



**Axé sur le client.
Prêt pour l'avenir.**

Notre cheminement vers 2035.

Table des matières

03

Notre approche

04

Composer avec notre
environnement futur

05

Notre mission, notre vision, notre
objectif et nos valeurs

07

Axé sur le client. Prêt pour l'avenir.
Notre cheminement vers 2035.

09

Maintenir le régime pour assurer
les avantages de nos clients

11

Faire progresser l'excellence et
l'efficacité opérationnelles

13

Renforcer les idées et les solutions axées
sur les données

15

Accroître l'influence et nouer des partenariats

17

Développer notre culture et nos talents pour réussir

18

Améliorer notre réputation en tant qu'organisation
de régime de retraite responsable et de confiance

19

Adopter les progrès technologiques en évolution
pour répondre aux besoins des clients et offrir des
services exceptionnels

20

Cheminement à suivre

21

Nos adhérents

22

Nos employés





Notre approche

Lors de l'élaboration de notre plan stratégique, notre équipe de direction a adopté une approche réfléchie, stratégique et de premier plan qui a mis l'accent sur la collaboration, l'engagement significatif et une analyse éclairée et avant-gardiste. En tirant parti de l'expertise interne, des perspectives externes et des perspectives des clients et des intervenants, nous avons élaboré un plan stratégique qui positionnera la Commission du Régime de retraite de l'Ontario vers une réussite à long terme. Pour façonner notre nouvelle stratégie, nous avons entrepris les étapes suivantes :

Faire appel à des experts pour aider à façonner notre approche de planification stratégique, fondée sur les pratiques exemplaires et adaptée à la mission, à la vision, à l'objectif et aux valeurs de la Commission du Régime de retraite de l'Ontario.

Analyser les principales tendances externes, notamment les forces macroéconomiques, le risque de longévité, les priorités en matière de pérennité, les développements réglementaires, les pratiques exemplaires en matière d'intelligence artificielle, l'innovation numérique et l'évolution des attentes des clients.

Établir un objectif, une portée et un modèle de gouvernance clairs pour guider le processus de planification stratégique et assurer la responsabilisation, la transparence et l'alignement.

Explorer et débattre de diverses projections de planification stratégique pour équilibrer la faisabilité opérationnelle avec les aspirations à long terme.

Élaborer un processus d'engagement interne complet, y compris des sondages, des séances de leadership, des séances de discussion ouverte et des ateliers de rétroaction afin de nous assurer d'avoir des nouvelles directes des employés de tous les niveaux de notre organisation.

Faire appel à des parties prenantes dans l'ensemble de notre écosystème y compris des clients, des employeurs et des agents négociateurs, afin de s'assurer que des perspectives diverses soient prises en compte et intégrées tout au long du processus de planification.

Assurer l'alignement du conseil dès le départ et l'engager tout au long du processus, validant l'objectif, les attentes et les principes décisionnels de notre plan stratégique grâce à un engagement significatif.

Définir l'axe d'application de notre stratégie, notamment avec l'orientation de la planification annuelle des affaires, l'information sur les cadres de risque et l'harmonisation des opérations quotidiennes avec les objectifs à long terme.

Composer avec notre environnement futur

Dans le cadre de notre processus de planification stratégique, nous avons examiné divers facteurs et tendances environnementaux pour comprendre leur impact potentiel. Voici les principales tendances que notre stratégie aborde et comment elles nous aiderons à livrer ce qui compte le plus : soutenir nos employés, nos clients et le rendement de notre fonds.

Gestion d'un environnement de plus en plus complexe

Il y a un besoin croissant de démontrer la valeur et un rendement solide dans un contexte d'incertitudes géopolitiques et de conditions économiques souvent tumultueuses. Nous sommes orientés sur la réalisation de la pérennité du régime en maintenant une gouvernance solide, en formant des partenariats stratégiques et grâce à des rendements favorables ajustés au risque. Cette approche garantit que le régime demeure solide et durable, offrant constamment de la valeur à nos clients, même en cas de contraintes financières. Elle nous permet également de nous adapter aux changements dans les habitudes d'adhésion, créant une capacité de croissance et de réussite dans un environnement économique en constante évolution.

