



Association québécoise  
des retraité(e)s des secteurs  
public et parapublic



# Bilan

des activités  
2024 - 2025

# À propos de nous

## Notre mission

L'AQRP a pour mission de promouvoir et de défendre les droits et les intérêts économiques, financiers, culturels, intellectuels et sociaux de ses membres et de l'ensemble des aînés du Québec.

## Notre vision

L'AQRP souhaite être reconnue comme chef de file des associations représentant les retraités et les aînés du Québec.

## Nos valeurs

Les valeurs de l'AQRP résultent de son histoire et fondent son identité et sa culture.

**La solidarité,** par le lien social d'engagement et de dépendance réciproque entre les membres. Elle comprend, entre autres, le devoir moral envers les autres membres de l'Association.

**L'engagement,** par le souci de chacun de se dépasser pour favoriser l'atteinte des objectifs. Cette volonté se traduit par une mobilisation collective assurant l'excellence des services offerts aux membres et aux aînés du Québec.

**L'intégrité,** par l'honnêteté et la capacité de reconnaître les limites de ses compétences, d'être loyal envers l'Association, de diffuser de l'information exacte et pertinente. Cette valeur suppose d'agir de façon à préserver la confiance du public et de nos membres.

**Le respect,** par la considération de toutes les personnes avec qui nous sommes en relation. Il comprend, entre autres, les notions de courtoisie, de diligence, de confiance et de discrétion.

**La proactivité,** par sa capacité à anticiper les besoins changeants de ses membres et des retraités, l'Association s'active au développement de solutions, d'outils et d'offres de services innovants, connectés et ancrés dans la réalité des utilisateurs d'aujourd'hui.

# Mot du **président** et de la **directrice générale**



**Paul-René Roy**  
Président



**Véronique Guay**  
Directrice générale

Nous sommes extrêmement fiers de constater la croissance constante de l'AQRP. Grâce à nos prises de position, à nos initiatives porteuses et à notre engagement soutenu dans les dossiers liés à la défense des droits, nous occupons aujourd'hui une place incontournable parmi les associations représentant les retraités et les aînés du Québec. Les services et avantages que nous offrons à nos membres demeurent des atouts distinctifs qui font rayonner notre association.

En 2022, nous avons dévoilé notre plan stratégique 2022-2025, une feuille de route ambitieuse portée par des idées novatrices et des approches dynamiques. Ce plan nous a permis de nous démarquer et d'agir de manière proactive pour mieux répondre aux besoins de nos membres. Aujourd'hui, nous vous présentons les résultats obtenus, notamment en matière de défense des droits, de représentation, d'expérience client et de développement. Une fois de plus, les résultats sont au rendez-vous, et de nouveaux défis stimulants nous attendent pour les prochaines années.

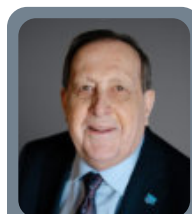
Nous poursuivrons nos efforts avec détermination afin de positionner l'AQRP comme un leader reconnu dans la défense des droits des aînés, et, parallèlement, nous continuerons d'enrichir notre offre de services et d'avantages, tout en déployant des actions concrètes pour renforcer notre recrutement et favoriser la fidélisation de nos membres. Nous sommes convaincus que c'est, ensemble, par la force de notre réseau et de notre collaboration, que nous parviendrons à atteindre nos objectifs.

Enfin, nous souhaitons exprimer toute notre reconnaissance aux bénévoles des conseils régionaux, aux membres des comités de secteurs, à nos administrateurs, ainsi qu'à l'équipe de la direction générale. Leur engagement exceptionnel est au cœur des avancées de notre association. C'est grâce à leur contribution précieuse que l'AQRP poursuit, année après année, son élan vers l'excellence.

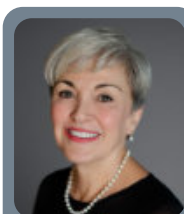
Bonne lecture !

