

2.11457066
2.24158758
2.31214578
2.54805759
2.66897845
2.87745154
2.88956421
2.94586541
3.01125486
3.21145777
3.25469875
3.45577480
4.01224415
4.25511201
4.32548440
4.44054405
4.51021201
4.65127984
4.78701454
4.86500159
4.98875444
5.01414215
5.10244458
5.35884041
5.54068021
5.75698432
5.84001454
6.01244189
6.25013259
6.45882112
6.80259477
7.01145798
7.21448905
7.59814035
7.42159860
8.35214975
8.39775647
8.60074662
8.78854955

1.01255487 1.25480635 1.54448759 1.98044588
2.54805759 2.66897845 2.87745154 2.88956421
3.25469875 3.45577480 4.01224415 4.25511201
4.65127984 4.78701454 4.86500159 4.98875444
5.54068021 5.75698432 5.84001454 6.01244189
7.01145798 7.21448905 7.59814035 7.42159860
8.78854955 9.45875668 9.80774415

TABLEAU SYNOPTIQUE DU PLAN STRATÉGIQUE 2012-2015

1.01255487
1.25480635
1.54448759
1.98044588
2.11457066
2.24158758
2.31214578
2.54805759
2.66897845
2.87745154
2.88956421
2.94586541
3.01125486
3.21145777
3.25469875
3.45577480
4.01224415
4.25511201
4.32548440
4.44054405
4.51021201
4.65127984
4.78701454
4.86500159
4.98875444
5.01414215
5.10244458
5.35884041
5.54068021
5.75698432

ENJEU 1 : La CARRA, l'organisation qui offre des services de qualité et qui répond aux attentes de sa clientèle**ORIENTATION 1 : Soutenir la clientèle pour qu'elle pose les gestes requis afin de bénéficier des avantages auxquels elle a droit**

AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	INDICATEURS
1.1 Une offre de service de qualité orientée vers la clientèle	1.1.1 Fournir à la clientèle des informations claires et simplifiées	› Taux de satisfaction de la clientèle au regard de la clarté et de l'utilité du relevé annuel du participant › Taux de satisfaction de la clientèle au regard de la clarté du relevé annuel du prestataire
	1.1.2 S'assurer que la clientèle ciblée puisse exercer ses droits au bon moment	› Pourcentage des rachats effectués par les participants joints › Pourcentage des demandes de rente effectuées par les participants non actifs joints
1.2 La contribution des comités de retraite, des organisations gouvernementales, des associations et syndicats	1.2.1 Convenir avec les relayeurs d'information des meilleurs outils et modes de diffusion pour qu'ils puissent informer adéquatement les participants	› Interventions réalisées auprès des associations et des syndicats
	1.2.2 Établir des partenariats formels avec d'autres organismes gouvernementaux afin - de réduire les chevauchements des démarches pour les clientèles communes; - d'élargir l'accès aux services ailleurs qu'à Québec.	› Interventions réalisées et nombre d'ententes conclues avec d'autres organismes gouvernementaux en fonction du cadre de gestion
	1.2.3 Consolider les relations avec les comités de retraite	› Taux de satisfaction des membres des comités de retraite concernant les services directs qui leur sont fournis

ENJEU 2 : La CARRA, l'organisation pour laquelle l'expertise et l'engagement du personnel sont essentiels**ORIENTATION 2 : Accroître la mobilisation du personnel pour une approche clientèle renouvelée**

AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	INDICATEURS
2.1 L'adhésion du personnel à une approche clientèle renouvelée	2.1.1 Renouveler l'approche clientèle	› Interventions réalisées dans le cadre du plan triennal de mise en œuvre de l'approche clientèle renouvelée
	2.1.2 Optimiser le traitement du dossier client	› Taux de conformité des rentes mises en paiement › Taux de conformité des rachats effectués
2.2 Un environnement de travail stimulant, valorisant et mobilisateur	2.2.1 Favoriser les pratiques mobilisatrices de gestion des ressources humaines	› Réalisation d'un plan d'action triennal en gestion des ressources humaines axé sur l'évaluation et l'accompagnement des employés › Taux de mobilisation du personnel
	2.2.2 Accroître la fidélisation du personnel	› Taux de mutation
2.3 La gestion de l'expertise et des compétences	2.3.1 Développer la compétence et la carrière du personnel en lien avec les besoins de l'organisation	› Interventions réalisées pour l'implantation d'un programme de formation

ENJEU 3 : La CARRA, l'organisation qui s'améliore de façon continue**ORIENTATION 3 : Améliorer la prestation de services**

AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	INDICATEURS
3.1 L'optimisation des processus	3.1.1 Consolider le volet participation des processus opérationnels	› Délai de fermeture de la déclaration annuelle (DA)
	3.1.2 Développer une approche d'amélioration continue des processus de travail et de l'automatisation de la solution	› Révision des processus de travail en fonction des besoins prioritaires de l'organisation
	3.1.3 Introduire la prestation électronique de services (PES) pour la clientèle	› Interventions réalisées dans le cadre de la mise en ligne des services en mode PES pour la clientèle
3.2 Une stratégie d'action auprès des employeurs pour bonifier leur contribution à la qualité des données	3.2.1 Réaffirmer aux employeurs leur rôle essentiel, soit de fournir des données complètes et cohérentes dans les délais requis et d'accompagner leurs employés dans la préparation de leur retraite	› Interventions réalisées dans le cadre de la stratégie d'information et de sensibilisation des employeurs › Pourcentage des demandes de rente et de rachat reçues complètes et cohérentes avec les données du dossier client

