

# PLAN **D'ACTION**

RETRAITE QUÉBEC

**2019**



# Table des matières

<b>Message du président-directeur général</b>	<b>4</b>
<b>Objectifs annuels liés aux enjeux stratégiques</b>	<b>5</b>
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 2019 de Retraite Québec, qui nous permettra de mener à terme le Plan stratégique 2017-2019. Ce plan d'action précise les objectifs que notre organisation s'est fixés ainsi que les moyens qu'elle compte mettre en place pour les atteindre. Ainsi, Retraite Québec poursuivra ses efforts autour de cinq enjeux énoncés dans son plan stratégique.

Tout d'abord, Retraite Québec a à cœur d'offrir un service de haute qualité. C'est pourquoi elle souhaite améliorer ses façons de servir la clientèle en bonifiant son système de réponse vocale interactive et en harmonisant son offre de service. Afin de bonifier l'information transmise aux clients, l'organisation poursuivra aussi la mise en œuvre de sa stratégie de partenariat avec les employeurs qui offrent des régimes de retraite du secteur public. L'ensemble de ces actions enrichiront l'expérience client.

Ensuite, des travaux seront réalisés pour contribuer au maintien d'un système de retraite durable. Parmi ceux-ci, mentionnons l'implantation de la bonification du Régime de rentes du Québec et le soutien apporté au gouvernement dans l'évolution des règles régissant les régimes complémentaires de retraite. De plus, la sensibilisation des citoyens à l'importance de la planification financière de la retraite et la bonification des outils à cet égard feront partie des priorités de l'organisation.

Les employés constituent la principale force de Retraite Québec dans l'accomplissement de sa mission. L'organisation poursuivra ses efforts pour développer son image employeur et offrira aux employés du soutien et des outils pour favoriser leur développement et leur cheminement professionnel. Par ailleurs, notre organisation visera à maintenir sa certification « Entreprise en santé » en offrant un environnement de travail sain et mobilisant.

Finalement, au cours de l'année 2019, Retraite Québec poursuivra ses actions afin de se positionner en tant que référence en matière de retraite. De plus, pour demeurer performante, l'organisation maintiendra ses efforts afin d'optimiser ses pratiques organisationnelles.

Je vous invite donc à prendre connaissance du Plan d'action 2019. Grâce à notre personnel dévoué et compétent, et forts de la satisfaction manifestée par notre clientèle, nous serons en mesure d'atteindre l'ensemble des objectifs que nous nous sommes fixés, 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 un outil de gestion essentiel. 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	<b>Axe d'intervention</b>	Des services adaptés aux réalités de la clientèle	
	<b>Objectif stratégique</b>	<b>1</b> Mettre en place un centre des relations avec la clientèle unifié et amélioré.	
	<b>Indicateur</b>	Pourcentage des appels pris en charge pour lesquels l'identification du client est simplifiée ► Cible: 50 % d'ici le 31 décembre 2019	
	<b>Objectif annuel</b>	<b>1.1</b> Offrir la réponse vocale interactive adaptée selon le profil des clients pour les trois secteurs d'activité.	
	<b>Indicateur</b>	Réponse vocale interactive adaptée selon le profil des clients pour les trois secteurs d'activité	
Plan d'action 2019	<b>Actions</b>	► Réaliser la solution informatique pour les secteurs d'activité du Régime de rentes du Québec et de l'Allocation famille. ► Réaliser la solution informatique pour le secteur d'activité des régimes de retraite du secteur public. ► Réaliser le bilan du déploiement des solutions.	
Plan stratégique 2017-2019	<b>Axe d'intervention</b>	Des services adaptés aux réalités de la clientèle	
	<b>Objectif stratégique</b>	<b>2</b> 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 <sup>1</sup> .	
	<b>Indicateurs</b>	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	
	<b>Objectifs annuels</b>	<b>2.1</b> Harmoniser le processus de déclaration d'identité des clients hors Canada.	<b>2.2</b> Harmoniser les règles d'identification de la clientèle entre les secteurs d'activité.
	<b>Indicateurs</b>	Processus harmonisé	Processus harmonisé
Plan d'action 2019	<b>Actions</b>	► Analyser le besoin d'affaires. ► Définir la solution administrative. ► Planifier la réalisation de la solution administrative et la mettre en place. ► Mettre à jour les procédures.	► Analyser le besoin d'affaires. ► Définir la solution administrative. ► Planifier la réalisation de la solution administrative et la mettre en place. ► Mettre à jour les procédures.

