

Assemblée générale annuelle 2024 du Régime de retraite des enseignantes et des enseignants de l'Ontario

TRANSCRIPTION

Claire Holland, directrice générale, Marketing et Communications

- Bonjour et bienvenue à l'assemblée générale annuelle du Régime de retraite des enseignantes et des enseignants de l'Ontario. Je m'appelle Claire Holland. Je suis directrice générale du RREO et je suis très heureuse, au nom de mes collègues, d'avoir l'occasion de vous accueillir aujourd'hui.
- On apprécie toujours l'occasion qu'on a d'interagir avec nos participants chaque année durant cet événement, et on remercie tous ceux et celles qui y participent en personne et par l'intermédiaire de la diffusion Web.
- Cette réunion est également enregistrée, et la vidéo sera rendue disponible sur notre site Web au cours des prochaines semaines. Pour les personnes qui sont dans la salle, des écouteurs sont mis à votre disposition pour la traduction simultanée; vous les trouverez à la table d'inscription du foyer. Donc, si vous en avez besoin, ils sont à votre disposition. Les personnes qui se joignent à nous en ligne peuvent aussi activer les sous-titres ou passer de l'anglais au français, selon leur choix.
- Pour ce qui est de l'ordre du jour, on aura trois présentations aujourd'hui : Notre président du conseil, Steve McGirr, présentera son point de vue sur les progrès réalisés en 2023 et les aspects sur lesquels le conseil se concentre. Jo Taylor, notre président et chef de la direction, parlera de notre rendement financier, de certains changements stratégiques en matière de leadership mis en œuvre depuis la dernière AGA et de nos perspectives pour le reste de l'année et les années subséquentes. Enfin, Charley Butler, notre chef, Services de retraite, fera le point sur le temps qu'on a consacré à vous servir, nos participants. Puis, comme par les années passées, une période de questions suivra. Durant celle-ci, on répondra aux questions soumises avant l'assemblée d'aujourd'hui, ainsi qu'à celles des personnes présentes dans la salle et en ligne par diffusion Web. J'aborderai d'abord le format de la période de questions. Avant de passer à l'allocution officielle.
- J'ai le plaisir de vous présenter une invitée spéciale qui nous aidera à reconnaître le territoire traditionnel sur lequel on se trouve aujourd'hui. On a invité une élève remarquable du district de Toronto, en cinquième année, également la fille d'un de nos collègues, pour prononcer le discours sur la reconnaissance du territoire. Je vous invite à vous joindre à moi pour accueillir Cecilia M.

Cecilia M., étudiante de 5^e année, Ontario

- Au nom du Régime de retraite des enseignantes et des enseignants de l'Ontario, je tiens à souligner le territoire sur lequel nous nous trouvons aujourd'hui pour l'assemblée générale annuelle ainsi que le territoire sur lequel le siège social mondial exerce ses activités. Depuis des milliers d'années, il s'agit du territoire traditionnel de nombreuses nations, dont les Mississaugas de Credit, les Anishinaabeg, les Chippewa, les Haudenosaunee et les Wendat.
- Aujourd'hui, de nombreux Autochtones de l'île de la Tortue se trouvent encore dans ce lieu de rencontre. Nous sommes reconnaissants d'avoir l'occasion de nous rencontrer et de travailler sur ce territoire. En tant qu'élève du district de Toronto, je suis reconnaissante de pouvoir apprendre sur ce territoire.
- Nous respectons les traités signés sur ces territoires, que nous reconnaissons les torts et les erreurs du passé et que nous nous engageons à aller de l'avant en partenariat avec les communautés autochtones dans un esprit de conciliation et de collaboration.

Claire Holland, directrice générale, Marketing et Communications

- Excellent travail. Merci à Cecilia. La plupart des adultes n'aiment pas parler en public, alors je crois qu'elle a fait un très bon travail, en plus d'aborder un sujet important. Je cède maintenant la parole à notre président du conseil, Steve McGirr, pour qu'il nous fasse part de ses observations.

Steve McGirr, président du conseil

- Merci, Claire, pour cette introduction. Ce ne sera pas facile de parler après Cecilia. Elle a tellement fait de l'excellent travail. Peut-être qu'elle pourra répondre à quelques-unes de vos questions plus tard.
- Bonsoir tout le monde. Tout comme Claire, je tiens à souhaiter la bienvenue à toutes les personnes qui sont avec nous aujourd'hui, sur place et virtuellement. Je sais que certains d'entre vous ont eu des problèmes avec l'ascenseur, alors je suis content que tout le monde soit arrivé à bon port. Merci de votre persévérance.
- Je m'appelle Steve McGirr. C'est un honneur pour moi d'être ici aujourd'hui à titre de président du conseil du Régime de retraite des enseignantes et des enseignants de l'Ontario. Et c'est avec plaisir que je convoque notre assemblée générale annuelle. Alors, avant de commencer à parler de l'année qui vient de s'écouler, je veux aussi vous remercier pour votre engagement continu envers la profession enseignante et votre dévouement à l'égard de l'avancement de l'éducation des enfants de la province. Alors, merci.