Élaboration d'une culture solide et d'une main-d'œuvre adaptable

Dans un monde en évolution rapide, l'adaptabilité de la culture et de la main-d'œuvre est cruciale. Les progrès technologiques transforment notre façon de travailler, et il est essentiel que nous nous assurons que nos employés possèdent les compétences nécessaires pour s'adapter à ces changements. Notre force actuelle et future réside dans la promotion d'une main-d'œuvre inclusive, collaborative et novatrice. Grâce à une culture hautement performante où le personnel se sent motivé à acquérir continuellement de nouvelles compétences, nous améliorerons nos opérations et l'excellence de nos services. Ces prises de position permettront d'établir la Commission du Régime de retraite de l'Ontario comme une organisation de retraite privilégiée prête à répondre aux exigences d'un monde axé sur le numérique.

Évolution des attentes des clients

Alors que le monde devient plus connecté numériquement, les besoins et les attentes de nos clients évoluent, ce qui entraîne une demande accrue de services plus personnalisés, accessibles et réactifs. Répondre à ces attentes exige une orientation stratégique sur l'amélioration de nos plateformes numériques et de notre modèle de prestation de services. En offrant des expériences client transparentes, sécurisées et proactives, nous pouvons mieux soutenir notre engagement envers un service exceptionnel.

Dynamisation de la valeur grâce à l'innovation et à la technologie

Dans un monde de plus en plus numérique et interconnecté, la technologie est essentielle pour offrir des services de retraite efficaces et exceptionnels. Nous deviendrons avant-gardistes en modernisant les systèmes de base et en améliorant les capacités de données, tout en maintenant de solides mesures de cybersécurité. Cette approche améliorera l'efficacité opérationnelle et créera des expériences plus personnalisées et accessibles numériquement pour nos participants actifs.

Influence croissante de l'intelligence artificielle

L'intelligence artificielle (IA) change rapidement la façon dont les organisations fonctionnent et son impact est ressenti dans tous les secteurs. L'IA offre des occasions d'améliorer la façon dont nous fournissons des services, utilisons les données et fonctionnons plus efficacement; elle apporte également de nouveaux risques et responsabilités potentiels. Nous nous engageons à utiliser l'IA de manière réfléchie et transparente, guidée par une gouvernance et des normes éthiques rigoureuses.



Notre mission, notre vision, notre objectif et nos valeurs

En tant qu'organisation axée sur les objectifs, la mission, la vision, l'objectif et les valeurs de la Commission du Régime de retraite de l'Ontario constituent la base de notre plan stratégique. Ces éléments intégraux guident, informent et façonnent tout ce que nous faisons. Nous accordons inlassablement la priorité sur la pérennité du régime, le service à la clientèle, l'excellence opérationnelle et l'efficacité pour nous assurer de protéger la promesse de retraite avec intégrité, responsabilité et soin.



Mission

Conseiller et protéger l'avenir du régime de retraite de la fonction publique et de ses parties prenantes.



Vision

la Commission du Régime de retraite de l'Ontario est un organisme de prestation de régimes de retraite de premier plan et un conseiller de confiance pour toutes nos parties prenantes, dont l'efficacité assure la pérennité du Régime de retraite des fonctionnaires (RRFP).



Objectif

Les bons coups se produisent lorsque nous prenons soin les uns des autres et travaillons ensemble dans une cause commune. Au cours de leur vie professionnelle, nos clients du service public soutiennent des communautés fortes et durables partout en Ontario. Nous comprenons l'importance d'aider les autres à bâtir vers un avenir solide et durable. Dans le cadre de notre mission Conseiller et Protéger, nous aidons nos clients à planifier efficacement une retraite avec sécurité et dignité. Il s'agit d'une retraite dans laquelle ils peuvent prospérer et continuer à contribuer au sein de leurs communautés. Notre équipe de professionnels diversifiés soutient chaque étape de la carrière de nos clients. Elle veille à la protection, en cours de route, des pensions gagnées des clients grâce à une supervision fiscale stratégique et prudente.

