

Motivation

Modernisation

Qualité

Satisfaction

Réussite

Reconnaissance

Confiance

Mobilisation

Engagement



Tableau synthèse
Plan stratégique **2009-2011**

Personnel + Services motivé de qualité

Enjeu : Compléter le Plan global d'investissement

Orientation 1 : Accroître la qualité de nos services en complétant la modernisation de notre organisation

Axe 1 : Satisfaction de nos clients

Objectifs, indicateurs et cibles	2009	2010	2011
1. Maintenir la satisfaction de nos clients			
- Pourcentage de clients satisfaits	s. o.	s. o.	93 %
2. Augmenter le taux de conformité pour le traitement des demandes de rente			
- Taux de conformité pour le traitement des demandes de rente	95 %	95 %	96 %

Axe 2 : Modernisation de notre prestation de services

Objectifs, indicateurs et cibles	2009	2010	2011
3. Implanter un système informatique intégré et adapter l'organisation du travail afin d'offrir une meilleure prestation de services			
- Pourcentage d'avancement du Plan global d'investissement	75 %	100 %	s. o.
4. Accroître les services en ligne			
- Pourcentage de déclarations annuelles produites par les employeurs	90 %	90 %	92 %

Axe 3 : Promotion de la connaissance des régimes de retraite

Objectifs, indicateurs et cibles	2009	2010	2011
5. Promouvoir auprès de nos clients les avantages de leur régime de retraite			
- Nombre de sites Internet et intranet faisant la promotion des régimes de retraite administrés par la CARRA qui peuvent être consultés par nos clients	s. o.	s. o.	25 pour l'ensemble des 3 années
- Nombre d'événements offerts à nos clients auxquels participe la CARRA pour faire la promotion de leur régime de retraite	7	7	10
6. Produire un nouveau relevé annuel présentant de façon claire une information utile à nos clients			
- Pourcentage de clients satisfaits de la clarté des relevés annuels	s. o.	s. o.	75 %
- Pourcentage de clients satisfaits de l'utilité des relevés annuels	s. o.	s. o.	80 %

= Plan stratégique

2009-2011

Enjeu : Disposer du personnel requis pour accomplir la mission de la CARRA

Orientation 2 : Favoriser l'engagement ainsi que le développement de nos employés et les soutenir durant le changement

Axe 4 : Mobilisation de nos employés

Objectifs, indicateurs et cibles	2009	2010	2011
7. Améliorer la satisfaction au travail			
- Pourcentage des employés satisfaits au travail	s. o.	s. o.	84 %
8. Favoriser l'adhésion de nos employés aux priorités de la CARRA			
- Pourcentage des employés adhérant aux priorités de la CARRA	s. o.	s. o.	95 %

Axe 5 : Gestion des compétences de nos employés

Objectifs, indicateurs et cibles	2009	2010	2011
9. Assurer le transfert d'expertise pour les postes considérés comme vulnérables			
- Pourcentage des postes considérés comme vulnérables disposant de mesures de transfert d'expertise	90 %	90 %	90 %
10. Améliorer, développer et reconnaître les compétences de nos employés			
- Pourcentage du personnel concerné ayant reçu de la formation en lien avec le PGI	100 %	100 %	s. o.
- Pourcentage des emplois liés à la mission comblé par le personnel régulier et occasionnel de la CARRA	85 %	85 %	85 %

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
 8.78854955
 9.45875668
 9.80774415

Mission :

S’assurer que tous les participants et prestataires des régimes administrés par la CARRA bénéficient des avantages auxquels ils ont droit.

Vision :

Un administrateur de régimes de retraite **fiable** et **performant**, avec lequel il est facile de traiter en toute **confiance** et qui offre un milieu de travail stimulant.



Imprimé sur du Rolland Enviro 100, contenant 100 % de fibres recyclées postconsommation, certifié Éco-Logo, procédé sans chlore et fabriqué à partir d’énergie biogaz.