- C'était vraiment bien d'avoir une élève avec nous ce soir pour prononcer le discours de déclaration de reconnaissance des territoires. Et Cecilia a fait un travail fantastique.
- En tant que gestionnaires, on est déterminé à servir nos participants et répondants du régime et à tenir notre promesse faite à des enseignants comme vous concernant le versement des rentes. Et on tient cette promesse même en période d'incertitude et de changement.
- Pendant la dernière année, les investisseurs mondiaux ont traversé une période très difficile, remplie de diverses épreuves. Malgré tout, je suis heureux d'annoncer que notre portefeuille continue d'afficher de la résilience.
- On a obtenu des résultats positifs pour l'exercice. Le régime a dégagé un rendement net total de 1,9 %. L'actif a atteint 247,5 G\$ à la fin de l'exercice. Par ailleurs, je suis heureux d'annoncer que notre régime demeure entièrement capitalisé pour une 11e année consécutive, avec un excédent de capitalisation préliminaire particulièrement solide de 19,1 G\$.
- Cet important excédent va assurer la stabilité des cotisations pour vous et des prestations pour nos participants au cours des prochaines années. Mais en même temps, on veut des rendements plus élevés. On a un régime à maturité. Chaque année, on verse plus d'argent du régime en rentes qu'on en reçoit en cotisations des participants et de la province. Sur l'actif de 247,5 G\$ – je vais le répéter sans arrêt. J'adore ça. Sur l'actif de 247,5 G\$, environ 21 % proviennent en parts égales de la cotisation des participants et de l'employeur. 79 % découlent du rendement des placements. Et depuis la création du régime, le rendement des placements a été de 9,3 %. Alors, on doit absolument enregistrer un solide rendement pour tenir notre promesse de vous verser une rente. Je va vous fournir d'autres renseignements sur le rendement du régime et ses perspectives de placement lorsqu'il s'adressera à vous.
- Notre priorité absolue à cet égard est le service qu'on vous offre, à vous, nos participants; il est donc essentiel pour notre équipe des Services aux participants, dirigée par Charley, de satisfaire vos attentes en matière de service et de les dépasser.
- On sait que vous continuez à accorder de l'importance aux canaux numériques et à les utiliser pour trouver des renseignements importants sur la retraite et communiquer avec nous. On a donc fait des investissements stratégiques dans le capital humain et la technologie pour assurer une prestation de services transparente, personnalisée, pratique et omnicanal. Le principal indicateur pour évaluer ce que les participants pensent de notre service indique un niveau élevé de satisfaction. Charley vous en dira davantage dans quelques minutes.

- Un des principes fondamentaux du régime, depuis sa création en 1990, a été la solidité, le professionnalisme et l'indépendance du conseil. Une bonne gouvernance permet de prendre des décisions éclairées dans l'intérêt des participants et répondants du régime, c'est-à-dire vous tous. Le conseil est collaboratif, mais il remet aussi en question la direction pour assurer une prise de décisions efficace et un rendement élevé dans toutes nos activités.
- Et comme vous le savez, votre régime est une entreprise internationale très complexe. L'an passé, une des réunions du conseil a eu lieu au bureau de Londres et a porté sur les placements européens. J'aimerais prendre quelques instants pour remercier nos répondants pour le travail acharné réalisé dans le but de trouver et de nommer des candidats hautement qualifiés pour notre conseil.
- L'an dernier, on a dit au revoir à Lise Fournel et à Kathleen O'Neill qui se sont retirées du conseil en 2023 après de nombreuses années de service. Je tiens à remercier Lise et Kathleen pour leurs nombreuses contributions au conseil et au régime.
- On a aussi accueilli Martine Irman et Tom Wellner au sein du conseil, deux nouvelles recrues. Martine et Tom ont acquis une vaste expérience pendant des dizaines d'années à titre de cadre supérieur au sein de grandes entreprises. Ils enrichissent l'expertise du conseil et renforcent notre engagement envers l'excellence du conseil et sa réussite continue. Martine compte plus de 30 ans d'expertise dans le domaine des services financiers. De son côté, Tom possède une riche expérience mondiale dans les domaines de la biotechnologie, des produits pharmaceutiques et des services de santé.
- Vous voyez maintenant le conseil au complet à l'écran. Bon nombre de ses membres sont dans la salle, d'autres y participent virtuellement. Je demanderais à tous mes collègues du conseil de bien vouloir se lever; je vous remercie pour votre travail. Les membres du conseil seront présents à la réception après la séance; on a tous très hâte de discuter avec vous.
- Avant de céder la parole à Jo et à Charley, j'aimerais vous dire que votre rente est protégée. On a enregistré un rendement positif en 2023 et le régime est entièrement capitalisé. Mais on met l'accent sur l'atteinte de notre objectif de rendement à long terme pour assurer la capitalisation intégrale du régime pendant encore longtemps. On va continuer de chercher des occasions de placement intéressantes au sein d'excellentes sociétés dans toutes les catégories d'actifs et régions. On va aussi se concentrer davantage sur la création de valeur au sein de notre portefeuille actuel.
- Vous pouvez avoir pleinement confiance en la capacité de l'équipe à poursuivre l'exécution de la stratégie audacieuse et ambitieuse du régime jusqu'à la fin de 2024 et au-delà. Je crois qu'on a la gouvernance et le leadership nécessaires pour assurer la réussite du régime.