Notre engagement est d'être là.

Là pour toute la vie.



Valeurs

Nos valeurs sont à la source de qui nous sommes : elles guident notre façon de travailler, de prendre des décisions et de servir nos clients et nos collègues.

Responsabilité

Nous sommes responsables de nos engagements, agissons avec intégrité et obtenons des résultats.

Axé sur le client

Nous offrons un service exceptionnel et protégeons la promesse de retraite.

Efficacité

Nous générons de la valeur de manière rentable.

Inclusion

Nous nous respectons mutuellement et puisons notre force dans la diversité.

Innovation

Nous favorisons la croissance et la soif de savoir.

Axé sur le client. Prêt pour l'avenir. Notre cheminement vers 2035.

Dans un monde de transformation continue, où de nouvelles possibilités émergent avec des défis complexes, nous restons motivés à aller de l'avant avec un objectif. Le progrès est essentiel : notre plan stratégique est notre cheminement vers un avenir défini par la croissance, l'innovation et un plan durable pour nos clients, nos parties prenantes et nos employés. Notre stratégie trace une voie claire, en équilibrant la pérennité à long terme avec l'agilité nécessaire pour s'adapter et offrir une valeur inégalée dans un environnement en constante évolution.

En élaborant notre stratégie, nous avons façonné notre approche autour de trois projections, chacune d'elles ayant une durée de trois ans. Ce cadre définit nos ambitions à long terme, tout en nous préparant à une action immédiate, offrant un cheminement clair pour l'avenir année après année. Il crée une stratégie cohérente et évolutive que nous peaufinerons au fur et à mesure que nous avançons, ce qui nous donne l'occasion de mesurer, de rendre compte et de réfléchir à nos réalisations et de nous adapter aux nouvelles orientations émergentes après chaque projection.

Projection 1

2026 à 2028

Nous visons à perfectionner la pérennité du régime, à moderniser les systèmes pour une plus grande efficacité et à maintenir un excellent service à la clientèle, tout en établissant et en maintenant continuellement des partenariats stratégiques.

Projection 2

2029 à 2031

Nous continuerons de perfectionner la pérennité du régime et de tirer parti des succès initiaux pour optimiser davantage les opérations, améliorer la prestation de services numériques et favoriser l'intégration des données pour stimuler l'innovation.

Projection 3

2032 à 2034

Nous perfectionnerons nos capacités organisationnelles pour devenir l'organisation de régime de retraite de choix. Pour y parvenir, nous allons atteindre la pérennité du régime et la résilience financière. En plus, nous allons favoriser une culture d'amélioration continue et promouvoir des partenariats stratégiques solides qui amplifient notre influence pour des résultats mutuellement bénéfiques.

Nous avons identifié nos objectifs stratégiques, qui sont conçus pour traduire notre vision en action à travers les trois projections.

Priorités de croissance

Les quatre objectifs stratégiques suivants sont nos priorités de croissance pour réaliser notre vision et nous positionner en tant qu'organisation de régime de retraite de choix :

 Maintenir le régime pour assurer les avantages de nos clients	 Promouvoir l'excellence et l'efficacité opérationnelles
 Renforcer les idées et les solutions axées sur les données	 Accroître l'influence et forger des partenariats

Principales forces

Afin de maintenir l'excellence et notre réputation en tant qu'organisation de régime de retraite de premier plan, nous allons tirer parti de nos principales forces dans les trois domaines suivants :

 Développer notre culture et nos talents pour réussir
 Améliorer notre réputation en tant qu'organisation de régime de retraite responsable et de confiance
 Adopter les progrès technologiques en évolution pour répondre aux besoins des clients et offrir des services exceptionnels

Notre plan stratégique nous positionne pour prospérer dans un environnement dynamique, en exploitant nos forces et en ouvrant la voie à une excellence durable. Tout au long de ce document, vous trouverez des introductions détaillées à chaque objectif stratégique, décrivant leurs contributions à nos objectifs.