CIBLES 2012

- › Clarté : 70 % – Utilité : 75 %
- › Première mesure et détermination des cibles
- › Identification de la population à joindre
- › Identification de la population à joindre
- › Mise en place de mécanismes de concertation
- › Approbation du cadre de gestion
- › Première mesure et détermination des cibles d'amélioration

CIBLES 2013

- › Clarté : 75 % – Utilité : 80 %
- › Mesure de l'atteinte de la cible fixée pour cette année
- › Détermination de la cible
- › Détermination de la cible
- › Développement d'un coffre à outils
- › Négociations des ententes
- › Mesure de l'atteinte de la cible fixée pour cette année

CIBLES 2014

- › Clarté : 80 % – Utilité : 80 %
- › Mesure de l'atteinte de la cible fixée pour cette année
- › Mesure de l'atteinte de la cible fixée pour cette année
- › Mesure de l'atteinte de la cible fixée pour cette année
- › Diffusion du coffre à outils
- › 2 ententes conclues
- › Mesure de l'atteinte de la cible fixée pour cette année

CIBLES 2015

- › Clarté : 80 % – Utilité : 80 %
- › Mesure de l'atteinte de la cible fixée pour cette année
- › Mesure de l'atteinte de la cible fixée pour cette année
- › Mesure de l'atteinte de la cible fixée pour cette année
- › Évaluation du coffre à outils
- › 4 ententes conclues
- › Mesure de l'atteinte de la cible fixée pour cette année

CIBLES 2012

- › Approbation de la stratégie et du plan de mise en œuvre
- › 96 %
- › Première mesure et détermination des cibles d'amélioration
- › Approbation du plan d'action triennal
- › Résultats 2011 et élaboration d'un sondage sur la mobilisation
- › Diminution du taux de mutation
- › Approbation du programme de formation et du plan d'implantation

CIBLES 2013

- › Réalisation des étapes du plan déterminées pour cette année
- › 97 %
- › Mesure de l'atteinte de la cible fixée pour cette année
- › Réalisation des étapes du plan déterminées pour cette année
- › Première mesure et détermination des cibles d'amélioration
- › Réduction de 10 % du taux de mutation initial
- › Réalisation des étapes du plan déterminées pour cette année

CIBLES 2014

- › Réalisation des étapes du plan déterminées pour cette année
- › 98 %
- › Mesure de l'atteinte de la cible fixée pour cette année
- › Réalisation des étapes du plan déterminées pour cette année
- › Mesure de l'atteinte de la cible fixée pour cette année
- › Diminution du taux de mutation
- › Réalisation des étapes du plan déterminées pour cette année

CIBLES 2015

- › 100 % de la réalisation du plan triennal de mise en œuvre
- › 98 %
- › Mesure de l'atteinte de la cible fixée pour cette année
- › 100 % de la réalisation du plan d'action triennal
- › Mesure de l'atteinte de la cible fixée pour cette année
- › Réduction de 25 % du taux de mutation initial
- › Réalisation des étapes du plan déterminées pour cette année

CIBLES 2012

- › 9 mois
- › 100 % de la révision des processus « argent » et début de la révision des processus du deuxième domaine prioritaire (participation et rachat)
- › Approbation du dossier et du plan de réalisation
- › Approbation de la stratégie et du plan de mise en œuvre
- › Première mesure et détermination des cibles

CIBLES 2013

- › 8 mois
- › 100 % de la révision des processus du deuxième domaine et début de la révision des processus du troisième domaine prioritaire (prestation)
- › Réalisation des étapes du plan déterminées pour cette année
- › Réalisation des étapes du plan déterminées pour cette année
- › Mesure de l'atteinte de la cible fixée pour cette année

CIBLES 2014

- › 7 mois
- › 100 % de la révision des processus du troisième domaine et début de la révision des processus du quatrième domaine prioritaire (à déterminer)
- › Réalisation des étapes du plan déterminées pour cette année
- › Réalisation des étapes du plan déterminées pour cette année
- › Mesure de l'atteinte de la cible fixée pour cette année

CIBLES 2015

- › 6 mois
- › 100 % de la révision des processus du quatrième domaine
- › Implantation des premiers services en mode PES pour la clientèle selon le plan de réalisation adopté
- › 100 % de la réalisation du plan triennal de mise en œuvre
- › Mesure de l'atteinte de la cible fixée pour cette année

1.54448759
1.98044588
2.11457066
2.24158758
2.31214578
2.54805759
2.66897845
2.87745154
2.88956421
2.94586541
3.01125486
3.21145777
3.25469875
3.45577480
4.01224415
4.25511201
4.32548440
4.44054405
4.51021201
4.65127984

1.01255487 1.25480635 1.54448759 1.98044588 2.11457066 2.24158758 2.31214578
2.54805759 2.66897845 2.87745154 2.88956421 2.94586541 3.01125486 3.21145777
3.25469875 3.45577480 4.01224415 4.25511201 4.32548440 4.44054405 4.51021201
4.65127984 4.78701454 4.86500159 4.98875444 5.01414215 5.10244458 5.35884041
5.54068021 5.75698432 5.84001454 6.01244189 6.25013259 6.45882112 6.80259477
7.01145798 7.21448905 7.59814035 7.42159860 8.35214975 8.39775647 8.60074662

MISSION : Offrir à la clientèle les services qui lui permettent de bénéficier des avantages des régimes de retraite que la CARRA administre

VISION : Être reconnu comme un administrateur de confiance efficace dont le personnel est engagé, et qui place sa clientèle au centre de ses préoccupations