraite québécois se maintienne en santé. Les actions de Retraite Québec porteront notamment sur la mise en place d'allègements administratifs ou réglementaires concernant les régimes complémentaires de retraite. Parallèlement, comme la planification financière de la retraite est un exercice important et complexe pour les citoyens et les citoyennes, la sensibilisation à son importance et la bonification de l'information disponible à cet égard feront partie des actions de l'organisation.

Par ailleurs, le succès de l'organisation repose sans contredit sur le dévouement et la compétence de son personnel. Retraite Québec développera donc son image employeur, pour se démarquer sur le marché de l'emploi afin d'attirer les meilleurs candidats et candidates, et pour renforcer le sentiment de fierté et d'appartenance de son personnel. En outre, miser sur le cheminement professionnel et le développement des personnes constitue une stratégie mobilisatrice. C'est pourquoi Retraite Québec offrira aux employées et employés ainsi qu'aux gestionnaires du soutien et des outils en ce sens. La qualité de vie au travail représente aussi un facteur d'attraction et de fidélisation. Ainsi, un environnement de travail sain et mobilisant sera offert au personnel par la mise en œuvre d'actions prévues à son plan d'action en santé et mieux-être au travail.

Finalement, au cours de l'année 2018, Retraite Québec entreprendra des actions concrètes afin d'amorcer son positionnement en tant qu'organisation de référence en matière de retraite. De plus, pour demeurer performante et favoriser une utilisation optimale de ses ressources, l'organisation se dotera d'un cadre de gestion des bénéfices des projets et continuera d'optimiser ses pratiques.

Je vous invite donc à prendre connaissance de ce Plan d'action 2018. Grâce à notre personnel engagé et dynamique, et forts de la satisfaction manifestée par notre clientèle, nous serons en mesure d'atteindre l'ensemble des objectifs que nous nous sommes fixés pour l'année 2018, j'en suis convaincu.

Le président-directeur général,

Michel Després, ASC

Objectifs annuels liés aux enjeux stratégiques

Le plan d'action annuel constitue pour Retraite Québec à la fois un outil de gestion et un moyen de communication. Les objectifs annuels qui y sont présentés ont été établis en fonction des engagements de Retraite Québec envers les citoyennes et les citoyens, ainsi que des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles dont elle dispose. Le plan d'action annuel représente, par conséquent, un point de repère qui permet d'apprécier l'évolution de Retraite Québec dans la concrétisation de son plan stratégique.

Le Plan stratégique 2017-2019 met en relief cinq grands enjeux dont Retraite Québec doit tenir compte pour s'acquitter de sa mission avec excellence.



Pour répondre à ces enjeux, Retraite Québec a retenu cinq orientations stratégiques, qui représentent les directions dans lesquelles elle s'engage et qu'elle suivra au cours des prochaines années. Pour chacune de ces orientations, Retraite Québec a déterminé des axes d'intervention qui constituent les secteurs d'intervention prioritaires. À chaque axe d'intervention correspondent des objectifs stratégiques pluriannuels, qui représentent les buts, ainsi que des indicateurs et des cibles pour mesurer les progrès accomplis. Les objectifs annuels présentés dans ce plan d'action sont en relation directe avec les objectifs pluriannuels du Plan stratégique 2017-2019.