Priorités de croissance

Maintenir le régime pour assurer les avantages de nos clients

Nous nous engageons à protéger la promesse de retraite de nos clients par l'entremise d'un régime de retraite entièrement capitalisé qui garantit leurs prestations, soutenant les participants actifs actuels et futurs. Nous prioriserons la pérennité du régime en nous concentrant sur plusieurs domaines clés : améliorer le rendement des placements pour nous assurer que le régime offre des résultats favorables à long terme, continuer à accroître notre adhésion active et mettre en œuvre notre plan d'intervention de financement pour assurer la santé à long terme du régime. Nous appliquerons une gouvernance saine pour protéger le régime de retraite. Une stratégie de croissance

mesurée des régimes de retraite jointe à des efforts complets d'atténuation des risques viendra soutenir cette gouvernance. Nous explorerons activement les occasions de tirer parti de nos forces clés et de nos réussites éprouvées pour accroître notre impact au sein de l'environnement des régimes de retraite de l'Ontario. Notre approche disciplinée offrira des occasions de collaboration étroite avec notre gestionnaire de placements, la Société de gestion des placements de l'Ontario (OCIM, Investment Management Corporation of Ontario), afin d'assurer l'harmonisation et une surveillance stratégique solide pour fournir les résultats recherchés par le régime.

Maintenir le régime pour assurer les avantages de nos clients

Projection 1

Résultat souhaité

Nous avons renforcé le rendement des placements et fait des progrès démontrés vers un statut entièrement financé par la mise en œuvre et la surveillance de notre plan d'intervention de financement et la surveillance efficace de notre gestionnaire de placements.

Pour atteindre nos objectifs, nous élaborerons et superviserons des stratégies d'investissement pour améliorer les rendements à long terme, accroître et élargir l'adhésion au régime de retraite et gérer les risques grâce à une planification proactive des scénarios.

Projection 2

Résultat souhaité

Nous avons continué de renforcer le rendement des placements en mettant l'accent sur la création de valeur nette et la rentabilité. Nous avons favorisé la croissance des effectifs et nous avons fait des progrès substantiels vers l'atteinte du statut de capitalisation complète du régime.

Pour atteindre nos objectifs, nous intégrerons de nouveaux employeurs et stimulerons la croissance tout en améliorant la communication et en renforçant la résilience à long terme.

Projection 3

Résultat souhaité

Nous avons atteint une position entièrement financée avec de solides résultats de placement qui répondent aux besoins du régime et soutiennent une croissance positive continue des participants actifs, positionnant ainsi le régime pour le succès à long terme.

Pour atteindre nos objectifs, nous communiquerons efficacement avec les parties prenantes et les informerons sur la santé du financement et les changements dans les stratégies d'investissement.

Comment nous évaluerons notre succès : nous évaluerons notre succès dans le renforcement de la santé globale du régime en fonction de notre situation de capitalisation et de notre rendement net sur cinq ans par rapport à notre taux d'actualisation nominal effectif.



Priorités de croissance

Faire progresser l'excellence et l'efficacité opérationnelles

En mettant l'accent sur l'optimisation de l'excellence et de l'efficacité opérationnelles, nous transformons et adoptons notre environnement en évolution, en veillant à offrir une valeur et une excellence du service constantes à nos clients. Nous nous engageons à faire des investissements stratégiques dans des capacités essentielles qui favorisent une efficacité durable et une amélioration continue. En accordant la priorité à l'innovation, notamment en numérisant les services et

les processus et en tirant parti de l'IA, nous visons à améliorer l'efficacité opérationnelle, à mieux servir nos clients et à donner à nos employés les outils et le soutien dont ils ont besoin pour réussir. Cet objectif consolidera le leadership de la Commission du Régime de retraite de l'Ontario dans l'offre de services exceptionnels à des coûts raisonnables tout en nous positionnant pour la réussite à long terme.