- Alors, je vous remercie encore une fois de votre confiance et de votre présence aujourd'hui. Je vais maintenant céder la parole à Jo, qui vous parlera davantage du rendement du régime en 2023. Merci beaucoup.

Jo Taylor, président et chef de la direction

- Merci, Steve. Je suis très heureux d'être parmi vous aujourd'hui, et je ferai de mon mieux pour vous donner mon point de vue sur le régime et son rendement et pour répondre à vos questions. J'ai eu l'occasion de discuter avec certains d'entre vous avant qu'on entre dans la salle aujourd'hui, et j'espère que j'aurai la chance de parler à d'autres personnes après l'événement.
- Aujourd'hui, je compte couvrir trois points. Premièrement, examinons notre rendement financier de 2023 et certains des progrès accomplis pour faire progresser notre stratégie. Aussi, des changements ont récemment été apportés à notre équipe de direction, et j'ai pensé vous en expliquer quelques-uns ainsi que la façon dont ils aideront le régime à l'avenir. Enfin, on jettera un coup d'œil à cette année et aux années subséquentes pour voir où on en est.
- Commençons par notre rendement en 2023. Comme Steve l'a mentionné, on a obtenu un rendement positif de 5,5 G\$, soit un rendement net d'environ 1,9 %. Et celui-ci vient essentiellement de nos équipes des titres de sociétés ouvertes et des titres de créance qui ont obtenu des rendements correspondant à leurs indices de référence, ainsi qu'aux rendements positifs de nos équipes des titres de sociétés fermées et Private Capital, même s'ils ont été inférieurs à celui de l'indice de référence établi.
- On a aussi été freinés par les pertes subies dans nos activités liées aux infrastructures et aux biens immobiliers, ainsi qu'une certaine conversion négative des devises. Même si j'insiste sur le fait que notre rendement a été plus que suffisant pour couvrir nos sorties nettes de rentes, comme Steve l'a mentionné il y a quelques minutes, je dois également souligner que ce n'est pas le résultat qu'on espérait obtenir pour vous, nos participants.
- En 2023, on a commencé l'année avec des perspectives économiques plutôt négatives à l'échelle mondiale et macroéconomique. En fait, la réalité s'est avérée différente, en particulier aux États-Unis. Par conséquent, on a construit notre portefeuille avec beaucoup de prudence afin de protéger le RREO contre les risques de perte perçus, car on a constaté que notre rendement était largement inférieur à celui des marchés publics.

- Le rendement inférieur à celui de l'indice de référence est attribuable à un certain nombre de facteurs. Pour revenir aux marchés eux-mêmes, on constate un solide rendement des marchés d'actions cotées, en particulier vers la fin de 2023. Les rendements ont été particulièrement intenses dans le secteur de la technologie et au sein du S&P 500, qui est un indice de référence clé pour nombre de nos produits liés aux actions. Par ailleurs, on avait une participation relativement faible dans les actions cotées compte tenu de notre perception des risques et de l'importance qu'on avait accordée jusqu'à présent aux actifs privés. Enfin, on a fait des rajustements d'évaluation dans les portefeuilles d'infrastructures et de biens immobiliers en raison de taux d'intérêt plus élevés et de certains événements défavorables dans quelques-unes de nos plus grandes sociétés.
- Je le répète, ce rendement n'est pas satisfaisant. On cherche à faire mieux, mais je tiens à souligner qu'en tant que régime de retraite et entreprise à long terme, il est important d'évaluer réellement la prise de risques et le rendement dans ce contexte.
- Notre stratégie de placement est justement conçue pour procurer des rendements stables à long terme. Comme Steve l'a mentionné plus tôt, en rétrospective, notre rendement a été bon, que ce soit par rapport à nos pairs du secteur, ou par rapport aux faibles niveaux de risque qu'on a pris pour atteindre ces rendements. Donc, pour répéter ces rendements, notre rendement réel annualisé sur 10 ans a été de 7,6 % et notre rendement depuis la création, de 9,3 %.
- Voyons maintenant où on en est sur le plan des placements. Notre nombre de nouveaux placements a donc ralenti par rapport aux années précédentes. Cela dit, on soutient toujours des sociétés de qualité au Canada et partout dans le monde, et on croit que ces sociétés peuvent encore offrir des rendements intéressants pour le RREO au cours des prochaines années.
- J'ai pensé vous donner quelques exemples d'entreprises dans lesquelles on a investi en 2023. Il y a entre autres 7IM, une société de gestion de patrimoine au Royaume-Uni qui excelle dans les solutions de gestion des placements et du patrimoine axées sur la technologie. Il y a aussi Diamond Communications, qui est l'une des plus importantes plateformes privées d'infrastructures de communications sans fil aux États-Unis. Il s'agit d'un sous-secteur qu'on connaît bien grâce à nos investissements antérieurs faits récemment dans les infrastructures de communication sans fil en Nouvelle-Zélande.
- Enfin, j'ajouterais Westland Insurance, un important courtier d'assurance indépendant au Canada, qui a été acquis dernièrement par BroadStreet Partners, l'une de nos sociétés de portefeuille.

