

LES HAUTS ET LES BAS DE 2007... ET CE QUI S'EN VIENT

*La fin de l'année est l'occasion de passer en revue
l'année qui vient de s'écouler et de préparer
celle qui s'annonce.*

Le Régime répond-il adéquatement à vos besoins? Quelles ont été nos réalisations cette année? Quels sont nos principaux objectifs pour l'année à venir?

Voilà quelques-unes des questions auxquelles nous répondrons dans le cadre de notre bilan annuel.

RÉSULTATS DU SONDAGE

Plus de 80 employeurs ont exprimé leur niveau de satisfaction en répondant à notre sondage. Beaucoup ont ajouté des commentaires sur des éléments à améliorer.

SATISFACTION À L'ÉGARD DE...

4,6

LA RELATION AVEC LE RREO

4,2

LA DÉCLARATION EN LIGNE

4,0

LA SECTION DES COMPTES

3,9

LA RÉOLUTION DE PROBLÈMES

Les résultats sont généralement positifs, les employeurs nous accordant une cote moyenne de 4,6 sur 5 pour ce qui est de leur relation avec nous.

Comme nous estimons que notre partenariat avec vous est la meilleure façon d'améliorer le service aux participants, nous sommes très satisfaits de ce résultat. Il est cependant toujours possible de faire mieux.

La note accordée par les employeurs à l'égard de notre système de déclaration des données de retraite en ligne est de seulement 4,2 sur 5. La résolution de problèmes et la section des comptes, avec respectivement 3,9 et 4, sont les deux éléments de TIM ayant le plus nui au résultat.

Les résultats et les commentaires exprimés nous fournissent des renseignements importants sur les aspects auxquels nous devons porter attention.

2007

Bien qu'elle ait été très intéressante, l'année 2007 a tout de même présenté de nombreux défis.

La déclaration des données de retraite en ligne continue de gagner



AVEZ-VOUS LE VÔTRE?
DÉTAILS À LA PAGE 2

en popularité. De plus, beaucoup d'organisations ont participé à nos ateliers sur ce sujet. L'accroissement de l'utilisation de nos outils en ligne par les employeurs est visible dans deux secteurs importants : le service proactif (hausse de 7 %) et la résolution de problèmes (hausse de 19 %).

Nous nous réjouissons également des premiers commentaires et résultats par rapport à la résolution des demandes prioritaires en ligne plutôt que par télécopieur. La prochaine phase sera mise en œuvre sous peu.

Suite à la page 5

DANS CE NUMÉRO

Remaniement aux SIE en 2008, page 2

Une autre série d'ateliers réussie, page 3

Nouvelle fonction dans TIM : une différence tangible, page 4

Départ à la retraite de l'ancien chef de la direction, page 8

APPRENDRE À SE CONNAÎTRE

REMANIEMENT DE L'ÉQUIPE
POUR 2008

Nous avons récemment modifié la structure et le leadership afin d'accroître notre capacité de soutien aux participants et aux employeurs en 2008 et dans les années à venir.

MUTATIONS : JENNIFER ATKINSON
ET CAROLINE SAWTELL

Comptant plus de 10 années d'expérience aux Services à la clientèle, Caroline se joint aux SIE, où elle dirigera deux équipes régionales. Après de nombreuses années à la gestion de données et au soutien aux employeurs, Jennifer devient quant à elle responsable, Services à la clientèle.

RETOUR EN POSTE : GREG CARROLL

Après avoir passé la dernière année au sein de l'équipe responsable des processus de l'entreprise où il s'est consacré aux dernières améliorations de TIM, Greg est de retour et dirigera les deux autres équipes régionales.

NOUVEAU RÔLE : LORIE BISSETTE

Lorie se consacrera dorénavant à temps plein aux relations entre le RREO et vous et à promouvoir les outils de déclaration des données de retraite en ligne et la conformité en matière de déclaration.

NOUVEAUX CHEFS D'ÉQUIPE : DANIEL
NEWMAN ET ANGELO VOUTSIS

Daniel était auparavant analyste principal des SIE. Angelo se joint aux SIE pour une affectation d'un an, fort d'une expérience de plusieurs années aux Services à la clientèle.