Faire progresser l'excellence et l'efficacité opérationnelles

Projection 1

Résultat souhaité

Nous avons élevé l'excellence opérationnelle dans l'ensemble de la Commission du Régime de retraite de l'Ontario en améliorant l'efficacité de nos processus, en favorisant l'innovation et en favorisant une culture d'amélioration continue.

Pour atteindre nos objectifs, nous allons automatiser les processus pour accroître l'efficacité, favoriser l'amélioration continue des processus et promouvoir l'innovation. Nous améliorerons également la production systématique de rapports et la gestion du flux de travail pour rationaliser les opérations et soutenir la prise de décision.

Projection 2

Résultat souhaité

Nous avons adopté une approche axée sur le numérique où la majeure partie de notre traitement est directe pour un profil de coûts opérationnels optimisé.

Pour atteindre nos objectifs, nous mettrons en œuvre la transformation numérique et les outils, optimiserons les processus stratégiques par le biais de programmes pilotes et établirons des mécanismes de rétroaction pour les suggestions d'amélioration. Nous collaborerons également avec des partenaires externes pour intégrer des pratiques novatrices.

Projection 3

Résultat souhaité

Nous sommes devenus une organisation de régime de retraite efficace de premier plan qui tire parti de l'innovation et de l'amélioration continue, dépassant les attentes changeantes du service à la clientèle.

Pour atteindre nos objectifs, nous développerons des capacités pour effectuer des analyses prédictives et des tendances.

Comment nous évaluerons notre succès : nous mesurerons notre succès en fonction de notre coût total par participant actif, afin de déterminer nos progrès dans l'amélioration de l'efficacité opérationnelle.



Priorités de croissance

Renforcer les idées et les solutions axées sur les données

L'utilisation d'une approche axée sur les données va au-delà de l'amélioration de l'expérience client. Elle transforme notre méthode de fonctionnement, transformant l'information en connaissances, guidant la prise de décision et libérant des occasions de croissance et d'innovation.

La création d'un écosystème de données solide et l'avancement de pratiques efficaces de gouvernance des données permettront à la Commission du Régime de retraite de l'Ontario d'obtenir des renseignements fiables, précis et précieux, d'améliorer la qualité des données, de renforcer la prise de décision, de nous permettre de tirer parti de l'IA et d'améliorer l'efficacité de nos opérations.

La collaboration avec nos parties prenantes et l'intégration d'analyses avancées amélioreront nos données et simplifieront les processus de transaction. Ces configurations établiront ainsi une base solide pour tirer parti des données dans toutes les facettes de l'organisation. Notre succès dans ce domaine dépend considérablement de notre travail avec les employeurs participants pour prioriser la qualité, l'exactitude et la rapidité des données sur lesquelles nous nous appuyons, ainsi que leur capacité et leur engagement à y parvenir.

Il est essentiel d'assurer une information efficace et fiable pour favoriser une prise de décision efficace.

Renforcer les idées et les solutions axées sur les données

Projection 1

Résultat souhaité

Nous avons amélioré la qualité et l'efficacité des rapports des employeurs et de la gestion de l'information des clients afin d'améliorer les pratiques de gouvernance des employeurs et de rationaliser les opérations.

Pour atteindre nos objectifs, nous investirons dans la normalisation des données et l'assurance de la qualité, migrerons et intégrerons les systèmes de données, et engagerons les parties prenantes pour collaborer à la gouvernance et à la qualité des données.

Projection 2

Résultat souhaité

Nous avons intégré des données et des analyses dans l'ensemble de l'organisation pour optimiser la prise de décision et démontrer la valeur.