- Pour mettre les choses en perspectives, j'ai pensé qu'on pourrait choisir l'un de nos récents placements, qui non seulement produit de meilleurs rendements, mais a aussi des répercussions positives à l'échelle locale. On va donc vous présenter une vidéo qui parle d'Enwave, une entreprise qui offre des solutions en matière d'énergie et de chauffage à des entreprises de partout en Ontario, et à Toronto en particulier. Regardons cette vidéo.

Vidéo sur Enwave : transcription

- Le principe de systèmes énergétiques collectifs utilise des infrastructures souterraines pour acheminer chauffage et climatisation à un ensemble d'immeubles.
- Les villes consomment plus de 75 % de l'énergie mondiale, dont une grande partie est consacrée au chauffage et à la climatisation. Les systèmes énergétiques collectifs peuvent les aider à utiliser plus efficacement les sources d'énergie locales et à se rapprocher de leurs objectifs de décarbonisation.
- Le plus grand avantage des systèmes énergétiques collectifs réside dans leur échelle. Ils permettent de regrouper la demande. La charge de tout un ensemble de bâtiments est mise en commun, ce qui permet d'accéder à différentes technologies qui ne pourraient pas être mises en œuvre dans chaque immeuble individuel. Le refroidissement par eaux lacustres profondes est un bon exemple. Nous ne pouvons pas l'utiliser pour climatiser un immeuble individuel, mais nous pouvons le faire pour 100 immeubles du centre-ville de Toronto, et nous l'avons fait.
- Le système de refroidissement par eaux lacustres profondes de Toronto est le plus important de ce genre. Il remplace annuellement 55 MW d'énergie du réseau électrique. L'exploitant du projet, Enwave, fournit des services de chauffage et de climatisation pour environ 150 immeubles situés dans la plus grande ville du Canada.
- En 2021, nous avons été rachetés par le RREO et nous exerçons actuellement nos activités dans différentes régions du Canada.
- Il était important pour nous d'investir dans Enwave pour plusieurs raisons. Nous avons estimé que c'était formidable d'avoir cette entreprise auprès de nous. Franchement, elle fait partie des leaders canadiens.
- Les projets d'Enwave comprennent un système d'énergie géothermique qui dessert des centaines de foyers à Markham, en Ontario, un projet visant à convertir les déchets municipaux en énergie à Charlottetown, sur l'Île-du-Prince-Édouard, et une importante usine de stockage d'énergie thermique à Toronto qui sera la première du genre au Canada.

- Certains de nos clients nous ont même dit qu'ils avaient réduit la consommation de leur immeuble, non seulement en électricité, mais aussi en eau et, dans certains cas, ils ne consomment plus du tout de gaz.
- Même si elle aide ses clients à améliorer leur efficacité énergétique, Enwave travaille à décarboner ses propres activités. Cela comprend l'installation d'un système de chauffage innovant à faibles émissions de carbone dans le centre énergétique de l'entreprise de Pearl Street, à Toronto.