Daniel et Angelo remplacent Lorena Ludena et Rita Panici. Lorena sera en congé de maternité à compter de janvier et Rita a récemment été promue à la direction des Services des archives.

Bienvenue à Caroline et à Angelo au sein de l'équipe des SIE! ■

À PORTÉE
DE LA MAIN

Nous espérons que le premier calendrier de bureau du RREO, joint au présent envoi, vous plaît et qu'il vous sera utile.



Jetez un coup d'œil aux tâches à effectuer chaque mois, à gauche, prenez des notes personnelles à droite et encerclez les dates importantes. À vous de décider comment l'utiliser!

Au verso de chaque mois, vous trouverez des rappels importants sur la déclaration des données de retraite (salaire ouvrant droit à pension, réemploi, résolution de problèmes dans TIM, etc.).

DONNEZ-NOUS VOTRE AVIS

Afin de nous aider à préparer notre prochain calendrier, faites-nous parvenir vos commentaires et vos suggestions. Dites-nous :

- ce que vous avez aimé;
- ce que vous n'avez pas aimé;
- l'informations qui manque selon vous.

Nous tiendrons compte de vos commentaires et de vos suggestions pour le calendrier de l'an prochain. Merci à l'avance! ■



De gauche à droite : Angelo, Caroline et Greg.

DES ATELIERS QUI RÉPONDENT AUX BESOINS DES PARTICIPANTS

Une autre saison d'ateliers a pris fin il y a quelques semaines avec la présentation, à Thunder Bay, du huitième et dernier de la série. Ponctuées de longues distances à parcourir et de nombreux échanges intéressants, les deux semaines d'ateliers ont été bien remplies.

« L'interaction et les discussions que permettent les ateliers nous font toujours plaisir, souligne Lorie Bissonette, responsable au Service des données et des déclarations des employeurs. C'est une bonne occasion pour nous d'entendre les employeurs nous expliquer directement les difficultés auxquelles ils font face. »

SELON LE SONDAGE...

- Vous aimez passer la journée à apprendre et à échanger avec vos collègues des anecdotes sur la déclaration des données.
- Vous souhaitez qu'un plus grand nombre d'ateliers soient offerts durant l'année, ateliers qui pourraient par contre être plus courts.
- L'apprentissage des nouveautés de TIM est l'aspect que vous avez préféré. Des démonstrations en direct seraient aussi utiles.
- L'expérience des participants diffère; certains préfèrent un survol général, d'autres voudraient aborder en détail des éléments précis (p. ex., la résolution de problèmes dans TIM). Il serait bon que les ateliers soient mieux ciblés.
- Bon nombre de petits employeurs préfèrent un lieu central comme Toronto, malgré les difficultés (p. ex., le stationnement).



Julie Ryan, animatrice d'atelier, répond aux questions des participants à Sudbury.

LES FAITS EN BREF

- ✓ 8 ateliers dans 7 villes : Trenton, Brantford, London, Ottawa, Toronto (2), Sudbury et Thunder Bay
- ✓ 180 participants – 81 conseils et employeurs représentés

COMMENTAIRES DES PARTICIPANTS

« Ce qu'il y a de bien avec ces ateliers, c'est qu'on en retire toujours quelque chose. »

Alice Blake, Renfrew Catholic DSB (Ottawa)

« J'ai aimé qu'on prenne le temps de connaître nos besoins et qu'on y réponde durant les ateliers. Je suis repartie avec l'information dont j'avais besoin. Je suis contente d'avoir assisté aux ateliers : je mettrai mes apprentissages en pratique en sachant pourquoi les choses doivent être faites ainsi. »

Jody Charette, Missarenda DSAB (Sudbury)

« Atelier très instructif. J'y apprend toujours quelque chose de nouveau par rapport aux demandes de rente ou à TIM. Les échanges avec des employés d'autres conseils scolaires sont enrichissants. »

Sharon Kennedy, Hastings et Prince Edward DSB (Trenton)

PAR ORDRE DE PRIORITÉ

TIM fait toute une différence! Après seulement quelques semaines de résolution de demandes prioritaires en ligne, nous pouvons répondre aux demandes de vos employés plus rapidement que jamais.

