



PLAN D'ACTION 2020

RETRAITE QUÉBEC

Dépôt légal – 2020
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN – 978-2-550-85649-8 (PDF)

© Retraite Québec

TABLE DES MATIÈRES

<u>Plan d'action 2020 élaboré selon le Plan stratégique 2020-2023</u>	<u>4</u>
Enjeu 1 – Votre expérience client	4
Orientation 1 – Offrir des services simplifiés et personnalisés.	4
Enjeu 2 – Votre sécurité financière	5
Orientation 2 – Mettre l'expertise de l'organisation en matière de retraite au profit de la société québécoise	5
Enjeu 3 – Notre équipe	6
Orientation 3 – Attirer et fidéliser les talents	6

PLAN D'ACTION 2020

élaboré selon le Plan stratégique 2020-2023¹

Enjeu 1 – Votre expérience client

Orientation 1 – Offrir des services simplifiés et personnalisés

Objectif 1.1

Réduire les efforts de la clientèle par des démarches simplifiées

INDICATEUR	CIBLE 2020	CIBLE 2021	CIBLE 2022	CIBLE 2023
Indice de l'expérience client	8,3/10	8,3/10	8,3/10	8,5/10
Taux de satisfaction de la clientèle du Régime de rentes du Québec	93 %	93 %	93 %	93 %
Taux de satisfaction de la clientèle des régimes de retraite du secteur public	93 %	93 %	93 %	93 %
Taux de satisfaction de la clientèle de l'Allocation famille	87 %	87 %	89 %	89 %

Actions 2020

- Poursuivre et compléter les travaux d'automatisation de la révision des rentes pour les régimes de retraite du secteur public afin de réduire le délai pour en informer les clients.
- Améliorer l'information sur le site Web de Retraite Québec relative au parcours d'une personne lors d'une séparation.
- Optimiser certaines étapes relatives au parcours d'une personne lors d'un décès.
- Harmoniser la prestation de services aux clients entre les secteurs d'affaires.
- Simplifier les communications destinées à la clientèle.

1. Le Plan stratégique 2020-2023 de Retraite Québec présente trois enjeux : **Votre expérience client**, **Votre sécurité financière** et **Notre équipe**. Il contient notamment les objectifs que Retraite Québec s'est fixés ainsi que les résultats attendus. Le Plan d'action 2020 précise les moyens privilégiés par l'organisation au cours de l'année en vue de remplir ses engagements.

Objectif 1.2

Adapter les services selon les préférences des clients en mettant à profit les nouvelles tendances numériques

INDICATEUR	CIBLE 2020	CIBLE 2021	CIBLE 2022	CIBLE 2023
Taux d'utilisation des services numériques	45 %	50 %	55 %	60 %

Actions 2020

- Mettre en place la notification numérique pour informer les clients de l'évolution de leur demande.
- Poursuivre les travaux visant à bonifier l'offre de services numériques pour les clients.
- Bonifier l'offre de formations disponibles en diffusion numérique pour les employeurs qui offrent des régimes de retraite du secteur public.
- Rendre disponible le paiement en ligne en matière de perception pour les régimes de retraite du secteur public.

Enjeu 2 – Votre sécurité financière

Orientation 2 – Mettre l'expertise de l'organisation en matière de retraite au profit de la société québécoise

Objectif 2.1

Partager notre expertise

INDICATEUR	CIBLE 2020	CIBLE 2021	CIBLE 2022	CIBLE 2023
Taux de satisfaction des partenaires externes à l'égard des activités de partage de l'expertise réalisées	80 %	80 %	80 %	80 %

Actions 2020

- Organiser et animer une table annuelle des partenaires du domaine de la retraite.
- Réaliser une étude comparative sur la gouvernance de régimes de retraite.
- Effectuer des présentations sur des sujets liés à la retraite auprès de diverses clientèles ou partenaires.

Objectif 2.2

Sensibiliser et accompagner les citoyens dans la planification financière de leur retraite

INDICATEUR	CIBLE 2020	CIBLE 2021	CIBLE 2022	CIBLE 2023
Pourcentage de la population qui planifie financièrement sa retraite	-	48 %	-	À déterminer

Actions 2020

- Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de marketing social sur la planification financière de la retraite.
- Réaliser une campagne de sensibilisation à l'importance de la planification financière de la retraite.
- Concevoir et mettre en œuvre des actions de communication découlant de la stratégie de marketing social.
- Informer les citoyens des principaux facteurs à prendre en compte afin d'évaluer le meilleur moment pour choisir le début de leur rente de retraite du Régime de rentes du Québec.
- Établir les actions prioritaires à mettre en œuvre pour accompagner les citoyens au cours des différentes étapes de leur retraite.

Enjeu 3 – Notre équipe

Orientation 3 – Attirer et fidéliser les talents

Objectif 3.1

Offrir une expérience employé distinctive favorisant la santé globale et le développement de l'expertise

INDICATEUR	CIBLE 2020	CIBLE 2021	CIBLE 2022	CIBLE 2023
Indice de mobilisation des employés	7,2/10	7,2/10	7,3/10	7,3/10

Actions 2020

- Concevoir et mettre en place un mécanisme de consultation auprès des employés.
- Élaborer et rendre disponible un parcours d'accueil et d'intégration pour les nouveaux employés.
- Poursuivre l'optimisation de la gestion des talents.
- Déployer des activités permettant de maintenir la certification Entreprise en santé – Élite.
- Mettre en œuvre des solutions novatrices en matière de transformation des milieux de travail.

