

PLAN D'ACTION 2022

RETRAITE QUÉBEC



Dépôt légal – 2022
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN – 978-2-550-90796-1 (PDF)

© Retraite Québec

TABLE DES MATIÈRES

Plan d'action 2022 élaboré selon le Plan stratégique 2020-2023	4
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 2022

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

INDICATEURS	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 2022

- Simplifier la démarche de la demande de rachat, tant pour les employeurs que pour les personnes participantes aux régimes de retraite du secteur public (RRSP).
- Moderniser l'espace client numérique *Mon dossier*, y compris par une expérience optimisée sur les appareils mobiles.
- Poursuivre l'amélioration du forum d'échanges avec les employeurs RRSP.
- Optimiser le service téléphonique avec une approche globale concernant le sujet « retraite » du Régime de rentes du Québec (RRQ) et des RRSP.

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 pour cette période ainsi que les résultats correspondants attendus. Le Plan d'action 2022 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 2022

- Offrir deux services numériques additionnels aux clientes et clients qui participent au RRQ et aux RRSP et qui désirent faire leur demande de rente de retraite.
- Mettre en valeur et promouvoir les services numériques et le site Web de Retraite Québec.
- Participer aux travaux du ministère de la Cybersécurité et du Numérique pour le déploiement du Service québécois d'identité numérique.

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 2022

- Animer au moins deux rencontres sur les travaux d'échanges de la Table d'expertise en retraite et assurer la collaboration dans le cadre des nouveaux partenariats qui en découlent.
- Analyser les clientèles qui anticipent leur rente de retraite du RRQ à 60 ans et les effets de cette anticipation à long terme sur leurs revenus de retraite, afin de soutenir les réflexions sur le système de retraite dans les prochaines années.
- Produire un rapport d'évaluation actuarielle du RRQ au 31 décembre 2021.
- Effectuer deux présentations sur des sujets liés à la retraite auprès de diverses clientèles ou de divers 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 2022

- 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.
- Concevoir et produire une campagne visant à informer la population sur les régimes complémentaires de retraite offerts par les employeurs et sur les autres outils d'épargne-retraite.
- Informer la population des avantages de reporter la rente de retraite du RRQ relativement à la gestion des risques financiers liés à la retraite.
- Amorcer les travaux visant à bonifier l'outil de simulation des revenus de retraite SimulR pour qu'il permette de tenir compte d'un revenu de travail pendant la retraite, et pour ainsi améliorer la planification financière durant la retraite.
- Démarrer les travaux relatifs à la révision du Programme d'information et de préparation à la retraite pour l'adapter aux besoins de l'ensemble des clientèles.

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 2022

- Déployer des pistes d'amélioration favorisant l'expérience employé et la santé globale.
- Favoriser une meilleure utilisation des expertises des employés, entre autres par la promotion des outils de la plateforme de gestion des talents et de l'offre de services en matière de cheminement professionnel.
- Transformer les milieux de travail tout en maintenant la mobilisation des membres du personnel et la performance de l'organisation.



Partenaire de votre
sécurité financière

retraitequebec.gouv.qc.ca