

RETRAITE QUÉBEC

Régimes de retraite du secteur public

Stratégie de partenariat avec les employeurs 2022-2024

**Confiance et proximité : un partenariat fort
au bénéfice des participants!**



Dépôt légal – 2022
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN – 978-2-550-91109-8 (PDF)

© Retraite Québec

Table des matières

Message du président-directeur général	4
Raison d'être de la Stratégie	5
Les employeurs, des collaborateurs indispensables	5
Notre engagement	6
Une consultation élargie	6
Les axes d'intervention et les actions	8
Axe 1	
Des démarches simplifiées pour l'employeur lors de ses interactions avec Retraite Québec	10
Axe 2	
Des solutions d'accompagnement adaptées à la réalité de l'employeur	12
Axe 3	
Un engagement commun à l'égard de la qualité et de la sécurité	15
Conclusion	17
Vue d'ensemble de la Stratégie	18



Message du président-directeur général

Dans la foulée de la première Stratégie de partenariat avec les employeurs, Retraite Québec a réalisé des gains notables sur les plans de l'accompagnement et de la communication avec les employeurs. Ces améliorations ont permis de renforcer nos relations d'affaires et de favoriser la transmission de données de qualité.

Retraite Québec a la volonté de poursuivre les efforts et d'aller plus loin. C'est donc avec fierté que je vous présente la Stratégie de partenariat avec les employeurs 2022-2024. Elle est le fruit de nombreuses consultations effectuées auprès des employeurs du secteur public et propose des actions qui répondent à plusieurs des besoins énoncés au cours de ces rencontres. Notre stratégie vise entre autres à poursuivre les efforts pour améliorer les services au bénéfice des personnes participantes et des prestataires. Et c'est ensemble que nous la mettrons en œuvre.

Les employeurs assument des rôles et des responsabilités qui sont indispensables à la réalisation de notre mission, notamment pour l'administration des régimes de retraite du secteur public. À travers les diverses actions planifiées dans le cadre de notre stratégie, nous désirons les outiller et, ainsi, faciliter la prise en charge de leur travail.

La collaboration avec les employeurs est essentielle à la réussite de la Stratégie. Pour cette raison, notre organisation souhaite procurer à ces partenaires primordiaux une expérience client qui reflète toute notre reconnaissance à l'égard de leur travail. L'expérience client est au cœur de nos priorités.

Je tiens à remercier tous les employeurs pour leur collaboration exceptionnelle au succès de la première Stratégie, et je suis convaincu qu'ils seront non seulement encore au rendez-vous pour celle de 2022-2024, mais également qu'ils contribueront grandement à son succès.

Le président-directeur général,

René Dufresne

Raison d'être de la Stratégie

Dans le cadre de sa mission, Retraite Québec reçoit plusieurs renseignements concernant sa clientèle bénéficiant des régimes de retraite du secteur public (RRSP). En effet, en plus de verser les cotisations, les employeurs transmettent annuellement les informations nécessaires à l'administration de ces régimes de retraite. Retraite Québec doit s'assurer que les participants et participantes ainsi que les prestataires de ces régimes bénéficient des avantages auxquels ils ont droit, et pour ce faire, elle est régulièrement en communication avec les employeurs.

Avec la Stratégie de partenariat avec les employeurs 2022-2024, Retraite Québec désire poursuivre sur la lancée amorcée lors de la mise en œuvre de la toute première Stratégie de partenariat avec les employeurs, en 2017-2019. En effet, les bénéfices engendrés par cette dernière ont permis de renforcer les relations d'affaires avec les employeurs, qui sont des partenaires essentiels à la réalisation de la prestation de services de Retraite Québec relative aux RRSP.

Grâce aux actions mises en œuvre dans le cadre de la première stratégie, Retraite Québec offre aux employeurs des formations adaptées à leurs besoins, un accompagnement solide et cohérent ainsi qu'un processus de déclaration des données de participation amélioré. Elle veille également à diffuser des communications pour leur permettre de mieux exercer leurs rôles et responsabilités. Retraite Québec a d'ailleurs reçu plusieurs commentaires positifs de la part des employeurs qui énoncent leur satisfaction à l'égard de cette première stratégie.

Fière de ce bilan positif et désirant poursuivre la consolidation de ce partenariat, Retraite Québec est heureuse de vous présenter la Stratégie de partenariat avec les employeurs 2022-2024.

