

ÉPISODE TROIS : TRACY ABEL, CHEF DES OPÉRATIONS ET DES SERVICES DE RETRAITE, RÉGIME DE RETRAITE DES ENSEIGNANTES ET DES ENSEIGNANTS DE L'ONTARIO TRANSCRIPTION VIDÉO POUR L'AGA.

<< Vous pouvez compter sur nous >>

15 avril 2021

[TRACY ABEL, CHEF DES OPÉRATIONS ET DES SERVICES DE RETRAITE, PHOTO]

Tracy Abel, chef des opérations et des services de retraite : Il va sans dire que 2020 a été une année unique et pleine de défis. Pourtant, malgré la nature sans précédent de la pandémie, notre esprit d'équipe et notre sentiment d'appartenance à la communauté se sont développés à bien des égards.

[VOUS POUVEZ COMPTER SUR NOUS]

Tracy Abel : Au cours des premiers mois de la pandémie, de nombreux points positifs se sont manifestés au RREO. L'esprit positif et les efforts déployés par nos équipes et nos partenaires ont été tout simplement phénoménaux. Nous nous sommes rapidement regroupés pour faire preuve de la souplesse et de la créativité nécessaires pour répondre aux besoins quotidiens de nos participants. Nous avons modifié nos comportements et notre mode de fonctionnement pour nous assurer de pouvoir poursuivre nos activités normales lorsque nos bureaux étaient fermés.

[SERVICE FIABLE]

Tracy Abel: Nous avons fait tout cela avec un seul objectif en tête : vous fournir à vous - nos participants - le service fiable auquel vous attendez de nous. Nous remercions chacun d'entre vous pour votre patience et votre soutien en ces temps difficiles.

En tant qu'administrateur de l'une des plus grandes masses salariales du Canada, nous avons versé 6,7 G\$ en versements de rente l'an dernier.

Et grâce à nos résultats solides, malgré une année mouvementée, le régime reste entièrement capitalisé pour la huitième année consécutive, ce qui se traduit par une protection totale contre l'inflation pour tous les retraités.

[VOTRE RENTE EST PROTÉGÉE]

Tracy Abel : Votre rente est protégée, et nous restons engagés à fournir une croissance à long terme.

[PROFIL DES PARTICIPANTS - 331 000 PARTICIPANTS AU TOTAL, 183 000 PARTICIPANTS ACTIFS, 148 000 PARTICIPANTS RETRAITÉS, 26 ANS DE COTISATION, 32 ANS DE VERSEMENT DE RENTE]

Tracy Abel : Notre base de participants divers continue de croître. Elle a augmenté de 2 000 pour atteindre 331 000 participants. Les enseignants, en moyenne, versent des cotisations au régime pendant 26 ans. Et ils reçoivent une rente pendant environ 32 ans.

La population des retraités représente une part importante de nos participants. Elle a augmenté de 3 000 personnes l'année dernière pour atteindre 148 000 personnes.

L'âge moyen d'un retraité est de 73 ans. Et à la fin de 2020, 24 personnes retraitées touchaient des rentes depuis plus de 50 ans.

[SIMPLE, PERSONNALISÉE, ÉCLAIRANTE]

Tracy Abel : Mais quel que soit votre âge, nous nous engageons à vous offrir une expérience exceptionnelle pendant que nous vous aidons à vous y retrouver dans les dispositions du régime.

Nous y parvenons grâce à une stratégie axée sur la fourniture d'un service simple, personnalisé et éclairant. Cela signifie que nous sommes toujours à la recherche de moyens pour créer des expériences significatives et à valeur ajoutée pour vous.

Cette année, alors que nous avons procédé à plusieurs changements et ajustements pour nous assurer de continuer à mener nos activités commerciales normales, y compris le versement des rentes, une chose n'a pas changé :

[NOTRE ENGAGEMENT, UN SERVICE HORS PAIR]

Tracy Abel : Notre engagement à fournir aux participants un service exceptionnel, chaque jour.

J'entends des commentaires qui me rendent si fière de faire partie de cette équipe formidable. Et il y en a un qui m'a marquée l'année dernière.

Naturellement, des participants décèdent tout au long de l'année, et nous comprenons que ce n'est jamais un moment facile pour les proches qui doivent gérer leur succession. Nous faisons de notre mieux pour alléger le fardeau en travaillant avec les membres de la famille pour simplifier et accélérer le processus autant que possible. C'est pourquoi nous apprécions beaucoup que quelqu'un prenne le temps, pendant cette période difficile, de nous faire part de ses commentaires positifs.

La fille d'un participant décédé a envoyé une lettre pour remercier notre spécialiste des rentes de l'avoir aidée pendant une période difficile. Elle nous a dit

[VOUS AVEZ AMÉLIORÉ MA VIE CE JOUR-LÀ]

Tracy Abel :

« Vous êtes la première organisation que j'ai appelée lorsque j'ai commencé à régler les détails de la succession de ma mère. Notre conversation a été très chaleureuse, et j'ai beaucoup apprécié. Les émotions, la COVID-19 et la bureaucratie rendent ce processus parfois si lourd. Vous avez fait la différence ce jour-là. Comme ma mère le dirait "étoile d'or, bien fait". »

De tels commentaires confirment ce que je savais déjà de mon équipe : malgré tous les défis et les changements qui nous entourent, ils sont restés fermes dans leur engagement à fournir un excellent service, parce que nos participants - et leurs proches - sont notre priorité principale, dans les bons et les mauvais moments.