Jo Taylor, président et chef de la direction

- Ce que nous faisons sur notre site de Pearl Street permettra de décarboner l'équivalent d'environ 10 millions de pieds carrés de tours commerciales. C'est significatif, et si nous pouvons le faire à plus grande échelle et répliquer ce schéma, ce sera un moyen extraordinaire de décarboner facilement le centre-ville.
- Avec Enwave, nous avons non seulement l'occasion de réaliser un formidable investissement, mais nous pouvons aussi avoir une grande incidence. Et notre équipe est très enthousiaste à propos de ce projet, car il permet non seulement d'obtenir d'excellents rendements pour les enseignants, mais aussi de contribuer à une action qui a du sens en faveur de la décarbonation.
- J'espère que vous avez trouvé cette mise en perspective utile, la présentation de l'une de nos sociétés vraiment innovantes. Elle a un impact réel en contribuant à la transition liée aux changements climatiques à l'échelle locale et, assurément, en aidant beaucoup de consommateurs ici à Toronto.
- Et cet accent mis sur l'incidence positive de nos placements et de nos activités dans nos collectivités locales est l'un des principaux enjeux, de même que la façon dont on le fait et la façon dont on redonne. C'est l'un des trois piliers de notre stratégie actuelle. On veut concrétiser ces objectifs, mais on veut le faire tout en obtenant de bons rendements pour vos rentes. Et le fait qu'Enwave joue un rôle dans les changements climatiques en est un très bon exemple.
- On croit que les changements climatiques seront l'un des enjeux les plus urgents de notre époque et qu'ils sont une occasion d'investissement immédiate. Il y a quelques années, le régime et notre équipe des placements ont pris l'engagement d'atteindre la carboneutralité d'ici 2050. À cet effet, nous avons établi des cibles provisoires pour surveiller nos progrès vers cet objectif.

- La bonne nouvelle, c'est qu'on progresse de façon constante, l'intensité des émissions de carbone de notre portefeuille ayant diminué de 39 % depuis qu'on a commencé ce programme en 2019. Ce qui se compare bien à notre première cible provisoire, soit une réduction de 45 % d'ici 2025. On a aussi augmenté le nombre d'actifs verts de notre portefeuille, qui oscillait autour de 34 milliards à la fin de 2023.
- On continue d'investir de façon sélective dans des sociétés de secteurs à fortes émissions pour lesquelles on estime être en mesure d'accélérer la décarbonisation grâce à notre capital et à notre expertise. Mis à part la question du climat, on a maintenu notre accent marqué pour la diversité, l'équité et l'inclusion dans nos activités ainsi qu'à l'égard des sociétés de notre portefeuille. Enfin, on se concentre sur les répercussions sociales et environnementales de nos activités et de nos contributions aux collectivités dans l'ensemble du régime.
- Un autre point que j'ai soulevé au début de ma présentation, c'est que depuis notre dernière assemblée générale annuelle, plusieurs changements sont survenus au sein de notre équipe de direction; j'ai pensé faire une mise à jour à ce sujet.
- En juin 2023, Bruce Crane a assumé le rôle de chef de la région Asie-Pacifique, en remplacement de Ben Chan, qui a pris sa retraite après cinq ans passés à renforcer nos capacités d'investissement dans cette région.
- En décembre, Ziad Hindo, notre chef des placements, a quitté l'organisation après plus de 20 ans de service. Après son départ, on a pris le temps de réfléchir à la façon de gérer les exigences croissantes du rôle de chef des placements et à ce qui nous placerait aussi en bonne position pour l'avenir. À l'issue de ces discussions, on a conclu de scinder les tâches de chef des placements entre Gillian Brown et Stephen McLennan, qui deviennent ainsi co-chefs des placements. Ainsi, Gillian supervisera nos placements sur les marchés privés et publics, tandis que Stephen se concentrera sur la répartition de l'actif, l'optimisation des rendements et la supervision de notre réseau international.
- Parallèlement, on a nommé Jonathan Hausman à un nouveau poste de chef de la stratégie. Jonathan aura pour tâche d'actualiser notre stratégie en cours, conçue en 2021. Il jouera un rôle central dans la direction d'une approche interservices pour la réalisation des objectifs stratégiques clés du régime.
- Tout changement s'accompagne d'ajustements nécessaires. Ces promotions ont eu des conséquences sur trois autres postes de direction. Bernard Grzinic est devenu le nouveau chef du groupe Marchés financiers. Steve Saldanha a pris la relève des fonctions de gestion globale de la caisse. Enfin, Robert Sturgeon dirige maintenant l'équipe Stratégie de placement mondiale.