Enjeu 1 – La qualité des services

Orientation 1 – Enrichir l'expérience client

Plan stratégique 2017-2019	Axe d'intervention	Des services adaptés aux réalités de la clientèle	
	Objectif stratégique	1 Mettre en place un centre des relations avec la clientèle unifié et amélioré.	
	Indicateur	Pourcentage des appels pris en charge pour lesquels l'identification du client est simplifiée ▶ Cible: 50 % d'ici le 31 décembre 2019	
Plan d'action 2018	Objectif annuel	1.1 Compléter l'unification des 2 centres des relations avec la clientèle.	
	Indicateur	Centre des relations avec la clientèle unifié	
	Actions	▶ Réaliser les travaux d'infrastructures technologiques préalables à l'unification des outils. ▶ Déployer les composantes applicatives pour la ligne d'affaires des régimes de retraite du secteur public.	
Plan stratégique 2017-2019	Axe d'intervention	Des services adaptés aux réalités de la clientèle	
	Objectif stratégique	2 Harmoniser et simplifier les démarches de la clientèle pour le Régime de rentes du Québec, les régimes de retraite du secteur public et le Soutien aux enfants.	
	Indicateurs	Nombre de services, de pratiques ou de normes harmonisés ou simplifiés ▶ Cible: 6 d'ici le 31 décembre 2019 Taux de satisfaction de la clientèle ▶ Cible: 92 % annuellement	
Plan d'action 2018	Objectifs annuels	2.1 Simplifier la démarche de demande de rachat de service occasionnel dans un régime de retraite du secteur public.	2.2 Simplifier la démarche pour une demande de partage des droits d'un régime de retraite du secteur public entre ex-conjoints admissibles.
	Indicateurs	Démarche simplifiée	Démarche simplifiée
	Actions	▶ Analyser le besoin de simplification. ▶ Définir la solution administrative. ▶ Planifier la réalisation de la solution administrative et la mettre en place.	▶ Analyser le besoin de simplification. ▶ Définir la solution administrative. ▶ Planifier la réalisation de la solution administrative et la mettre en place.

Enjeu 1 – La qualité des services

Orientation 1 – Enrichir l'expérience client

Plan stratégique 2017-2019	Axe d'intervention	La contribution des partenaires
	Objectif stratégique	3 Renforcer le partenariat avec les employeurs qui offrent des régimes de retraite du secteur public afin d'assurer une gestion optimale des données de participation.
	Indicateur	Stratégie élaborée et mise en œuvre ► Cible: 31 décembre 2019
Plan d'action 2018	Objectif annuel	3.1 Mettre en œuvre la stratégie de partenariat avec les employeurs qui offrent des régimes de retraite du secteur public.
	Indicateur	Actions prévues en 2018 dans la stratégie réalisées
	Action	► Réaliser des actions sur chacun des axes de la stratégie.

Enjeu 2 – La santé du système de retraite

Orientation 2 – Contribuer activement au maintien d'un système de retraite durable

Plan stratégique 2017-2019	Axe d'intervention	Des régimes et des outils d'épargne-retraite en santé
	Objectif stratégique	4 Appuyer le gouvernement dans les travaux visant à adapter le Régime de rentes du Québec et les régimes de retraite aux contextes démographique et socioéconomique du Québec.
	Indicateur	Réalisation des adaptations requises aux lois, aux règlements, aux normes ou aux pratiques ► Cible: 31 décembre 2019
Plan d'action 2018	Objectif annuel	4.1 Consulter des groupes d'intervenants concernés par les règles de décaissement liées aux comptes immobilisés.
	Indicateur	Liste des groupes d'intervenants consultés
	Actions	► Produire un document de consultation. ► Consulter les groupes d'intervenants concernés.

Enjeu 2 – La santé du système de retraite

Orientation 2 – Contribuer activement au maintien d'un système de retraite durable

Plan stratégique 2017-2019	Axe d'intervention	Des régimes et des outils d'épargne-retraite en santé	
	Objectif stratégique	5 Augmenter la proportion de travailleurs couverts par des outils d'épargne collectifs, notamment grâce à la mise en place des régimes volontaires d'épargne-retraite.	
	Indicateur	Augmentation du taux de couverture des travailleurs ► Cible: 3 points de pourcentage d'ici le 31 décembre 2018 ► Cible: 5 points de pourcentage d'ici le 31 décembre 2019	
Plan d'action 2018	Objectif annuel	5.1 Faire connaître auprès des employeurs les divers outils d'épargne-retraite collectifs, dont le régime volontaire d'épargne-retraite.	
	Indicateur	Information concernant les divers outils d'épargne-retraite collectifs diffusée aux employeurs	
	Actions	► Déterminer les moyens à utiliser pour diffuser l'information aux employeurs. ► Diffuser de l'information auprès des employeurs.	
Plan stratégique 2017-2019	Axe d'intervention	Des régimes et des outils d'épargne-retraite en santé	
	Objectif stratégique	6 Alléger l'administration des régimes complémentaires de retraite.	
	Indicateur	Nombre d'allègements administratifs ou réglementaires mis en œuvre ► Cible: 2 d'ici le 31 décembre 2018 ► Cible: 3 d'ici le 31 décembre 2019	
Plan d'action 2018	Objectifs annuels	6.1 Mettre en œuvre au moins 2 allègements concernant les régimes complémentaires de retraite.	6.2 Concevoir la solution permettant d'automatiser le processus de la déclaration annuelle de renseignements.
	Indicateurs	Nombre d'allègements mis en œuvre	Dossier relatif à la solution approuvé
	Actions	► Réaliser les travaux nécessaires à la mise en œuvre des allègements. ► Communiquer les allègements mis en œuvre à la clientèle.	► Réaliser la phase de conception de la solution. ► Produire et faire approuver le dossier relatif à la solution.

