



# PLAN D'ACTION 2021

RETRAITE QUÉBEC

Dépôt légal – 2021  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISBN – 978-2-550-88190-2 (PDF)

© Retraite Québec

# TABLE DES MATIÈRES

---

Plan d'action 2021 élaboré selon le Plan stratégique 2020-2023	4
<b>Enjeu 1 – Votre expérience client</b>	<b>4</b>
Orientation 1 – Offrir des services simplifiés et personnalisés	4
<b>Enjeu 2 – Votre sécurité financière</b>	<b>5</b>
Orientation 2 – Mettre l'expertise de l'organisation en matière de retraite au profit de la société québécoise.	5
<b>Enjeu 3 – Notre équipe</b>	<b>6</b>
Orientation 3 – Attirer et fidéliser les talents	6

# PLAN D'ACTION 2021

élaboré selon le Plan stratégique 2020-2023<sup>1</sup>

## 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 2021

- Poursuivre l'optimisation du parcours d'une personne lors d'un décès, pour le volet prestation électronique.
- Mettre en valeur et promouvoir les services numériques et le site Web de Retraite Québec.

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 en lien avec ces objectifs. Le Plan d'action 2021 précise les moyens privilégiés par l'organisation au cours de l'année pour 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 2021

- Pour chaque secteur d'affaires, rendre disponibles en format numérique des documents transmis annuellement à la clientèle par la poste.
- Cesser l'envoi de communications en format papier aux clients et clientes qui en ont fait le choix et leur transmettre plutôt des notifications numériques.
- Produire des notifications numériques pour permettre à différents clients de suivre la progression de leur dossier.
- Bonifier l'espace client numérique (*Mon dossier*), le moderniser et le rendre accessible sur les appareils mobiles.
- Offrir deux services numériques additionnels à la clientèle des 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 2021

- Tenir un colloque sur les perspectives démographiques et économiques relatives à la retraite.
- Réaliser une étude qualitative du comportement des Québécoises et Québécois lié au décaissement du capital à leur retraite.
- Organiser au moins deux rencontres de la Table d'expertise en retraite.

## 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 2021

- Établir le parcours type qu'une personne pourrait suivre, à différentes étapes de sa vie, pour planifier financièrement sa retraite.
- Concevoir et mettre en œuvre des stratégies et des actions de communication découlant de la stratégie de marketing social.
- Réaliser une campagne de sensibilisation à l'importance de la planification financière de la retraite.
- Informer la population des principaux facteurs de risques financiers liés à la 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 2021

- Mettre en place un nouveau mécanisme de consultation du personnel : les laboratoires employés.
- Déployer une mesure favorisant le partage et l'utilisation des expertises des employés et employées.
- Implanter un réseau de sentinelles en santé psychologique.
- Mettre en œuvre des projets pilotes sur le télétravail à temps partiel.