- Je vous énumère ces exemples pour une raison importante : pour vous montrer qu'on a été en mesure de pourvoir tous ces postes au moyen de talents à l'interne. Voilà qui démontre également la solidité de notre équipe au RREO et qui, j'en suis convaincu, constitue un avantage clé pour nous à l'avenir.
- Il y a eu un autre changement, en avril dernier, lorsque notre directeur financier, Tim Deacon, a accepté un autre poste de direction au sein d'une importante institution financière. En conséquence, j'ai demandé à Mabel Wong, qui est avec nous ce soir, de prendre sa relève à titre de directrice financière intérimaire. Elle s'est jointe à nous en janvier 2023 à titre de cadre supérieure de l'équipe Finances, et elle est bien placée pour superviser toutes nos initiatives financières.
- Puisqu'il est question de changement, l'autre chose qu'on a changée est notre approche à l'égard de l'immobilier. Sur une note personnelle, j'ai été déçu par certains des rendements qu'on a réalisés dans le secteur de l'immobilier au cours des dernières années.
- Dans le but de s'attaquer à ce problème, on a annoncé l'an dernier la mise sur pied d'une équipe des placements immobiliers à l'interne. On croit qu'en jouant un rôle plus actif dans nos activités de placement du secteur immobilier – comme on le fait pour nos autres catégories d'actif – on pourra renforcer et diversifier ce portefeuille. Pour y arriver, on a demandé à Pierre Cherki de se joindre au RREO pour diriger nos activités liées aux biens immobiliers. Si vous ne connaissez pas Pierre, il possède une vaste expérience de l'immobilier à l'échelle internationale, et il a déjà été l'un des administrateurs non dirigeants de notre portefeuille d'immobilier canadien, chez Cadillac Fairview.
- À l'avenir, on se concentrera sur les placements immobiliers et la gestion de portefeuille à l'échelle mondiale. Pour sa part, Cadillac Fairview – dont la marque et la présence au Canada sont précieuses et bien établies – se concentrera sur la croissance, la diversification et la densification de son portefeuille immobilier dans notre marché intérieur.
- Lorsque j'ai été nommé chef de la direction il y a quelques années, je vous ai donné l'objectif d'atteindre un actif net de 300 G\$ d'ici 2030. Je n'ai pas choisi cet objectif simplement parce qu'il est ambitieux, mais parce qu'il s'agit aussi de l'objectif mathématique qui permet de maintenir la pleine capitalisation du régime dans ce délai. Comment se porte le régime? Comme Steve McGirr vous l'a dit, on a fait augmenter notre actif à 247,5 G\$ à la fin de 2023. Et c'est légèrement en avance par rapport à notre objectif d'atteindre 300 G\$ d'ici 2030.

- Globalement, on compte continuer de faire preuve de discipline dans notre prise de décisions. Notre principal objectif est incontestablement d'obtenir un rendement réel de 4 % à long terme, soit environ 7 %, ce qui nous permettra d'atteindre notre objectif pour 2024. Cela dit, on ne prendra aucun risque inutile, surtout dans une quête de rendements élevés. Mais on doit continuer de chercher des occasions attrayantes et d'investir dans des secteurs qui, à notre avis, amélioreront le rendement du RREO, comme la technologie, les titres de créance, les sciences de la vie et, comme je l'ai mentionné il y a un instant, la transition énergétique.
- Mais il y a une caractéristique de notre marché actuel, c'est-à-dire que les fusions et acquisitions ont assurément diminué, ce qui signifie qu'on doit aussi se concentrer beaucoup sur l'optimisation et la création de valeur à partir des actifs déjà dans notre portefeuille. Même si on s'attend à ce que le marché demeure dynamique à court terme, comme Steve l'a mentionné plus tôt, je suis aussi persuadé qu'on adopte la bonne approche pour procurer de la valeur au régime et à vous, nos participants.
- C'est maintenant le temps pour moi de céder la parole à Charley Butler, qui fera le point sur les activités des participants. Par la suite, on sera heureux de répondre à vos questions et, on l'espère, de vous parler à la réception qui suivra la période de questions.
- Merci.

Charley Butler, cheffe, Services de retraite

- Merci beaucoup, Jo. Bonsoir tout le monde. Je suis très heureuse d'être avec vous. Et, comme toujours, j'espère avoir le plaisir de discuter avec vous après nos présentations. Je tiens à remercier les personnes qui se joignent à nous virtuellement.
- Entrons maintenant dans le vif du sujet. Je vais vous faire part de quelques-unes des réalisations et des faits saillants des Services aux participants l'an dernier. Comme vous le savez, on administre avec fierté le plus important régime de retraite s'adressant à une seule profession au Canada. Et on a versé 7,7 G\$ en prestations de retraite en 2023, comparativement à 7,2 G\$ en 2022.
- Malgré une autre année marquée par les défis, notre régime demeure entièrement capitalisé pour une 11e année consécutive. Mais qu'est-ce que cela signifie pour vous, nos participants? Cela signifie que notre actif nous permet de nous acquitter de notre passif futur. Donc, on est bien placés pour assurer la sécurité financière à la retraite à tous nos participants : que vous soyez en début ou en milieu, que vous veniez tout juste de prendre votre retraite ou que vous soyez retraités depuis un certain temps.