L'affichage des demandes prioritaires dans la version remaniée de l'espace de travail a donné des résultats immédiats : le nombre de demandes de renseignements en suspens est passé d'une centaine en moyenne à une quarantaine environ!

Bien qu'il nous reste quelques problèmes de fonctionnement à régler, nous sommes très heureux de votre réaction et de la rapidité avec laquelle vous avez adopté le nouveau processus.

« Jusqu'à maintenant, tout va bien, affirme Jennifer Atkinson, maintenant responsable aux Services à la clientèle. Nos analystes travaillent en étroite collaboration avec les employeurs pour s'assurer qu'ils savent utiliser le système et pour recueillir des commentaires qui nous permettront d'apporter des améliorations. »

PREMIERS PAS

Certains d'entre vous n'ont même pas eu besoin de notre aide.

« J'ai créé une demande, puis me suis éloigné de mon poste de travail quelques minutes, explique Daniel Newman, chef d'équipe. Avant de faire le suivi auprès de l'employeur (Kim Wilson, commis principale à la paie, Peel DSB), j'ai vérifié l'état de la demande dans TIM et j'ai constaté que Kim y avait déjà répondu. Elle n'a pas eu besoin d'aide du tout! »

Un autre employeur a répondu tellement rapidement à une demande prioritaire qu'il a devancé notre système de notification par courriel.

Nous avons créé une demande prioritaire en début d'après-midi, après l'envoi de notre première série de

RÉSOLUTION DE DEMANDES PRIORITAIRES EN QUATRE ÉTAPES

1	2	3	4
Un analyste des SIE génère une demande	Nous vous envoyons un courriel pour vous informer d'une demande prioritaire	Dans votre espace de travail, vous sélectionnez la demande à traiter	Vous inscrivez la réponse dans le champ prévu à cette fin et l'envoyez

courriels de la journée. Le problème a été résolu en deux heures. Lorsque l'employeur a reçu un avis par courriel plus tard durant la journée, il était un peu déconcerté. En lui parlant, nous nous sommes rendu compte qu'il avait déjà répondu à la demande!

Grâce à vos commentaires, nous avons apporté des améliorations à notre système de notification par courriel; les avis sont maintenant envoyés aux heures.

Tandis que nous continuons à recueillir vos commentaires et à régler les bogues, nous tenons à vous rappeler quelques éléments.

- Évitez d'utiliser les boutons de votre navigateur. Lorsque vous répondez à une demande, servez-vous des options sous **Liens rapides**. L'utilisation du navigateur pourrait vous faire perdre des données non sauvegardées.
- Sauvegardez ou envoyez fréquemment vos données. Après 30 minutes d'inactivité, votre session dans TIM sera automatiquement fermée et vous perdrez les données qui n'ont pas été sauvegardées ou envoyées.

- Cliquez une seule fois sur **Envoyer**. La page de confirmation prend quelques secondes à s'afficher.

À VENIR

Au moment d'aller sous presse, nous mettons la touche finale à notre dernière série d'améliorations, à la suite desquelles vous pourrez :

- correspondre avec nous. Plutôt que de recourir au télécopieur, au courriel électronique ou à la messagerie instantanée pour transmettre ou obtenir des renseignements sur un employé, vous pourrez le faire directement dans TIM;
- ajouter des précisions aux déclarations d'événements spontanés.

La dernière mise à jour de TIM en 2007 contiendra aussi :

- la version révisée de la section 9 du manuel (facteur d'équivalence);
- un bulletin sur la formule de calcul de la rente en 2008;
- le présent numéro de *Retraite Mise à jour*.

LES HAUTS ET LES BAS (SUITE)

Suite de la page 1

HALTON CATHOLIC DSB PASSE À L'HISTOIRE : PREMIÈRE DEMANDE PRIORITAIRE RÉSOLUE DANS TIM

Peu après le lancement du nouvel espace de travail, le 13 novembre, Geri Jansen, analyste principale des SIE, téléphone à Patti MacArthur, directrice du service de la paie à Halton, pour lui parler de la nouvelle fonction. Geri crée une demande pour Halton Catholic DSB et un courriel est automatiquement envoyé à Patti en cours de journée. Le lendemain matin, Geri téléphone à Patti pour effectuer avec elle les étapes du nouveau processus.