Enjeu 2 – La santé du système de retraite

Orientation 2 – Contribuer activement au maintien d'un système de retraite durable

Plan stratégique 2017-2019	Axe d'intervention	Des citoyens bien préparés pour la retraite
	Objectif stratégique	7 Bonifier les outils de calcul ou d'information pour la préparation des citoyens à la retraite.
	Indicateur	Nombre d'outils de calcul ou d'information bonifiés ► Cible : 1 par année
Plan d'action 2018	Objectif annuel	7.1 Présenter une démarche globale de planification financière de la retraite sur le site Web de Retraite Québec et la rendre accessible par la page d'accueil.
	Indicateur	Site Web présentant la démarche globale
	Actions	<ul style="list-style-type: none"> ► Bonifier la section sur la planification financière de la retraite du site Web. ► Revoir l'arborescence Web de la section « Retraite et planification » pour mettre à l'avant-plan la planification financière de la retraite.
Plan stratégique 2017-2019	Axe d'intervention	Des citoyens bien préparés pour la retraite
	Objectif stratégique	8 Sensibiliser les travailleurs âgés de 35 à 54 ans qui ont un revenu supérieur à 25 000 \$ à l'importance de planifier financièrement leur retraite.
	Indicateur	Pourcentage des travailleurs ciblés sensibilisés ► Cible : 65 % annuellement
Plan d'action 2018	Objectif annuel	8.1 Réaliser une campagne publicitaire sur l'importance de la planification financière de la retraite.
	Indicateur	Campagne publicitaire réalisée
	Actions	<ul style="list-style-type: none"> ► Élaborer un plan de communication. ► Mettre en œuvre le plan de communication et mener la campagne publicitaire 2018.

Enjeu 3 – La mobilisation du personnel

Orientation 3 – Développer la culture organisationnelle de Retraite Québec en vue de positionner sa marque employeur

Plan stratégique 2017-2019	Axe d'intervention	L'image employeur
	Objectif stratégique	9 Déployer l'image employeur dans les pratiques de gestion.
	Indicateur	Taux de fidélisation ► Cible : 94 % annuellement
	Objectif annuel	9.1 Mettre en œuvre les actions prévues en 2018 à la stratégie de déploiement de l'image employeur.
	Indicateur	Actions prévues en 2018 mises en œuvre
	Action	<ul style="list-style-type: none"> ► Développer l'image employeur, notamment par : <ul style="list-style-type: none"> – un concept d'identité visuelle; – un plan de communication interne; – un plan de communication externe.
Plan d'action 2018	Axe d'intervention	Le cheminement professionnel et le développement des personnes
	Objectif stratégique	10 Soutenir les gestionnaires et le personnel en matière de développement et de cheminement professionnel.
	Indicateurs	Nombre d'actions réalisées ► Cible : 5 d'ici le 31 décembre 2018 ► Cible : 9 d'ici le 31 décembre 2019 Taux de satisfaction à l'égard de l'accès à du soutien en matière de développement et de cheminement professionnel ► Cible : 80 % d'ici le 31 décembre 2019
	Objectif annuel	10.1 Déployer 4 actions en matière de développement et de cheminement professionnel.
	Indicateur	Nombre d'actions déployées
	Actions	<ul style="list-style-type: none"> ► Développer des outils d'information pour le personnel. ► Réaliser un atelier de développement pour le personnel en situation de coordination d'équipe. ► Accompagner les gestionnaires dans la planification de la main-d'œuvre afin de développer l'expertise et la relève. ► Réaliser une activité de développement pour les gestionnaires.