- Cela signifie aussi une protection contre l'inflation pour nos participants qui sont à la retraite, ainsi qu'une augmentation de 4,8 % à vos versements de rente pour 2024. Je suis d'accord. Merci. Toutefois, on comprend que certains d'entre vous aient toujours des inquiétudes quant au maintien de votre pouvoir d'achat. J'espère que le rajustement en fonction de l'inflation de 2024 améliorera votre confiance à l'égard du régime.
- Que vous enseigniez toujours ou que vous soyez à la retraite, on sait que votre rente est importante pour vous. Depuis la création du régime en 1917, les prestations de retraite ont évolué au fil des ans, mais certaines choses demeurent inchangées. Les enseignants travaillent toujours aussi fort, sinon plus, pour assurer leur sécurité financière à la retraite. En fait, ils travaillent pendant environ 26 ans en moyenne en 2023.
- Notre engagement de longue date qui dure depuis plus d'un siècle envers des générations de participants motive chaque jour l'équipe à façonner un avenir meilleur pour les enseignantes et les enseignants qu'on sert. C'est pourquoi on a des processus rigoureux pour gérer les changements qui surviennent autour de nous ainsi qu'une équipe talentueuse qui se consacre à vous servir et à produire une croissance et un rendement à long terme. Jetons d'abord un coup d'œil à nos participants aujourd'hui.
- Année après année, le nombre de nos participants continue d'augmenter. L'an dernier, il a augmenté de 4 000, ce qui signifie que l'on compte maintenant 184 000 participants actifs et 156 000 retraités. Au total, plus de 7 600 nouveaux participants ont adhéré au régime l'an dernier. Bienvenue à vous tous.
- En moyenne, vous cotisez au régime pendant 26 ans, et l'âge moyen de la retraite est de 59 ans, et vous touchez une rente pendant environ 32 ans. Et à la fin de 2023, 42 retraités touchaient des rentes depuis plus de 50 ans.
- Qu'on vous informe sur les prestations auxquelles vous avez droit en tant que nouveau participant, qu'on vous aide à entreprendre le processus de rachat à mi-chemin durant votre carrière ou qu'on vous donne les outils pour présenter votre demande de rente en ligne facilement, notre objectif est de vous informer et de vous outiller afin que vous puissiez prendre des décisions éclairées en temps opportun, en toute confiance.
- On veut vous aider à obtenir ce dont vous avez besoin, quand vous en avez besoin et de la manière qui vous convient. Comment s'y prend-on? Eh bien, notre stratégie omnicanale axée sur les données et notre modèle de service axé sur le numérique créent les expériences transparentes auxquelles vous vous attendez de notre part, que ce soit en ligne ou par téléphone.

- Nos données indiquent qu'un plus grand nombre d'entre vous compte sur nos services numériques, année après année. C'est pourquoi on a élargi et amélioré notre offre libre-service. 75 % d'entre vous ont maintenant un compte en ligne, vous permettant d'accéder rapidement et en toute sécurité aux renseignements sur votre rente, et ce, partout et en tout temps. Si vous n'avez toujours pas de compte en ligne, consultez notre site Web pour le faire, ou adressez-vous à l'un de nos spécialistes des rentes. Ils sont ici ce soir.
- 98 % des participants qui ont pris leur retraite l'an dernier ont présenté leur demande de rente en ligne. On espère qu'ils ont trouvé le processus simple et facile, et qu'ils profitent maintenant de leur première année à la retraite. Si ce n'est pas le cas, on vous entend. On écoute quand ils nous disent que l'absence de mises à jour numériques est un point sensible. L'expérience de présentation d'une demande est donc améliorée pour nos participants qui prendront leur retraite cette année et durant les années subséquentes.
- On fournit régulièrement des mises à jour numériques sur l'état de votre rente au début du processus de demande de rente, jusqu'au moment où vous recevez le premier versement, vous fournissant ainsi toute l'assurance dont vous avez besoin afin que vous sachiez que tout est en règle pour votre retraite. Dans la progression de notre stratégie axée sur le numérique, la protection de vos renseignements personnels demeure une priorité clé.
- Les risques de cybersécurité augmentent. On en voit tous les jours en tant que consommateurs. Il y a les fraudes en ligne, les vols d'identité, les violations de données et l'hameçonnage. Toutefois, il est important que vous vous sentiez toujours à l'aise de nous communiquer vos données en ligne. Ainsi, l'an dernier, on a lancé la vérification en deux étapes, qui procure une couche supplémentaire de sécurité pour votre compte. On investit plus de ressources cette année et au cours des années à venir pour suivre le rythme et favoriser les améliorations en évaluant et en atténuant les risques de cybersécurité de façon continue. Soyez assurés qu'on a des équipes à l'échelle du RREO qui travaillent fort pour préserver la confiance que vous avez en nos capacités, et à ce qu'on assure la sécurité de votre rente et de vos renseignements personnels.
- Comme je l'ai mentionné plus tôt, on a élargi nos capacités libre-service puisque vous êtes si nombreux à utiliser nos services en ligne. On investit aussi dans les capacités numériques parce que c'est franchement le moyen le plus efficace de continuer à vous offrir un excellent service tout en maintenant les coûts à un bas niveau, ce qui contribue ultimement à vous procurer de meilleures prestations, des prestations de retraite. Mais cela ne veut pas dire qu'on n'investit plus dans notre expérience de services de soutien.