Les employeurs, des collaborateurs indispensables

Les employeurs jouent un rôle essentiel dans l'administration des régimes de retraite et la transmission de l'information à leur personnel. En effet, ils collaborent à la diffusion de l'information au sujet de la retraite, renseignent sur les dispositions des RRSP, accompagnent lors de la prise de décisions entourant le rachat de service ou le départ à la retraite, ou encore guident leur personnel dans la préparation de leur demande de retraite.

Retraite Québec traite régulièrement avec environ 1 200 employeurs du secteur public, et leur apport est primordial pour assurer une gestion optimale des données.

Notre engagement

Dans son Plan stratégique 2020-2023, Retraite Québec s'engage à faire évoluer ses services au bénéfice des clients et clientes. L'expérience client est une priorité à Retraite Québec; c'est pourquoi elle a mis en place depuis 2018 le Programme de transformation – Expérience client. La présente stratégie s'inscrit d'ailleurs dans le chantier « Client employeur » de ce programme. Retraite Québec désire ainsi mieux outiller les employeurs RRSP afin qu'ils puissent s'acquitter de leurs responsabilités d'une façon simplifiée et adaptée à leur réalité.

En outre, les employeurs font face à des mouvements de personnel plus fréquents, qui entraînent une perte d'expertise. En pareil contexte, Retraite Québec désire les soutenir dans le transfert des connaissances relatif aux RRSP lors de l'accueil de nouvelles ressources, leur permettant ainsi de gagner rapidement en efficacité.

S'engager, innover, accompagner sont des mots qui traduisent l'essence de l'organisation.

Une consultation élargie

Retraite Québec démontre clairement sa volonté de faire évoluer sa prestation de services dans une démarche d'intelligence collective. Soucieuse de répondre aux besoins et aux attentes en constante évolution, elle déploie des efforts pour consulter toutes les parties prenantes en recueillant le maximum d'informations, et ce, par différents moyens. Un des principes appliqués par cette démarche est de se donner l'occasion de réfléchir avant d'agir, en mettant à profit les forces, les talents et les compétences de chaque personne. Les informations recueillies lors des consultations sont des intrants précieux, qui ont d'ailleurs permis l'élaboration de cette stratégie.

La voix des employeurs

Les structures de concertation en place, notamment les tables employeurs, les rencontres de gestionnaires, les comités consultatifs et la réalisation de sondages, permettent aux représentants des employeurs d'exprimer leurs attentes et leurs besoins liés à l'exercice de leurs rôles et responsabilités.

Les tables employeurs sont des rencontres d'information offertes à l'ensemble des représentants d'employeurs concernés par le traitement des dossiers relatifs aux régimes de retraite. Elles représentent des occasions d'échanger sur différents sujets et de favoriser le développement d'une compréhension commune des rôles et des responsabilités.

En septembre 2020, des comités consultatifs sous forme de laboratoires clients se sont tenus dans le but de recueillir ou de confirmer les besoins et les attentes des employeurs. Ces rencontres sont des groupes de discussion composés d'une vingtaine de représentants qui permettent d'échanger sur divers projets d'amélioration dans l'intention de cibler et d'orienter la prise de décisions en se basant sur les besoins réels des employeurs et les irritants rencontrés dans l'exécution de leurs tâches en lien avec les RRSP.

Par ailleurs, les résultats du sondage diffusé aux employeurs au printemps 2021 démontrent que les personnes répondantes sont majoritairement (91 %) satisfaites des services offerts par Retraite Québec. L'offre de formation répond à leurs besoins et les nouveautés de la précédente stratégie sont appréciées. Toutefois, des pistes d'amélioration sont souhaitées, notamment en ce qui a trait au forum sécurisé, au processus des demandes de rachat, au nombre d'intervenants dans les dossiers chez Retraite Québec et à la transmission ou à l'échange d'information.

Grâce à ces consultations, Retraite Québec est en mesure de mieux s'adapter à la réalité des employeurs, et par conséquent, d'aligner ses futures réalisations sur leurs besoins et leurs attentes.

La voix des employés et employées de Retraite Québec

Une cueillette d'informations auprès de membres du personnel de Retraite Québec aux expertises variées a permis de déceler les difficultés fréquemment rencontrées, d'alimenter des échanges et de déterminer des solutions. Ces ressources internes, qui ont des échanges réguliers avec l'employeur, connaissent bien leur réalité et sont des sources privilégiées pour alimenter les réflexions.