Enjeu 3 – La mobilisation du personnel

Orientation 3 – Développer la culture organisationnelle de Retraite Québec en vue de positionner sa marque employeur

Plan stratégique 2017-2019	Axe d'intervention	La santé et le mieux-être au travail
	Objectif stratégique	11 Offrir aux employés un milieu de travail collaboratif, sain, stimulant et respectueux qui favorise la santé et le mieux-être.
	Indicateur	Certification associée à la norme « Entreprise en santé » obtenue ► Cible: 31 décembre 2019
Plan d'action 2018	Objectif annuel	11.1 Mettre en œuvre les actions prévues en 2018 au plan d'action en santé et mieux-être au travail.
	Indicateur	Actions prévues en 2018 mises en œuvre
	Action	► Promouvoir la santé et le mieux-être au travail, notamment au moyen de conférences midi, de capsules d'information ou d'activités de groupe.

Enjeu 4 – La mise en valeur de l'expertise en matière de retraite

Orientation 4 – Développer et partager l'expertise

Plan stratégique 2017-2019	Axe d'intervention	Le déploiement du pôle d'expertise en matière de retraite
	Objectif stratégique	12 Mettre en œuvre le plan d'action pour le déploiement du pôle d'expertise en matière de retraite.
	Indicateur	Taux de mise en œuvre du plan d'action ► Cible: 100 %
Plan d'action 2018	Objectif annuel	12.1 Effectuer au moins 3 présentations publiques pour amorcer le positionnement de Retraite Québec en tant qu'organisation de référence en matière de retraite.
	Indicateur	Nombre de présentations publiques effectuées
	Actions	► Déterminer les présentations à effectuer (colloque, conférence, etc.). ► Planifier et préparer les présentations. ► Effectuer les présentations.

Enjeu 5 – La performance de l'organisation

Orientation 5 – Viser l'excellence dans les façons de faire

Plan stratégique 2017-2019	Axe d'intervention	Une gestion rigoureuse et innovante	
	Objectif stratégique	13 Exercer un contrôle rigoureux des dépenses afin de générer des économies récurrentes.	
	Indicateur	Économies récurrentes générées par la création de Retraite Québec ► Cible : 20 millions de dollars au 31 décembre 2018	
	Objectif annuel	13.1 Atteindre un montant de 20 millions de dollars d'économies récurrentes.	
Plan d'action 2018	Indicateur	Montant des économies récurrentes générées par la création de Retraite Québec atteint	
	Actions	<ul style="list-style-type: none"> ► Identifier les mesures pour atteindre les économies. ► Faire des suivis budgétaires réguliers en cours d'année. 	
Plan stratégique 2017-2019	Axe d'intervention	Une gestion rigoureuse et innovante	
	Objectif stratégique	14 Accroître l'efficacité des activités de l'organisation.	
	Indicateur	Pourcentage d'augmentation de l'efficacité des activités de l'organisation ► Cible : 5 % d'ici le 31 décembre 2019	
	Objectifs annuels	14.1 Élaborer un cadre de gestion des bénéfices des projets.	14.2 Optimiser au moins 5 pratiques organisationnelles.
Plan d'action 2018	Indicateurs	Cadre de gestion des bénéfices des projets approuvé	Nombre de pratiques optimisées
	Actions	<ul style="list-style-type: none"> ► Expérimenter le processus et les outils conformément aux orientations définies. ► Élaborer et faire approuver le cadre. 	<ul style="list-style-type: none"> ► Déterminer les pratiques à optimiser et leur ordre de priorité. ► Effectuer l'optimisation des pratiques.