Pour atteindre nos objectifs, nous renforcerons et intégrerons l'analytique dans l'ensemble de l'organisation et nous innoverons pour améliorer la gestion des données.

Projection 3

Résultat souhaité

Nous avons optimisé notre écosystème de données pour donner des renseignements en temps réel, une expérience client personnalisée et une innovation continue qui crée une nouvelle valeur axée sur les données.

Pour atteindre nos objectifs, nous optimiserons notre écosystème de données et personnalisons l'expérience client grâce à l'innovation et à l'amélioration de l'expertise en matière de la gestion des données.

Comment nous évaluerons notre succès : nous mesurerons notre succès en fonction de l'exactitude accrue des données de l'employeur afin d'éclairer davantage la prise de décisions organisationnelles.



Priorités de croissance

Accroître l'influence et nouer des partenariats

Nous nous engageons à entretenir des relations proactives et dynamiques avec toutes nos parties prenantes afin de nous positionner comme un partenaire de confiance pour ceux qui partagent notre vision et nos objectifs stratégiques.

Notre promoteur de régime, le gouvernement de l'Ontario, joue un rôle central dans le succès du régime, qui est un élément clé de l'offre globale des employés de la province.

Un plan solide et durable soutient directement la capacité du gouvernement à attirer et à retenir une main-d'œuvre qualifiée du secteur public.

En nous engageant dans des interactions gouvernementales proactives et continues et en établissant des liens solides à tous les niveaux, nous : renforcerons notre influence et notre crédibilité, protégerons la pérennité du régime et augmenterons notre adhésion au régime pour nous établir comme l'organisation de régime de retraite de choix du secteur public de l'Ontario.

Accroître l'influence et nouer des partenariats

Projection 1

Résultat souhaité

Nous avons adopté une mentalité de partenariat proactif qui privilégie la collaboration et l'alignement des objectifs.

Pour atteindre nos objectifs, nous collaborerons avec les partenaires et gérerons la cadence d'engagement, développerons une gouvernance et des stratégies proactives et dirigerons des initiatives de leadership éclairé pour favoriser les partenariats.

Projection 2

Résultat souhaité

Nous avons renforcé notre réputation de collaborateur de confiance et d'organisation de choix pour la croissance future.

Pour atteindre nos objectifs, nous bâtirons la réputation de notre marque et augmenterons la notoriété tout en recueillant des conseils et des commentaires de partenaires et de parties prenantes.

Projection 3

Résultat souhaité

Nous sommes devenus l'organisation de régime de retraite de choix du secteur public de l'Ontario grâce à notre réseau établi de partenariats stratégiques élargis qui offrent des avantages mutuels et amplifient l'influence.

Pour atteindre nos objectifs, nous renforcerons les partenariats stratégiques existants et établirons de nouveaux partenariats stratégiques avec l'industrie et les établissements universitaires qui nous aideront à atteindre nos objectifs stratégiques.

Développer notre culture et nos talents pour réussir

Les gens sont au cœur de la Commission du Régime de retraite de l'Ontario. Nous comptons sur l'expertise, le professionnalisme et le dévouement de nos employés pour respecter la promesse de retraite. Dans le cadre de notre nouvelle stratégie, nous continuerons à bâtir notre culture solide et à soutenir notre équipe dans son adaptation aux nouvelles façons de travailler. Notamment, nous allons tirer parti des données et des nouvelles technologies pour améliorer l'expérience du personnel et des clients. Nous aiderons le personnel à cultiver les aptitudes et les compétences dont il a besoin pour s'épanouir dans une culture axée sur le client, novatrice et inclusive. Ces positions viendront renforcer la position de la Commission du Régime de retraite de l'Ontario en tant qu'employeur de choix, protéger la pérennité du régime et nous permettre de continuer à offrir un service exceptionnel à nos clients.



