

REMARQUES DE L'AGA DE 2022

Tracy Abel, chef des opérations et chef, Services de retraite

[DIAPOSITIVE 1 : Vous pouvez compter sur nous]

En 2021, nous nous sommes concentrés à offrir un service hors pair et la sécurité de la retraite à vous, nos participants. Merci à chacun d'entre vous pour votre patience et votre soutien au cours d'une autre année difficile.

[DIAPOSITIVE 2 : Vous pouvez compter sur nous]

S'il y a une chose que cette pandémie nous a apprise, c'est que nous avons investi dans les bonnes personnes, les bonnes stratégies et les bonnes technologies. Nous avons connu quelques difficultés en cours de route, mais, grâce à la résilience, à la souplesse et à la créativité de notre équipe, nous avons continué d'offrir un excellent service à nos participants.

En tant qu'administrateur de l'une des principales sources de revenus au Canada, nous avons versé 6,9 milliards de dollars en rentes et en prestations l'an dernier.

[DIAPOSITIVE 3 : Pleinement capitalisé]

Malgré une autre année marquée par l'incertitude, notre régime demeure entièrement capitalisé pour la neuvième année consécutive. Cela signifie une protection intégrale contre l'inflation pour tous les retraités.

[DIAPOSITIVE 4 : Votre rente est protégée]

Nous savons que votre rente est importante pour vous. Vous avez travaillé fort pour vous assurer une sécurité financière à la retraite, ce que vous procure votre régime de retraite. Et je tiens à vous assurer que nous sommes bien préparés à continuer de tenir notre promesse à l'égard de votre rente. Cette dernière continue d'être protégée.

[DIAPOSITIVE 5 : Profil des participants]

Le nombre de nos participants diversifiés continue d'augmenter. Nous comptons désormais 182 000 participants actifs et 151 000 retraités pour un nombre de 333 000 participants, ce qui représente une augmentation de 2 000. Nous avons accueilli plus de 6 000 nouveaux participants en 2021. Nos participants cotisent à leur régime de retraite pendant 26 ans en moyenne. Et ils continuent de recevoir une rente pendant 32 ans environ. Notre population de retraités a augmenté de 3 000 pour atteindre 151 000. L'âge moyen d'un retraité est de 73 ans. Et à la fin de 2021, 31 retraités touchaient des rentes depuis plus de 50 ans.

[DIAPOSITIVE 6 : Expérience simple, personnalisée, éclairante]

Notre stratégie de services offre aux participants une expérience simple, personnalisée et utile. Cela signifie que nous sommes toujours à l'écoute de vos besoins et que nous les analysons à chaque étape de votre cheminement vers la retraite. À partir des renseignements obtenus, nous créons les services significatifs et à valeur ajoutée dont vous avez besoin.

Tout au long de l'année, je reçois de la rétroaction des participants qui me rend si fière du travail de notre équipe.

Voici ce que certains participants avaient à dire à propos de notre offre de services numériques et de nos services de soutien :

[DISPOSITIVE 7 : Citations de participants]

« Le calculateur de rente m'a fourni tout ce que je recherchais. Je suis très satisfait et je peux planifier mon avenir. »

« Je ne pense pas avoir eu besoin de renseignements supplémentaires au sujet de mon régime de retraite, ou de tout sujet ou enjeu lié à celui-ci, mis à part ce que j'ai reçu par l'intermédiaire du site Web, des courriels ou des lettres de RREO. »

« Ce fut très agréable et utile de vous parler hier. Merci de votre patience et de votre compréhension. Cela fait toute la différence d'avoir des gens qui nous écoutent et nous aident! »

Des rétroactions comme celles-ci confirment ce que je sais déjà à propos de mon équipe. Malgré tous les hauts et les bas, tant au travail qu'à la maison, ils n'ont jamais dérogé à leur engagement de fournir un excellent service. Peu importe les circonstances, nos participants demeurent notre principale priorité.

Toute cette rétroaction nous inspire à en faire encore plus pour nos participants, et l'an dernier n'a pas fait exception.

En 2021, nous avons amélioré notre expérience en ligne en ajoutant de nouveaux outils numériques et avons accéléré les efforts déjà en cours de façon à répondre aux demandes changeantes, à améliorer les activités de l'entreprise et à nous préparer pour l'avenir.

[DIAPOSITIVE 8 : Faits saillants sur le service]

L'an dernier, nous avons remanié notre site Web dans le but de vous aider à trouver plus facilement et plus rapidement ce que vous cherchez. Nous voulions également vous donner les moyens de prendre des décisions éclairées en temps opportun et en toute confiance.