« La demande portait sur une cessation d'emploi. Il nous fallait vérifier la date de démission, explique Patti. Après quelques minutes avec Geri, la question était résolue sans problème. » Patti a pu résoudre d'elle-même sans difficulté les deux autres demandes reçues par courriel ce jour-là.

« Le conseil reçoit de nombreuses télécopies chaque jour. Il peut arriver qu'une demande prioritaire soit égarée et que le RREO doive l'envoyer de nouveau. De plus, lorsque nous transmettons des renseignements par télécopieur, nous ne pouvons jamais être entièrement certains qu'ils se rendent à la bonne personne.

« Le fait de ne plus utiliser la télécopie nous permet de gagner du temps et faire en sorte que notre réponse se rende au destinataire prévu. »

Nous avons malheureusement dû retarder la conciliation des comptes pour 2005 en raison du rattrapage effectué pour que les déclarations de données provenant du nouveau système soient plus complètes.

Vu que le travail à faire est considérable et que le temps qui s'écoule ne facilite pas le règlement des comptes, nous savons qu'il s'agit d'une source de frustration.

Nous souhaitons que lorsque le système de conciliation fonctionnera à plein, les employeurs constateront que les modifications effectuées leur facilitent le travail.



2008

Au cours de la prochaine année, quelques projets d'envergure visant à vous fournir de meilleurs outils de déclaration des données de retraite seront mis en branle.

- **TIM** – Une équipe se consacrera à améliorer les fonctionnalités et, nous l'espérons, votre niveau de satisfaction à l'égard de nos outils en ligne.
- **Rachat de congé de maternité** – Nous visons à accélérer l'enregistrement des rachats de congés en vertu de la LNE ou de congés de maternité effectués auprès de l'employeur.
- **Qualité des données** – Nous continuerons à chercher à

SONDAGE : AMÉLIORATIONS SUGGÉRÉES

« Au lieu de devoir cocher "autre" quand le problème ne figure pas dans la liste, il devrait être possible de fournir une explication des écarts. »

« Le détail de ce que j'envoie dans les comptes ne correspond pas à ce qui est inscrit dans TIM. »

« Possibilité de produire le rapport de conciliation au besoin, sans avoir à attendre que le groupe de soutien le fasse parvenir comme c'est actuellement le cas. »

« J'aimerais que le processus de conciliation des comptes soit plus rapide. »

améliorer la qualité des données qui nous sont fournies (plutôt que d'avoir à les corriger).

Le projet le plus emballant est sans doute celui de la révision de tous les éléments du processus de conciliation des comptes et la création d'un modèle qui constituerait une solution idéale à ce problème de toujours.

Nous vous fournirons plus de détails sur le projet et sur la façon dont vous pouvez y contribuer l'an prochain.

MERCI!

Nous vous remercions encore une fois du soutien que vous avez accordé à nos initiatives de gestion et de déclaration des données de retraite en 2007.

Nous sommes convaincus que l'année qui s'annonce nous permettra de développer une relation encore plus profitable. ■

EN BREF

EN PRÉPARATION POUR LES FÊTES



HEURES D'OUVERTURE

Pour les fêtes de fin d'année 2007, nos bureaux seront fermés :

- le mardi 25 décembre,
- le mercredi 26 décembre,
- le mardi 1^{er} janvier.

De plus, nos bureaux fermeront plus tôt (à 15h) les 24 et 31 décembre.

VERSEMENT DE DÉCEMBRE

Le versement de décembre est dû le lundi 31 décembre. Si votre bureau est fermé et que vous prévoyez effectuer le versement d'avance, veuillez en informer votre équipe du RREO.

N'oubliez pas de fournir les données justificatives et les cotisations avant midi le jour du versement.