Lors de ces rencontres, les employés et employées de Retraite Québec ont formulé différentes recommandations, telles qu'un forum sécurisé plus convivial, des outils pour mieux guider les employeurs dans leurs démarches et l'importance de la participation des employeurs lors de l'ajout de nouveautés. Le bilan des consultations effectuées auprès des employés de Retraite Québec démontre que ces derniers désirent mettre en place des améliorations qui se révéleront porteuses d'une collaboration efficace.

Cette façon de faire lors de la précédente stratégie a porté fruit, et l'apport des différentes parties prenantes est indispensable à l'amélioration continue des services.



Les axes d'intervention et les actions

La présente stratégie propose des actions concrètes en réponse aux préoccupations et aux besoins exprimés par les employeurs RRSP. Elle sera déployée sur une période de trois ans, soit de 2022 à 2024, même si certaines actions ont déjà été amorcées en 2021.

Des activités seront intégrées à des plans annuels pour créer, chaque année, de la valeur pour l'employeur.

Retraite Québec agira sous trois axes d'intervention

Le premier axe d'intervention vise à réduire les efforts consentis par les employeurs à l'exercice de leurs responsabilités. On prévoit d'abord leur offrir un meilleur accès aux intervenants de Retraite Québec, puis leur faciliter l'utilisation du forum sécurisé des services en ligne en le rendant plus convivial. On prévoit également simplifier le processus des demandes de rachat.

Le deuxième axe d'intervention porte sur l'accompagnement des employeurs. Retraite Québec souhaite mettre à leur disposition des outils d'aide pour faciliter l'exécution de leurs rôles et de leurs responsabilités envers l'organisation. Elle désire aussi placer les employeurs au cœur des changements touchant de près ou de loin les personnes participantes. Elle aimerait aussi accompagner et guider les nouvelles ressources des employeurs effectuant des tâches en lien avec les RRSP, dès leur début en emploi.

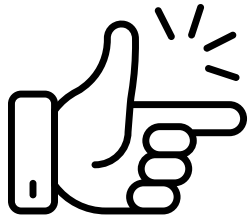
Enfin, le troisième axe d'intervention porte sur un engagement commun à l'égard de la qualité et de la sécurité des données. Pour faire suite aux travaux de la première Stratégie de partenariat avec les employeurs, Retraite Québec désire appliquer les principes définis par le cadre de validation. Également, elle souhaite mettre en place une vision intégrée de l'amélioration continue, et finalement promouvoir une culture de sécurité.

La réussite de cette stratégie passe par l'importance d'établir une relation de confiance et de proximité avec l'employeur dans le but ultime d'enrichir l'expérience client des participants et participantes aux RRSP.

Ces trois axes mèneront à la réalisation de neuf (9) actions, qui sont le fruit de réflexions communes et donnent suite à la volonté de Retraite Québec de renforcer son partenariat avec les employeurs.



**Confiance et proximité : un partenariat fort
au bénéfice des participants !**



Axe 1

Des démarches simplifiées pour l'employeur lors de ses interactions avec Retraite Québec

L'employeur consacre d'importants efforts aux tâches liées aux RRSP. Parmi celles-ci, il y a la production de la déclaration annuelle, le processus d'adhésion des membres du personnel d'encadrement à leur régime de retraite (le Régime de retraite du personnel d'encadrement), la transmission d'informations dans le cadre des différentes demandes, sans oublier les tâches de natures financière et fiscale. De plus, l'employeur doit diffuser auprès de son personnel les informations sur la retraite ainsi que les renseignements sur les dispositions de son régime de retraite et l'accompagner en cas de questionnements liés aux différents programmes et services de Retraite Québec.

Par l'entremise de son Programme de transformation de l'expérience client, Retraite Québec vise à enrichir l'expérience de l'employeur en réduisant l'effort consenti dans ses démarches avec elle.

1.1 Améliorer l'accessibilité aux intervenants de Retraite Québec

Le télétravail a changé considérablement les habitudes et fait maintenant partie intégrante de la réalité de chacun. Ainsi, les employeurs et Retraite Québec ont non seulement adapté leurs méthodes de travail, mais aussi leurs façons de communiquer.

Retraite Québec souhaite être plus facilement accessible et permettre aux représentants des employeurs d'atteindre rapidement le bon intervenant, au bon moment.

En raison de sa proximité avec l'employeur, l'agente ou l'agent dédié devient le point de contact à privilégier, non seulement lors de la production de la déclaration annuelle, mais également pour les questions sur les données à fournir dans le cadre d'une demande de rente ou de rachat. Pour les situations plus complexes, les spécialistes seront aussi disponibles pour offrir du soutien lorsque cela est requis. Par ailleurs, Retraite Québec analyse la possibilité d'offrir le même type de soutien pour d'autres sujets, et d'ainsi accroître la polyvalence de l'agente ou l'agent dédié.