Nous avons également des participants qui aiment profiter de nos outils en libre-service. Notre équipe des services numériques s'assure que nous sommes en mesure de proposer des options de libre-service sur l'ensemble de nos canaux afin que les participants se sentent préparés et habilités à agir et à prendre des décisions éclairées par eux-mêmes.

Voici ce que quelques participants ont à dire par rapport à notre site Web et nos outils :

[DEUX CITATIONS DES PARTICIPANTS DES RREO]

« Le site Web était facilement accessible et m'a fourni toute l'information dont j'avais besoin. »

« Le site Web est facile à utiliser et vous permet d'utiliser différentes variables pour le calculateur de rente. Le courriel que j'ai reçu était très complet et j'ai obtenu une réponse rapidement. »

[FAITS SAILLANTS DU SERVICE]

Tracy Abel : Toutes ces réactions nous incitent à faire encore plus pour nos participants, et l'année dernière n'a pas été différente, même si nous avons dû changer de vitesse en un instant.

Des années d'investissements stratégiques dans la modernisation de notre technologie et l'adoption de systèmes nous permettant de mieux nous positionner pour l'avenir ont porté leurs fruits lors de la pandémie.

Voici quelques façons dont nos équipes ont rapidement pivoté pour exercer leurs fonctions depuis leur domicile, lorsque nos bureaux ont fermé :

[FAITS SAILLANTS DU SERVICE AVEC IMAGE DU SITE SÉCURISÉ DU RREO]

Tracy Abel : Nous avons cessé d'envoyer les documents non essentiels par la poste et nous avons numérisé la plupart des documents, y compris les formulaires fiscaux, en les rendant disponibles dans les comptes en ligne sécurisés de nos participants. Ainsi, les participants ont toujours eu un accès facile et pratique à leurs documents.

[FAITS SAILLANTS DU SERVICE AVEC L'IMAGE D'UN TÉLÉPHONE PORTABLE]

Tracy Abel : Nous avons également mis en place un processus de cryptage des courriels pour envoyer et recevoir en toute sécurité des informations confidentielles, afin de garantir que la vie privée de nos participants continue d'être protégée dans une expérience entièrement numérique.

[FAITS SAILLANTS DU SERVICE AVEC L'IMAGE DE LA PRÉSENTATION DE LA CAMPAGNE « VOTRE MOMENT »]

Et nous avons créé une nouvelle expérience numérique pour nos participants. Nous avons transformé nos séances de retraite en personne en présentations virtuelles. En optant pour le numérique, nous avons suscité l'intérêt d'un plus grand nombre de participants, puisqu'ils pouvaient facilement y participer de n'importe où. Nous continuerons à nous appuyer sur notre présentation virtuelle et à

trouver de nouvelles façons de communiquer avec encore plus de participants.

[UN SERVICE EXCEPTIONNEL OFFERT AVEC FIERTÉ]

Tracy Abel : Sur la base des résultats de notre indice de qualité de service - notre principale mesure de satisfaction - nous sommes fiers de dire que vous avez continué à donner à notre service des notes élevées avec un 8,8 sur 10.

Notre service est également évalué par rapport à d'autres grands régimes de retraite par un organisme tiers, le CEM. L'année dernière, nous avons obtenu la deuxième place dans notre groupe de pairs avec un score de 93 sur 100.

[IMAGE DU TRAVAIL À DOMICILE]

Tracy Abel : Tout au long de 2020, nous avons renforcé nos capacités numériques pour répondre à l'évolution des demandes et améliorer les activités commerciales. Nous continuerons à investir dans notre stratégie numérique et à tirer parti des technologies pour offrir davantage de capacités en libre-service qui résolvent les problèmes, simplifient les informations et améliorent les expériences en 2021 et au-delà.

[DEUX CITATIONS DES PARTICIPANTS DU RREO]

« Tout est parfait. Lorsque j'ai une question, j'obtiens une réponse. On répond à mes besoins. »

« L'approche est amicale et empreinte de compassion. Les gens qui nous répondent, ils savent de quoi ils parlent. »

Tracy Abel : Comme vous pouvez le voir dans ces commentaires, les participants ont rapidement manifesté leur soutien.

Sur cette note, je voudrais terminer en disant :

[IMAGE D'EQUIPE]

Tracy Abel : Je suis fière de la façon dont notre équipe s'est adaptée aux défis qui lui ont été lancés. Notre priorité est de servir les enseignantes et les enseignants de l'Ontario et elle le restera, peu importe ce qui se passe dans le monde.

Nous avons mis en place des processus rigoureux pour gérer tous les changements qui nous entourent et une équipe talentueuse qui se consacre à répondre à vos besoins quotidiens. Et maintenant plus que jamais, nous restons concentrés sur la construction de l'avenir.

Je tiens à vous rappeler que nous sommes bien préparés pour continuer à tenir notre promesse à l'égard du versement des rentes.

[CONTACTEZ-NOUS - www.otpp.com, inquiry@otpp.com, 1-800-668-0105]

Tracy Abel : Comme toujours, nous sommes là pour vous aider à vous y retrouver dans les dispositions de votre régime, alors visitez notre site Web, envoyez-nous un courriel ou appelez-nous.

Merci encore pour la confiance que vous nous accordez.