CONVENTIONS COLLECTIVES VENANT À ÉCHÉANCE EN 2008

Un bon nombre de conventions collectives viendront à échéance l'an prochain. Lorsque vous signez une nouvelle entente, veuillez nous en faire parvenir les détails le plus rapidement possible.



Il nous sera ainsi plus facile d'interpréter les renseignements sur la paie et de veiller à ce que vos employés reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit.

COTISATIONS PLUS ÉLEVÉES POUR LES EMPLOYEURS DÉSIGNÉS EN 2008

L'an prochain, le taux de cotisation patronale augmentera de 1,1 %, contre une augmentation de 0,3 % du taux de cotisation salariale. Les cotisations salariales sont subventionnées par la Fédération des enseignantes et des enseignants de l'Ontario (FEO) qui dispose d'une réserve de crédits ouvrant droit à pension, découlant des négociations sur le régime de retraite de 1998-2001.

COTISATION EN 2008

Enseignants		Gouvernement/Employeurs désignés	
Jusqu'au MGAP	Au-dessus du MGAP	Jusqu'au MGAP	Au-dessus du MGAP
9,6 %	11,2 %	10,4 %	12,0 %

MGAP

44 900 \$

SALAIRE PLAFOND

269 400 \$ (MGAP x 6)

- Lorsqu'un employé atteint le salaire plafond, cessez de prélever des cotisations ou de déclarer son salaire.
- Continuez toutefois à déclarer les services décomptés.
- Pour assurer l'exactitude des prestations, nous répartirons le salaire déclaré sur la période allant du printemps à l'automne, et nous devrons peut-être prélever ou rembourser des cotisations dans certains cas en fonction du salaire plafond.

FIN DE LA PÉRIODE DE PRÉPARATION DES RELEVÉS ANNUELS

Cet automne, encore plus de participants ont pu consulter leur relevé personnel interactif en ligne. Le tableau ci-dessous illustre la croissance de ce service au cours des trois dernières années :

Année	Nombre total de relevés	Nombre de relevés envoyés par iAccès Web	Taux de croissance
2005	185 229	37 890	—
2006	188 084	54 370	8 %
2007*	186 593	64 858	7 %

* Quelque 5 000 autres relevés étaient en préparation au moment d'aller sous presse.

Comme toujours, nous vous remercions de votre aide. En adoptant TIM pour la résolution de problèmes, vous nous aidez à fournir à vos employés des données de retraite exactes et à jour.

CONCILIATION DES COMPTES

Comme vous le savez, nous avons pris du retard en ce qui a trait à la conciliation des comptes cette année. Certains petits employeurs ont commencé à concilier leurs comptes pour 2005 et 2006, tandis que d'autres ont hâte de pouvoir commencer.

Nous vous remercions de votre patience. Votre équipe du RREO communiquera bientôt avec vous afin d'établir un échéancier.

PRATIQUES EXEMPLAIRES

Nous avons retardé le début de la période de conciliation des comptes cette année. Vous pouvez toutefois faciliter le processus de fin d'année en effectuant quelques tâches en cours d'année.

PRLD

- Vérifiez les données sur tous les employés touchant des prestations de PRLD durant la période de conciliation et signalez tout écart.
- Vérifiez que le taux de cotisation des employés touchant des prestations de PRLD se situe entre le niveau minimal et le niveau maximal (L90 et L91).

LNE

- Imputez les paiements pour les aperçus de coût « actifs » ou indiquez s'ils sont terminés ou rejetés.
- Employeurs n'utilisant pas l'application LNE : envoyez-nous, à la fin de chaque période, les données manquantes relativement aux services, au salaire et aux

cotisations des employés qui effectuent le rachat d'un congé de maternité auprès de vous.

COTISATIONS

- Examinez les écarts de cotisation importants (p. ex., 25 \$, 50 \$, 100 \$).
- Chaque mois, comparez nos dossiers à votre registre de paie et à votre grand livre général.
- Vérifiez que nos dossiers sont à jour et tiennent compte des versements annulés et des paiements manuels.

PROBLÈMES EN SUSPENS

- Réglez tous les problèmes en suspens dans votre espace de travail, sans quoi la conciliation des comptes est impossible.
- Communiquez avec nous au besoin.