- Comme vous êtes de plus en plus nombreux à utiliser en toute confiance le libre-service – pour des choses comme la mise à jour de vos coordonnées, le téléchargement de documents, l'accès en ligne à vos relevés et l'utilisation de notre calculateur de rente –, cela signifie que nos spécialistes des rentes hautement qualifiés ont encore plus de temps pour se concentrer sur ceux qui ont besoin d'aide pour régler des problèmes complexes.
- On comprend que vous aurez des questions, des situations et des enjeux qui ne pourront tout simplement pas être entièrement traités en ligne. Certains documents peuvent porter à confusion. Parfois, il y a trop de renseignements pour bien comprendre. Votre situation personnelle requiert parfois une attention particulière, ou tout simplement, un service précis n'est pas offert en ligne. Dans de tels cas, la meilleure façon de vous servir est de faire appel à nos spécialistes des rentes. Ils peuvent vous fournir du soutien étape par étape et vous donner le coup de main dont vous avez besoin.
- On continuera à déterminer comment notre équipe peut offrir plus de valeur à ceux qui en ont le plus besoin – en particulier les personnes vulnérables et mal desservies – ainsi qu'aux participants ayant des besoins complexes et uniques. On est toujours motivés à en faire plus pour vous, et il en est allé de même l'année dernière.
- Non seulement on fournit un service personnalisé aux participants ayant des besoins complexes et uniques, on contribue aussi à uniformiser les règles du jeu pour nos employeurs et participants autochtones.
- En 2022, on a entrepris de s'informer sur les participants qui s'identifient comme Autochtones et, plus important encore, d'établir des relations avec les écoles dans les réserves. Grâce à ces relations plus étroites, on a pu obtenir de meilleures données sur les participants qui travaillent dans les réserves, ce qui était une tâche très difficile par le passé.
- En améliorant les données, on peut offrir un service plus rapide et plus rentable, ce qui est une bonne nouvelle pour tous. On espère que les petits changements apportés jusqu'à présent et ceux à venir auront une incidence positive sur les employeurs et les participants autochtones, car on est déterminés à offrir un service hors pair à tous. Voici d'autres exemples.
- On offre maintenant des options libre-service aux survivants qui touchent une rente. Ils peuvent maintenant conclure des transactions et consulter des documents importants en ligne. Grâce à l'accès à des fonctions plus personnalisées, les survivants reçoivent un service de haute qualité qui s'aligne sur notre modèle axé sur le numérique.

- On travaille également avec le Régime d'assurance des enseignantes et des enseignants de l'Ontario en vue de simplifier la déclaration des données pour les employeurs participants. Comme nombreux de nos participants participent aussi au RAEO, un partenariat offre simplement une source de données unifiée qui vient améliorer l'efficacité et réduit les efforts pour les employeurs des conseils scolaires.
- Nos campagnes par courriel continuent d'informer les participants et de leur donner les outils nécessaires pour leur permettre de prendre rapidement des décisions éclairées. On optimise nos courriels en testant et en améliorant les heures d'envoi, la ligne d'objet, le contenu et plus encore. L'an dernier, nos messages personnalisés ont contribué à 31 % des ouvertures de session, ce qui montre simplement qu'on vous rejoint au bon moment, là où vous êtes.
- Vous avez souligné notre engagement à l'égard de l'excellence du service pour une autre année. On a obtenu une excellente note à l'indice de la qualité du service. Celui-ci est notre principale mesure de rendement, qui évalue la qualité de l'expérience, du service et des communications pour nos participants. L'an dernier, vous étiez de nouveau 93 % satisfaits de notre service et 44 % d'entre vous nous ont attribué une note parfaite. On vous remercie et on est fiers d'obtenir d'aussi solides notes d'une année à l'autre.
- Sur ce, j'aimerais conclure en disant que, comme Steve et Jo vous l'ont dit, votre rente est protégée. Il y aura d'autres défis à l'avenir, mais je suis persuadée qu'on a la stratégie et les talents nécessaires pour assurer une croissance et un rendement à long terme afin que notre régime demeure entièrement capitalisé, et pour tenir notre promesse de verser une rente, même en période d'incertitude et de changement, tout en maintenant l'excellence du service offert à nos participants.
- Comme toujours, on est là pour vous aider à vous y retrouver. Pour en savoir plus, consultez notre site Web. Et ce soir, comme je l'ai dit plus tôt, vous pouvez également discuter avec certains membres de l'équipe des Services aux participants qui sont présents aujourd'hui. Vous pouvez nous reconnaître à notre insigne rouge. Alors, n'hésitez pas à venir nous parler. Bien entendu, vous pouvez visiter le salon des participants, dans la salle Clipper, qui est située près des ascenseurs. Vous pourrez y rencontrer nos spécialistes des rentes, qui pourront répondre à vos questions.
- On vous remercie encore une fois de la confiance que vous nous accordez.