De cette façon, Retraite Québec pourra offrir un service mieux adapté à la réalité de l'employeur.

1.2 Faciliter l'utilisation du forum sécurisé

Lors de la précédente Stratégie de partenariat avec les employeurs, un forum sécurisé a été implanté pour assurer la transmission sécurisée d'informations. Cet outil très apprécié nécessite certains ajustements de manière à simplifier son utilisation tant pour les représentants des employeurs que pour ceux de Retraite Québec. Les principales difficultés ont été recensées lors de différentes rencontres avec les employeurs et par l'entremise d'un sondage.

Parmi les améliorations ciblées, Retraite Québec désire :

- aviser le bon destinataire au bon moment de façon à assurer une prise en charge plus rapide, et ainsi réduire les délais de réponse ;
- permettre la saisie d'un plus grand nombre de caractères de manière à être en mesure de bien expliquer la situation à régulariser ;
- rendre le processus de signature des documents plus simple, évitant ainsi l'impression et la numérisation ;
- éviter le recours à un second échange si celui-ci se déroule avec le mauvais intervenant chez Retraite Québec.

De plus, pour tenir compte de sa réalité, un groupe d'employeurs ayant des caractéristiques différentes sera consulté par l'entremise d'un comité consultatif. Dans un processus d'amélioration continue, d'autres initiatives sont susceptibles de s'ajouter au cours de la période ciblée par cette stratégie.

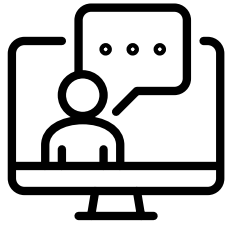
1.3 Optimiser le traitement des rachats

La transformation numérique est au cœur des projets de Retraite Québec. Plus que jamais, l'utilisation d'Internet et des technologies numériques s'accroît. La clientèle souhaite recevoir des services personnalisés, simples et efficaces.

Dans le cadre de la présente stratégie, Retraite Québec désire simplifier la démarche de la demande de rachat tant pour les employeurs que pour les personnes participantes.

La révision complète du processus vise à simplifier le formulaire de demande de rachat ainsi qu'à rendre la personne participante autonome. Celle-ci aura ainsi accès à toute l'information nécessaire pour prendre une décision éclairée, et le délai de traitement des demandes de rachat en sera réduit.

De plus, afin de réduire l'effort fourni par les employeurs, Retraite Québec sollicitera les employeurs seulement lorsqu'elle ne détient pas les données essentielles au traitement de la demande de rachat.



Axe 2

Des solutions d'accompagnement adaptées à la réalité de l'employeur

L'employeur joue un rôle essentiel dans l'administration des régimes de retraite. Ses tâches sont multiples et d'une importance primordiale pour permettre à Retraite Québec d'accomplir son mandat d'administratrice. Pour ce faire, l'organisation veut offrir un accompagnement permettant de minimiser les efforts de l'employeur afin qu'il effectue les meilleurs choix et établisse un ordre de priorités, et ce, en posant le bon geste au bon moment.

Par conséquent, les employeurs seront plus en confiance et profiteront de plus d'autonomie dans l'accomplissement de leurs rôles et responsabilités.

2.1 Offrir des outils pour aider l'employeur dans l'accomplissement de ses rôles et responsabilités

Les représentants des employeurs sont régulièrement sollicités par plusieurs intervenants de Retraite Québec sans toujours savoir quelle priorité accorder aux différentes demandes. Afin de les aider dans leur priorisation et de les rendre plus autonomes, Retraite Québec souhaite leur offrir des outils adaptés. De plus, le rôle-conseil joué par l'agente ou l'agent dédié pourra permettre un accompagnement personnalisé tenant compte des réalités spécifiques à chacun.

Afin de mieux répondre aux besoins des employeurs, Retraite Québec souhaite s'intéresser à leurs différentes caractéristiques. La création d'un portrait plus précis assurera une diffusion ciblée des informations et la conception d'outils tenant compte des différentes réalités. De plus, une meilleure connaissance des rôles des différents représentants de l'employeur garantira plus de cohérence lors des différentes interventions de Retraite Québec, offrant des gains d'efficacité de part et d'autre.