1. Le Soutien aux enfants porte maintenant le nom d'Allocation famille.

## Enjeu 1 – La qualité des services

### Orientation 1 – Enrichir l'expérience client

Plan stratégique 2017-2019	<b>Axe d'intervention</b>	La contribution des partenaires
	<b>Objectif stratégique</b>	<b>3</b> 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.
	<b>Indicateur</b>	Stratégie élaborée et mise en œuvre ► Cible : 31 décembre 2019
Plan d'action 2019	<b>Objectif annuel</b>	<b>3.1</b> Mettre en œuvre la stratégie de partenariat avec les employeurs qui offrent des régimes de retraite du secteur public.
	<b>Indicateur</b>	Actions prévues en 2019 dans la stratégie réalisées
	<b>Action</b>	► 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	<b>Axe d'intervention</b>	Des régimes et des outils d'épargne-retraite en santé	
	<b>Objectif stratégique</b>	<b>4</b> 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.	
	<b>Indicateur</b>	Réalisation des adaptations requises aux lois, aux règlements, aux normes et aux pratiques ► Cible : 31 décembre 2019	
Plan d'action 2019	<b>Objectifs annuels</b>	<b>4.1</b> Recommander au gouvernement des modifications aux conditions de décaissement des comptes immobilisés.	<b>4.2</b> Mettre en œuvre la politique de placement du régime supplémentaire du Régime de rentes du Québec.
	<b>Indicateurs</b>	Modifications recommandées	Calendrier d'implantation de la politique de placement respecté
	<b>Actions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Analyser les commentaires reçus lors des consultations.</li> <li>► Rédiger les recommandations.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Assurer un déploiement ordonné conformément au calendrier d'implantation.</li> <li>► Recommander des rajustements au calendrier au besoin.</li> <li>► Rendre compte des rendements.</li> </ul>

## Enjeu 2 – La santé du système de retraite

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

Plan stratégique 2017-2019	<b>Axe d'intervention</b>	Des régimes et des outils d'épargne-retraite en santé
	<b>Objectif stratégique</b>	<b>5</b> 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.
	<b>Indicateur</b>	Augmentation du taux de couverture des travailleurs <ul style="list-style-type: none"> <li>► Cible: 3 points de pourcentage d'ici le 31 décembre 2018</li> <li>► Cible: 5 points de pourcentage d'ici le 31 décembre 2019</li> </ul>
Plan d'action 2019	<b>Objectif annuel</b>	<b>5.1</b> Faire valoir les avantages de participer à un outil d'épargne-retraite collectif auprès des travailleurs.
	<b>Indicateur</b>	Activités de communication sur ce sujet menées auprès des travailleurs
	<b>Actions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Déterminer les moyens de communication à utiliser pour informer les travailleurs.</li> <li>► Réaliser les activités de communication.</li> </ul>
Plan stratégique 2017-2019	<b>Axe d'intervention</b>	Des régimes et des outils d'épargne-retraite en santé
	<b>Objectif stratégique</b>	<b>6</b> Alléger l'administration des régimes complémentaires de retraite.
	<b>Indicateur</b>	Nombre d'allègements administratifs ou réglementaires mis en œuvre <ul style="list-style-type: none"> <li>► Cible: 2 d'ici le 31 décembre 2018</li> <li>► Cible: 3 d'ici le 31 décembre 2019</li> </ul>
Plan d'action 2019	<b>Objectif annuel</b>	<b>6.1</b> Automatiser le processus de la déclaration annuelle de renseignements.
	<b>Indicateur</b>	Formulaire Web de la déclaration annuelle de renseignements saisissable et transmissible électroniquement.
	<b>Actions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Transmettre à la clientèle les accès nécessaires.</li> <li>► Assister la clientèle.</li> <li>► Permettre à la clientèle de soumettre la déclaration annuelle de renseignements en ligne.</li> </ul>



## Enjeu 2 – La santé du système de retraite

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

Plan stratégique 2017-2019	<b>Axe d'intervention</b>	Des citoyens bien préparés pour la retraite
	<b>Objectif stratégique</b>	<b>7</b> Bonifier les outils de calcul ou d'information pour la préparation des citoyens à la retraite.
	<b>Indicateur</b>	Nombre d'outils de calcul ou d'information bonifiés ► Cible : 1 par année
Plan d'action 2019	<b>Objectif annuel</b>	<b>7.1</b> Adapter l'outil de calcul SimulRetraite pour y intégrer les modifications découlant de la récente bonification du Régime de rentes du Québec.
	<b>Indicateur</b>	Outil SimulRetraite adapté
	<b>Action</b>	► Déployer la solution pour adapter SimulRetraite.
Plan stratégique 2017-2019	<b>Axe d'intervention</b>	Des citoyens bien préparés pour la retraite
	<b>Objectif stratégique</b>	<b>8</b> 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.
	<b>Indicateur</b>	Pourcentage des travailleurs ciblés sensibilisés ► Cible : 65 % annuellement
Plan d'action 2019	<b>Objectif annuel</b>	<b>8.1</b> Réaliser une campagne de sensibilisation à l'importance de la planification financière de la retraite.
	<b>Indicateur</b>	Campagne de sensibilisation réalisée
	<b>Action</b>	► Élaborer et mettre en œuvre la campagne de sensibilisation.