Pour atteindre nos objectifs, nous développerons les compétences nécessaires et habilitons nos talents à enrichir nos opérations et à favoriser l'excellence du service. Notre détermination constante à favoriser une main-d'œuvre adaptable et diversifiée avec une forte culture d'inclusion, d'innovation et de collaboration soutiendra le rendement et l'engagement des employés. Dans ce cadre, nous veillerons également à ce que les employés soient dotés pour prospérer et croître au fur et à mesure que notre organisation évolue.

Comment nous évaluerons notre succès : nous mesurerons notre succès sur la base d'un indice dérivé du sondage, en recueillant des renseignements pour évaluer l'engagement organisationnel.

Résultat souhaité

Nous possédons une culture inclusive, novatrice et à haut rendement. Elle favorise le succès organisationnel en attirant, en développant et en conservant les meilleurs talents.

Améliorer notre réputation en tant qu'organisation de régime de retraite responsable et de confiance

Le maintien de la confiance et de notre solide réputation est essentiel à notre crédibilité en tant qu'organisation de régime de retraite de premier plan et fait partie intégrante de la satisfaction de nos clients. En priorisant activement la transparence dans nos opérations et en favorisant l'engagement des parties prenantes, nous renforçons une base de confiance qui atténue les risques et renforce les partenariats. Cela comprend l'intégration des considérations de durabilité dans nos décisions d'investissement, afin d'aider à offrir une valeur à long terme tout en contribuant à un avenir plus durable et équitable. Cette perspective nous oblige également à nous concentrer sur la facilitation de la croissance future et l'amélioration de l'expérience client en assurant une livraison fiable et sécurisée. Le maintien de notre réputation et de notre fiabilité est essentiel pour faire progresser continuellement notre collaboration avec notre promoteur de régime (le gouvernement de l'Ontario), nos employeurs, nos clients et l'écosystème plus large.



Pour atteindre nos objectifs, nous investirons dans la croissance et le développement du plan, améliorerons la transparence, engagerons activement les parties prenantes et optimiserons les processus grâce à l'efficacité opérationnelle et à l'innovation. Nous améliorerons également notre profil et renforcerons les liens avec les parties prenantes afin d'approfondir les relations avec les clients et les employeurs, améliorant ainsi notre impact organisationnel global.

Comment nous évaluerons notre succès : nous mesurerons notre succès à l'aide d'un indice de confiance des partenaires pour évaluer la confiance des partenaires en la Commission du Régime de retraite de l'Ontario.

Résultat souhaité

Nous avons établi une réputation de chef de file en tant qu'organisation de régime de retraite de choix du secteur public de l'Ontario grâce à des pratiques commerciales transparentes et à une expertise en administration des régimes de retraite.

Adopter les progrès technologiques en évolution pour répondre aux besoins des clients et offrir des services exceptionnels

Nous nous engageons à améliorer l'expérience client en nous adaptant aux attentes changeantes des clients et aux besoins des générations futures. Nous investissons dans une approche axée sur le numérique qui simplifiera l'expérience client et facilitera l'exécution des tâches en ligne par les clients à leur convenance. En augmentant notre recours au traitement direct et en fournissant des services consultatifs axés sur les données, nous rationaliserons nos services et améliorerons la satisfaction des clients, en nous assurant de répondre efficacement aux divers besoins de nos clients. Nos services numériques améliorés nous permettront de fournir des services proactifs et personnalisés et un soutien décisionnel aux clients.



Pour atteindre nos objectifs, nous améliorerons les processus et les systèmes et stimulerons l'innovation pour atteindre cet objectif. Cela améliorera l'accès et l'expérience des clients, renforcera l'engagement des clients et développera des services numériques pour promouvoir la valeur du régime et encourager une planification active. De plus, nous fournirons des services consultatifs axés sur la création de valeur et élargirons les capacités en libre-service pour permettre aux clients de gérer leurs interactions avec plus de facilité et d'autonomie.

