

# FAITS MARQUANTS

## EN 2021

### GESTION

- Mener un exercice de planification de la relève et de continuité des activités pour assurer une productivité soutenue.
- Mener à terme la négociation réussie d'une entente de financement de cinq ans pour l'organisation.
- Participer à l'évaluation technique des soumissions pour le prochain contrat du RSSFP.

### AUDIT ET ÉVALUATION

- Mener à terme une évaluation détaillée des risques, qui a servi à l'élaboration du Plan triennal d'audit axé sur les risques.
- Élaborer le plan d'audit axé sur les risques de 2022-2024.
- Terminer l'audit sur l'entreposage de données et l'intégrité des rapports.

### RAPPORTS

- Assurer le suivi des répercussions de la pandémie de COVID-19 sur l'expérience du RSSFP.
- Mener des recherches sur les nouveaux médicaments, qu'il s'agisse de médicaments traditionnels ou spécialisés ou de médicaments biosimilaires.
- Réaliser des recherches et des analyses sur l'incidence des médicaments spécialisés pour le RSSFP.

### APPELS

- 400 appels reçus en 2021, soit une baisse d'environ 1,7 % par rapport à 2020.
- 67,9 % des appels concernaient le niveau des prestations ou une décision de l'administrateur du Régime, 32,1 % des appels concernaient la date d'entrée en vigueur de la protection ou une demande de remboursement des cotisations.
- Entendre 354 appels, dont 11,3 % ont été accueillis et 88,7 % ont été rejetés.

### COMMUNICATIONS

- Lancer un site Web remanié offrant une expérience utilisateur améliorée et une capacité accrue d'adopter de nouvelles fonctionnalités.
- Renouveler la stratégie de communication.
- Mener un sondage en ligne pour explorer les habitudes et les attitudes des membres du RSSFP à l'égard des plateformes de communication en ce qui concerne leur expérience du RSSFP.

### GOVERNANCE

- Examiner les points forts et les points à améliorer relevés dans l'évaluation par les pairs du conseil d'administration de 2021.
- Amorcer un examen exhaustif des rapports afin de proposer des améliorations et des possibilités de modernisation.
- Rechercher des stratégies pour améliorer les communications avec les membres.