RAPPELS

PROMOUVOIR iAccès

Le nombre de participants inscrits à iAccès Web, notre site sécurisé réservé aux participants, ne cesse de croître : nous en sommes à plus de 114 030 participants.

Bien que cette augmentation soit importante, nous visons surtout à accroître l'utilisation du système. Voici comment vous pouvez y contribuer :

- **Nouveaux employés** – Nous pouvons les inscrire sans délai par téléphone.
- **Employés actuels** – Invitez-les à consulter régulièrement le site et à profiter des outils mis à leur disposition. ■



SIGNALER UN CHANGEMENT

La messagerie électronique demeure un de nos principaux moyens de communication. Pour être certain de recevoir nos communications, n'oubliez pas de nous aviser :

- **si vous changez de fournisseur d'accès Internet** – Un nouveau fournisseur signifie normalement une nouvelle adresse courriel.
- **de tout changement de personnel** – Prévenez-nous lorsqu'un employé quitte son emploi ou ne s'occupe plus de la déclaration des données de retraite.

En nous signalant ces changements, vous ferez en sorte que tous vos employés reçoivent nos messages, qu'il s'agisse d'un communiqué ou d'un courriel personnel. ■

SUR LES TRACES D'UN GÉANT

Jim Leech, auparavant vice-président principal, Teachers' Private Capital, est officiellement devenu le chef de la direction du Régime de retraite des enseignantes et des enseignants de l'Ontario. Il s'est joint au RREO en 2001.

« Je suis honoré de me voir confier une entreprise aussi prospère. Je m'appuierai sur notre culture d'innovation afin que

« La vie n'est pas une affaire de réputation et de gloire. C'est une question de travail bien fait, même si personne ne s'en rend compte; c'est de prendre des responsabilités sans qu'on nous le demande. »

Claude Lamoureux,
ancien chef de la direction

FAITS SAILLANTS DE SA CARRIÈRE

- Sa transaction la plus importante : BCE a récemment accepté l'offre d'achat menée par l'équipe d'investissements privés. Si elle est approuvée par les organismes de réglementation l'an prochain, la transaction constituera la plus importante acquisition par emprunt de l'histoire.
- Plus grande réussite professionnelle : avoir fait de l'équipe des investissements privés un groupe mondialement reconnu.

les participants continuent de bénéficier de prestations de retraite sûres et d'un service sans pareil », déclare M. Leech.

DÉPART À LA RETRAITE

Après 17 années à la tête du RREO, Claude Lamoureux pourra maintenant lui aussi toucher sa rente.

M. Lamoureux est devenu le premier chef de la direction du régime à la création par le gouvernement, en 1990, d'un organisme indépendant pour remplacer la Commission du régime de retraite des enseignants de l'Ontario.

Sous sa direction, l'actif de la caisse est passé de 19 G\$ à 106 G\$,

et le service à la clientèle se classe maintenant parmi les meilleurs du monde.

« Au RREO, nous ne nous sommes jamais satisfaits d'avoir fait de notre mieux. Nous avons toujours voulu nous dépasser », déclare M. Lamoureux.

Autre fait saillant de la carrière de M. Lamoureux, il est cofondateur de la Coalition canadienne pour une bonne gouvernance. Défenseur des droits des actionnaires, M. Lamoureux a joué un rôle clé dans la mobilisation d'investisseurs institutionnels désireux d'améliorer les pratiques de gouvernance des entreprises.

POUR NOUS JOINDRE



Services d'information
aux employeurs
Régime de retraite des
enseignantes et des
enseignants de l'Ontario
5650, rue Yonge
Toronto (Ontario)
M2M 4H5



Courriel
eisinquiry@otpp.com
Site Web des employeurs
(TIM)
employers1.otpp.com
Site Web principal
www.otpp.com



Toronto
416 227-7525
Sans frais
1 866 867-9147



Toronto
416 730-7807
Sans frais
1 800 949-8208

Heures de bureau

De 8 h à 17 h 30, du lundi au vendredi.

Veuillez communiquer avec nous si vous avez besoin d'aide ou si vous avez des difficultés techniques avec nos applications Web.