## 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	<b>Axe d'intervention</b>	L'image employeur
	<b>Objectif stratégique</b>	<b>9</b> Déployer l'image employeur dans les pratiques de gestion.
	<b>Indicateur</b>	Taux de fidélisation ► Cible : 94 % annuellement
	<b>Objectif annuel</b>	<b>9.1</b> Mettre en œuvre les actions prévues en 2019 à la stratégie de déploiement de l'image employeur.
	<b>Indicateur</b>	Actions prévues en 2019 mises en œuvre
	<b>Actions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Optimiser l'utilisation des données provenant des sondages.</li> <li>► Développer des outils de promotion selon les moyens de communication privilégiés tant à l'interne qu'à l'externe.</li> <li>► Déployer le programme d'ambassadeurs de Retraite Québec.</li> </ul>
Plan d'action 2019	<b>Axe d'intervention</b>	Le cheminement professionnel et le développement des personnes
	<b>Objectif stratégique</b>	<b>10</b> Soutenir les gestionnaires et le personnel en matière de développement et de cheminement professionnel.
	<b>Indicateurs</b>	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
	<b>Objectif annuel</b>	<b>10.1</b> Déployer 4 actions en matière de développement et de cheminement professionnel.
	<b>Indicateur</b>	Nombre d'actions déployées
	<b>Actions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Développer des outils d'information pour le personnel.</li> <li>► Réaliser l'offre de service de formation en coordination d'équipe.</li> <li>► Réaliser des activités prévues pour 2019 du Programme de développement du leadership des gestionnaires.</li> <li>► Élaborer des lignes directrices sur la gestion de la relève.</li> </ul>

## 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	<b>Axe d'intervention</b>	La santé et le mieux-être au travail
	<b>Objectif stratégique</b>	<b>11</b> Offrir aux employés un milieu de travail collaboratif, sain, stimulant et respectueux qui favorise la santé et le mieux-être.
	<b>Indicateur</b>	Certification associée à la norme « Entreprise en santé » obtenue ► Cible: 31 décembre 2019
Plan d'action 2019	<b>Objectif annuel</b>	<b>11.1</b> Maintenir la norme « Entreprise en santé ».
	<b>Indicateur</b>	Certification annuelle obtenue
	<b>Action</b>	► 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	<b>Axe d'intervention</b>	Le déploiement du pôle d'expertise en matière de retraite
	<b>Objectif stratégique</b>	<b>12</b> Mettre en œuvre le plan d'action pour le déploiement du pôle d'expertise en matière de retraite.
	<b>Indicateur</b>	Taux de mise en œuvre du plan d'action ► Cible: 100 %
Plan d'action 2019	<b>Objectif annuel</b>	<b>12.1</b> Effectuer au moins 3 présentations publiques dans le but de positionner Retraite Québec en tant qu'organisation de référence en matière de retraite.
	<b>Indicateur</b>	Nombre de présentations publiques effectuées
	<b>Actions</b>	► 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	<b>Axe d'intervention</b>	Une gestion rigoureuse et innovante
	<b>Objectif stratégique</b>	<b>13</b> Exercer un contrôle rigoureux des dépenses afin de générer des économies récurrentes.
	<b>Indicateur</b>	Économies récurrentes générées par la création de Retraite Québec ► Cible : 20 millions de dollars au 31 décembre 2018
Plan d'action 2019	<b>Objectif annuel</b>	s. o.
	<b>Indicateur</b>	
	<b>Action</b>	
Plan stratégique 2017-2019	<b>Axe d'intervention</b>	Une gestion rigoureuse et innovante
	<b>Objectif stratégique</b>	<b>14</b> Accroître l'efficience des activités de l'organisation.
	<b>Indicateur</b>	Pourcentage d'augmentation de l'efficience des activités de l'organisation ► Cible : 5 % d'ici le 31 décembre 2019
Plan d'action 2019	<b>Objectif annuel</b>	<b>14.1</b> Optimiser au moins 5 pratiques organisationnelles à Retraite Québec.
	<b>Indicateur</b>	Nombre de pratiques optimisées
	<b>Actions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Déterminer les pratiques à optimiser et leur ordre de priorité.</li> <li>► Effectuer l'optimisation des pratiques.</li> </ul>

