

PLAN D'ACTION 2023

RETRAITE QUÉBEC



Dépôt légal – 2023
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN – 978-2-550-93576-6 (PDF)

© Retraite Québec

TABLE DES MATIÈRES

Plan d'action 2023 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	6
Orientation 2 – Mettre l'expertise de l'organisation en matière de retraite au profit de la société québécoise	6
Enjeu 3 – Notre équipe	7
Orientation 3 – Attirer et fidéliser les talents	7

PLAN D'ACTION 2023

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

Indice de l'expérience client	2020	2021	2022	2023
Cible	8,3/10	8,3/10	8,3/10	8,5/10
Résultat	8,4/10 ±0,1 ^(a)	8,4/10 ±0,1 ^(a)	nd	nd

Taux de satisfaction de la clientèle du Régime de rentes du Québec	2020	2021	2022	2023
Cible	93 %	93 %	93 %	93 %
Résultat	93,9 % ±1,9 % ^(a)	93,9 % ±1,9 % ^(a)	nd	nd

Taux de satisfaction de la clientèle des régimes de retraite du secteur public	2020	2021	2022	2023
Cible	93 %	93 %	93 %	93 %
Résultat	94,4 % ±1,8 % ^(a)	93,3 % ±2,0 % ^(a)	nd	nd

Taux de satisfaction de la clientèle de l'Allocation famille	2020	2021	2022	2023
Cible	87 %	87 %	89 %	89 %
Résultat	92,0 % ±2,2 % ^(a)	89,9 % ±2,4 % ^(a)	nd	nd

(a) Le résultat, qui provient d'un sondage mené auprès d'un échantillon de la population visée, est associé à une marge d'erreur dont il faut tenir compte pour que la cible soit considérée comme atteinte ou non.

1. Le Plan stratégique 2020-2023 de Retraite Québec comporte trois enjeux : « **Votre expérience client** », « **Votre sécurité financière** » et « **Notre équipe** ». Il contient notamment les objectifs que Retraite Québec s'est fixés pour la période visée ainsi que les résultats attendus correspondants. Le Plan d'action 2023, pour sa part, précise les moyens privilégiés par l'organisation au cours de l'année à venir pour remplir ses engagements.

Actions 2023

- Ajouter plusieurs fonctionnalités au service en ligne Mon dossier afin de simplifier les démarches effectuées par la clientèle.
- Élaborer un processus d'accueil et d'accompagnement personnalisé pour les nouveaux représentants et représentantes des employeurs².
- Promouvoir une culture de sécurité auprès des employeurs et de leurs représentants et représentantes².
- Ajouter à la proposition de rachat d'une personne qui participe à un des régimes de retraite du secteur public les informations concernant les bénéfices de son rachat sur sa rente future².
- Simplifier les formulaires de demande de supplément pour enfant handicapé (SEH) et de supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels (SEHNSE)².

Objectif 1.2

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

Taux d'utilisation des services numériques	2020	2021	2022	2023
Cible	45 %	50 %	55 %	60 %
Résultat	50,1 %	53,0 %	nd	nd

Actions 2023

- Participer aux travaux du ministère de la Cybersécurité et du Numérique pour le déploiement du Service d'authentification gouvernementale (SAG).
- Promouvoir en continu l'utilisation de Mon dossier sur le site Web de Retraite Québec, dans ses infolettres et sur ses médias sociaux.

2. Nouvelles actions par rapport au Plan d'action 2022.

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

Taux de satisfaction des partenaires externes à l'égard des activités de partage de l'expertise réalisées	2020	2021	2022	2023
Cible	80 %	80 %	80 %	80 %
Résultat	100 %	89 %	nd	nd

Actions 2023

- Organiser au moins deux rencontres de la Table d'expertise en retraite et collaborer au développement des nouveaux partenariats qui en découlent.
- Réaliser au moins deux présentations sur des sujets liés à la retraite auprès de divers partenaires.
- Assister le gouvernement dans la préparation d'une consultation publique sur le Régime de rentes du Québec et dans l'analyse des résultats qui en découleront³.
- Dresser un portrait de la prise en considération des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les régimes complémentaires de retraite³.

Objectif 2.2

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

Pourcentage de la population qui planifie financièrement sa retraite	2020	2021	2022	2023
Cible	—	48 %	—	À déterminer
Résultat	—	52,1 % ±3,2 % ^(a)	—	nd

(a) Le résultat, qui provient d'un sondage mené auprès d'un échantillon de la population visée, est associé à une marge d'erreur dont il faut tenir compte pour que la cible soit considérée comme atteinte ou non.

3. Nouvelles actions par rapport au Plan d'action 2022.

Actions 2023

- Concevoir des stratégies de communication et mettre en œuvre des actions qui découlent de la stratégie de marketing social de Retraite Québec et qui sont basées sur les personas réalisés dans le cadre du parcours de vie sur la planification financière de la retraite (PFR)³.
- Réaliser une campagne de sensibilisation à l'importance de la planification financière de la retraite.
- Concevoir une campagne d'information sur le décaissement³.
- Mettre à jour l'outil SimulR pour y inclure les revenus de travail à la retraite et l'augmentation de la pension de la Sécurité de la vieillesse (SV) pour les personnes de 75 ans et plus.
- Analyser l'accessibilité des clientèles à faibles revenus à la planification financière de la retraite³.

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

Indice de mobilisation des employés	2020	2021	2022	2023
Cible	7,2/10	7,2/10	7,3/10	7,3/10
Résultat	8,1 ±0,1 ^(a)	8,2 ±0,1 ^(a)	nd	nd

(a) Bien que le sondage ait été mené auprès de tous les employés et employées, il faut tenir compte de la marge d'erreur pour considérer que la cible est atteinte ou non, en raison de la non-réponse observée.

Actions 2023

- Lancer des initiatives qui visent à répondre aux nouveaux besoins du personnel et qui contribueront à améliorer son expérience employé⁴.
- Mettre en place une démarche de développement de la relève en gestion⁴.
- Diversifier l'offre de service de l'organisation afin de bonifier les actions posées en lien avec la santé, la sécurité et le mieux-être du personnel dans une perspective de santé globale⁴.
- Mettre en œuvre la nouvelle approche organisationnelle d'attraction de talents basée notamment sur l'actualisation de l'image employeur et sur l'optimisation du parcours des candidats et candidates⁴.

4. Nouvelles actions par rapport au Plan d'action 2022.