Et lorsque plusieurs d'entre vous nous ont dit qu'il était difficile de naviguer sur notre site et que vous n'aviez pas suffisamment d'options libre-service, nous avons apporté des améliorations importantes de façon à offrir une expérience en ligne plus simple et plus intuitive. Nous continuerons d'apporter des améliorations au fil de l'évolution de vos besoins et de la technologie.

Voici ce que Grace Smith, une enseignante retraitée, avait à dire à propos de notre nouveau site Web :

[DIAPOSITIVE 9 : Citation]

« Le site est très instructif, et je le consulterai probablement plus que je ne l'ai jamais fait. Il est beaucoup plus facile d'accéder à mes renseignements personnels, et ceux-ci sont bien organisés, ce qui m'a permis d'avoir une vue d'ensemble de 2021. »

Grace Smith, participante retraitée

[DIAPOSITIVE 10 : Faits saillants sur le service]

Nous avons également numérisé 50 % de nos dossiers papier restants, ce qui nous permet de les stocker et d'y accéder en toute sécurité tout en réduisant notre empreinte environnementale. Cette initiative réduit également nos coûts d'exploitation et s'harmonise avec notre modèle de travail hybride, qui procure à nos équipes la souplesse nécessaire pour travailler du bureau ou de la maison. Nous numériserons les 50 % restants pour atteindre notre objectif de dossiers entièrement électroniques d'ici 2023.

[DIAPOSITIVE 11 : Faits saillants sur le service]

Nous avons bonifié nos ateliers virtuels sur la retraite pour y inclure un nouveau sujet, « Être une participante ou un participant : votre vie en tant qu'enseignante ou enseignant ». L'offre de présentations numériques nous a permis de rejoindre un plus grand nombre de participants dans l'ensemble de la province, et près de deux fois plus de personnes y ont assisté cette année par rapport aux présentations en personne de 2019.

Voici ce que Jeanne Clark a dit à propos de nos présentations :

[DIAPOSITIVE 12 : Citation]

« J'ai assisté à plusieurs présentations virtuelles, mais "Votre moment – Vous préparer pour la retraite" a été la meilleure que j'ai suivie depuis mars dernier! Excellent travail! »

Jeanne Clark, participante active

Merci Jeanne pour votre rétroaction.

[DIAPOSITIVE 13 : Faits saillants sur le service]

Nous savons que la dépendance croissante à l'égard des services numériques est là pour de bon. Notre stratégie omnicanal et notre modèle de service axé sur le numérique continuent de jouer un rôle essentiel en nous permettant d'offrir à nos participants le service intégré et personnalisé auquel ils s'attendent.

En 2022 et dans les années à venir, nous continuerons à investir dans notre stratégie numérique et à tirer parti des technologies pour offrir plus d'options libre-service qui résolvent des problèmes, simplifient l'information et améliorent l'expérience des participants.

Alors que nous développons nos capacités numériques, je tiens à vous assurer que nous prenons la sécurité des renseignements de nos participants très au sérieux. Nous avons mis en

place des politiques rigoureuses en matière de confidentialité et de sécurité pour protéger vos renseignements.

[DIAPOSITIVE 14 : Un service exceptionnel offert avec fierté]

Vous avez souligné notre engagement à l'égard de l'excellence du service pour une autre année. Malgré près de deux années de perturbations et défis considérables liés à une pandémie, nous avons obtenu un excellent indice de la qualité du service, notre principale mesure de rendement qui évalue la qualité de nos services aux participants et de nos communications.

Nous vous remercions de continuer à donner des notes élevées à notre service comme vous l'avez fait avec 8,7 sur 10. En 2021, 93 % de nos participants étaient satisfaits de notre service, ce qui concordait aussi avec les notes élevées obtenues précédemment.

À ce sujet, j'aimerais terminer en disant ceci :

Votre rente est protégée. Nous avons mis en place des processus rigoureux pour gérer tous les changements qui surviennent autour de nous ainsi qu'une équipe talentueuse qui se consacre à répondre à vos besoins quotidiens et à produire une croissance et un rendement à long terme.

[DIAPOSITIVE 15 : Visitez notre site Web]

Comme toujours, nous sommes là pour vous aider à explorer votre régime de retraite. Consultez notre site Web pour en savoir plus. Et nous vous remercions encore une fois de la confiance que vous nous accordez.