Comment nous évaluerons notre succès : nous mesurerons notre succès sur la base d'un indice de satisfaction de la clientèle et d'un indice de service numérique pour mesurer la maturité et l'impact des capacités numériques de la Commission du Régime de retraite de l'Ontario.

Résultat souhaité

Nous avons mis en œuvre des systèmes améliorés et des solutions novatrices pour offrir des services axés sur le numérique qui s'alignent sur les attentes changeantes des clients. Celles-ci offrent des expériences client proactives et personnalisées et des services consultatifs qui permettent aux clients de prendre des décisions éclairées.

Cheminement à suivre

Notre cheminement vers 2035 établit une voie claire pour naviguer dans les changements économiques, technologiques et de processus et l'évolution des attentes des clients. Il renforce notre engagement à planifier la pérennité, l'efficacité opérationnelle, l'excellence du service et une culture d'innovation. Grâce à des partenariats solides et en tirant parti de nos forces, nous améliorerons notre impact et continuerons à offrir un service exceptionnel, aidant nos clients à prendre des décisions éclairées en matière de retraite. Nous allons collaborer avec le promoteur de notre régime et ses employeurs, grâce à un engagement proactif et à une solide collaboration.

Ainsi, nous consoliderons les relations stratégiques nécessaires pour assurer la viabilité à long terme du régime, stimuler la croissance des effectifs et nous positionner en tant que chef de file de confiance dans le secteur des régimes de retraite. Grâce à notre résilience et à notre détermination, nous sommes prêts à diriger, à protéger l'avenir de nos clients, à obtenir leurs avantages et à tenir nos promesses. Ce régime nous aidera à maintenir la confiance de nos clients, de nos employeurs et du promoteur de régime. De plus, il va démontrer notre engagement inébranlable à créer la tranquillité d'esprit pour ceux que nous servons aujourd'hui, demain et au cours des années à venir.

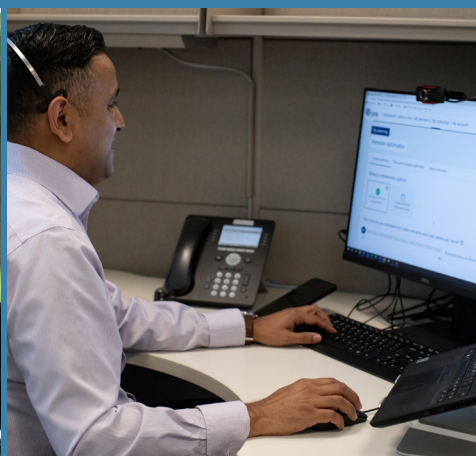


Nos adhérents

Nous maintenons la promesse de retraite solide pour chaque participant, qu'il soit actif ou retraité, en travaillant avec les employeurs pour assurer une sécurité de retraite durable, une confiance financière et une tranquillité d'esprit pour les générations à venir.

Merci à nos clients et parties prenantes d'avoir fourni des photos de nos clients en action. Crédits photo inclus ci-dessous.

De gauche à droite :
 Association des employés et employées gestionnaires, administratifs et professionnels de la Couronne de l'Ontario (AMAPCEO) / Service de police du Lac Seul / AMAPCEO / Participante retraitée Judith et son mari / Agent de la Police provinciale de l'Ontario (Association de la Police provinciale de l'Ontario) / Commission du Régime de retraite de l'Ontario / AMAPCEO / Société de transport d'Owen Sound limitée / Commission de transport Ontario Northland / Membre retraité Ron / Service de police tribal de Wikwemikong



Nos employeurs

En collaboration avec nos employeurs, nous offrons une sécurité de retraite et explorons de nouvelles façons d’offrir une valeur accrue aux participants actifs de la Commission du Régime de retraite de l’Ontario. Dévoués à soutenir tous nos clients, nous fournissons des conseils et des ressources de confiance pour aider à bâtir un avenir de retraite sûr.