Les résultats du sondage effectué au printemps 2021 laissent croire que les outils mis à la disposition de l'employeur ne sont pas suffisamment connus. Retraite Québec souhaite les promouvoir davantage en présentant les contextes d'utilisation de chacun des outils, afin qu'ils soient utilisés de façon optimale.

2.2 Placer l'employeur au cœur des changements

Retraite Québec poursuit actuellement son virage numérique, et le succès des changements touchant les membres visés par les RRSP passe assurément par les employeurs. Informer ceux-ci en amont des projets, des initiatives ou des modifications ayant une incidence sur leurs rôles et responsabilités est incontournable. Ils sont des acteurs essentiels, car ils doivent posséder toute l'information nécessaire et bien comprendre les nouveaux services afin de bien renseigner et accompagner les membres de leur personnel, puisque ces derniers sollicitent régulièrement l'aide des employeurs.

En outre, les canaux de communication avec les employeurs sont nombreux. Au cours de la période couverte par la précédente stratégie, des travaux ont permis de simplifier le contenu de ces outils de communication, notamment les avis aux employeurs et les communiqués-retraite. Par ailleurs, Retraite Québec poursuivra l'amélioration des modes de diffusion auprès des employeurs. Une stratégie de communication sera élaborée et mise en œuvre. Elle permettra entre autres de cibler les bons interlocuteurs, au bon moment et par le bon moyen.

De plus, le *Guide de l'employeur* est un outil précieux qui fournit toute l'information nécessaire à la préparation des données de participation. Retraite Québec s'engage à bonifier cet outil indispensable et à l'actualiser dès qu'un changement entre en vigueur.

L'organisation considère important de placer l'employeur au cœur des changements le concernant ainsi que de ceux qui touchent les membres de son personnel afin de bien l'outiller pour les accompagner dans leurs démarches auprès de Retraite Québec.

2.3 Bien accompagner les nouvelles ressources de l'employeur dès le début

Bien que de nombreux représentants travaillent depuis plusieurs années chez les employeurs, le nouveau personnel qui assume les rôles et responsabilités face à Retraite Québec a besoin d'un accompagnement adapté afin de bien entreprendre ses nouvelles tâches. Comme cela est mentionné précédemment, les résultats du sondage portent à penser que les représentants des employeurs ayant peu d'expérience ne connaissent pas les outils mis à leur disposition, notamment *l'Info express*, le *Guide de l'employeur* et les parcours de formation.

Ainsi, Retraite Québec souhaite faciliter l'intégration du nouveau personnel en introduisant un programme d'accueil accordant à la personne apprenante une période d'adaptation jumelée à un accompagnement accru qui assure la compréhension des nombreuses particularités relatives à l'administration des RRSP. Grâce à ce programme, le nouveau personnel aura l'occasion de connaître, entre autres, les rouages administratifs, les outils et les parcours de formation, en plus de profiter du soutien privilégié de l'agente ou l'agent dédié.

Retraite Québec souhaite amorcer sa relation de collaboration avec les nouvelles ressources chez l'employeur sur des bases solides et considère que ces ressources doivent se sentir guidées et soutenues afin de développer une relation de qualité, avec tous les avantages qu'elle comporte.



Axe 3

Un engagement commun à l'égard de la qualité et de la sécurité

Retraite Québec s'assure du respect de ses obligations légales et de la qualité des données de plusieurs façons. Dès la réception de ces dernières, elle garantit leur validité et plus tard, en fin de cycle, elle effectue une vérification chez l'employeur. L'organisation communique fréquemment avec les employeurs pour effectuer des validations, et cela constitue un irritant pour certaines personnes qui souhaiteraient réduire le nombre d'interactions. Ainsi, Retraite Québec prévoit faire évoluer la validation des données et mieux l'encadrer, ce qui, à terme, permettra d'améliorer non seulement l'expérience des employeurs, mais également celle des personnes participantes.

Par ailleurs, dans le but d'améliorer la qualité des services auprès des employeurs, l'organisation souhaite mettre en place un processus d'amélioration continue afin d'assurer le développement de l'expertise et l'adoption de pratiques uniformes au sein des employeurs et de Retraite Québec.

De plus, la sécurité informatique est un enjeu majeur pour les entreprises. Elle est la responsabilité de tous. Retraite Québec est soucieuse de protéger les données personnelles qu'elle détient et doit s'assurer de leur sécurité.

3.1 Optimiser les validations des données de participation

Dans le cadre de la première Stratégie de partenariat avec les employeurs, Retraite Québec, désireuse d'assurer la qualité des données de participation et leur conformité aux différentes règles d'application, a défini un nouveau cadre de validation.

Dans cette seconde stratégie, les différents principes issus de ce cadre seront mis en œuvre. La validation des données se fera une seule fois, idéalement dès leur réception, et ce, dans le respect des rôles et responsabilités de chacun. De plus, l'utilisation des données déjà détenues et validées par Retraite Québec sera privilégiée, et celle-ci s'assurera de la cohérence et de l'uniformité desdites données.

Cette optimisation contribuera à réduire les efforts consacrés à la validation en sollicitant l'employeur au moment opportun.

3.2 Mettre en place une vision intégrée de l'amélioration continue

Dans sa démarche de déploiement d'une culture d'amélioration continue au sein de son organisation, Retraite Québec désire mettre en place une approche intégrée axée sur les employeurs. En premier lieu, toutes les difficultés ou les incompréhensions observées seront le point de départ pour alimenter les réflexions et mettre en marche le processus. Par la suite, l'analyse des possibilités permettra de dégager des pistes d'amélioration pour faire évoluer les pratiques. La mise en place de simples changements visant la cohérence des actions, la remise en question des façons de faire et le travail en synergie avec toute l'organisation assure une constante évolution des services.

Ainsi, Retraite Québec souhaite une harmonisation de ses façons d'intervenir auprès de l'employeur en mettant à profit les différentes observations recueillies. Le ciblage des occasions d'amélioration, leur implantation et l'atteinte de la performance visée nécessitent l'apport de tous les acteurs concernés.

3.3 Promouvoir la culture de sécurité

Les renseignements personnels détenus par un organisme sont confidentiels, et il est essentiel de mettre en place les mesures de sécurité appropriées pour les protéger.

L'utilisation des outils et des services de Retraite Québec par les représentants des employeurs doit aussi respecter les obligations en matière de renseignements personnels. L'octroi d'un accès au service en ligne destiné aux employeurs permet la consultation d'une foule d'informations de nature confidentielle, et l'employeur doit s'assurer de la protection de celles-ci. En ce sens, Retraite Québec a instauré récemment des modifications à son service en ligne pour augmenter la sécurité des comptes.

L'employeur, par l'entremise de son gestionnaire et de son responsable des services électroniques (RSE), doit porter une attention particulière lorsqu'il accorde ce privilège à l'une ou l'un de ses employés. Retraite Québec vise l'utilisation sécuritaire et éthique des outils de travail et veille à promouvoir une culture de sécurité.

Conclusion

Retraite Québec accompagne les Québécoises et Québécois dans les moments importants de leur vie.

La réussite de la Stratégie de partenariat avec les employeurs 2022-2024 repose sur la collaboration ainsi que la synergie entre Retraite Québec et les employeurs offrant des RRSP, et l'amélioration de la qualité des services et l'enrichissement de l'expérience client sont les principaux objectifs en ce sens.

Soucieuse de renforcer ce partenariat, Retraite Québec désire aller encore plus loin en simplifiant les efforts de l'employeur, en lui offrant un service personnalisé et en prenant un engagement de qualité et de sécurité des données.

Ces trois axes poursuivent les mêmes objectifs que ceux du Programme de transformation de l'expérience client, soit de **réduire** l'effort de l'employeur, de favoriser son **autonomie** et de maintenir sa **confiance**.

Retraite Québec demeure à l'écoute des employeurs et veut poursuivre son engagement auprès de ses partenaires, qui sont essentiels à la réalisation d'une part de sa mission.



Vue d'ensemble de la Stratégie



Axe 1

Des démarches simplifiées pour l'employeur lors de ses interactions avec Retraite Québec

- 1.1 Améliorer l'accessibilité aux intervenants de Retraite Québec
- 1.2 Faciliter l'utilisation du forum sécurisé
- 1.3 Optimiser le traitement des rachats



Axe 2

Des solutions d'accompagnement adaptées à la réalité de l'employeur

- 2.1 Offrir des outils pour aider l'employeur dans l'accomplissement de ses rôles et responsabilités
- 2.2 Placer l'employeur au cœur des changements
- 2.3 Bien accompagner les nouvelles ressources de l'employeur dès le début



Axe 3

Un engagement commun à l'égard de la qualité et de la sécurité

- 3.1 Optimiser les validations des données de participation
- 3.2 Mettre en place une vision intégrée de l'amélioration continue
- 3.3 Promouvoir la culture de sécurité

Retraite
Québec 

Partenaire de votre
sécurité financière