# Conseil d'administration

## Conseil exécutif



**Paul-René Roy**  
Président



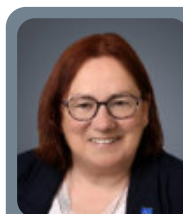
**Yolande Buisson**  
Première vice-présidente



**André Godbout**  
Deuxième vice-président



**Laurent Lamoureux**  
Trésorier



**Renée Tremblay**  
Secrétaire

## Administrateurs issus des conseils régionaux



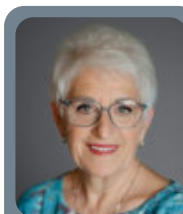
**Réal Raymond Major**  
Abitibi-  
Témiscamingue



**Solange Lévesque**  
Bas-Saint-  
Laurent



**Daniel Jutras**  
Centre-du-  
Québec



**Aline Ruel Patry**  
Chaudière-  
Appalaches



**Marcel Normandeau**  
Estrie



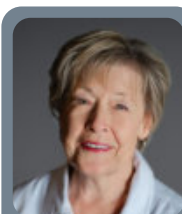
**Pierre Michaud**  
Gaspésie-  
Les Îles



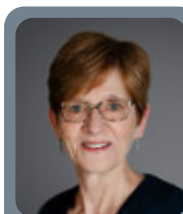
**Lyne Émond**  
Lac-Saint-Jean-  
Chibougamau-Chapais



**Benoît Poulin**  
Lanaudière



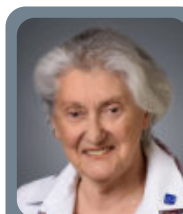
**Micheline Leduc**  
Laurentides



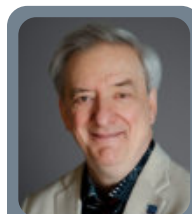
**Danielle Marcil**  
Laval



**Claude Jutras**  
Mauricie



**Ghislaine Cournoyer**  
Montréal



**Jean-Pierre Beaumont**  
Montréal



**Diane Dupéré**  
Outaouais



**Guy Noël**  
Québec-Est



**Marie-Andrée Chabot**  
Québec-Ouest



**Carole Muir**  
Saguenay-  
Côte-Nord

# Direction générale

## La direction générale



**Véronique Guay**  
Directrice générale

## L'équipe



**Maxime Adam**  
Conseillère en marketing



**Louise Bernier**  
Agente au développement des affaires



**Chantal Bérubé**  
Agente au service à la clientèle - programmes et activités



**Mélanie Brisson**  
Conseillère en ressources humaines et développement de programmes



**Michelle Cloutier**  
Agente au service à la clientèle



**France Croteau**  
Coordonnatrice aux éditions et publications



**Johanne Guenette**  
Agente au service à la clientèle



**Valérie Lachance**  
Adjointe à la direction



**Renée Lapointe**  
Conseillère au mieux-être



**Marc Laporte**  
Technicien informatique



**Lydia Vaudreuil**  
Technicienne en comptabilité et rémunération



**Marie-Josée Perron**  
Agente au service à la clientèle - réception



**Michelle Guillou**  
Commis au développement des affaires

A blurred background image showing a group of people in a meeting or conference room. A man in a blue shirt is visible in the foreground, gesturing with his hands while speaking. Other people are seated around a table in the background, also appearing to be part of the discussion.

## **Orientation 1**

Défense des droits et  
représentation des membres

## Coalition pour la dignité des aînés

Fondée en juin 2020, la Coalition pour la dignité des aînés (CDA) est un regroupement d'associations nationales de personnes âgées. Elle constitue un interlocuteur privilégié auprès du gouvernement pour les dossiers qui touchent ou qui rejoignent les préoccupations des personnes âgées québécoises, notamment en matière de revenus et de finance, de santé et d'hébergement. Les associations membres sont :

**AAR** — Alliance des associations de retraités

**AQDER** — Association québécoise des directions d'établissement d'enseignement retraitées

**AQDR** — Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées

**AQRP** — Association québécoise des retraité(e)s des secteurs public et parapublic

**AREQ-CSQ**

**RIIRS** — Regroupement interpersonnel des intervenantes retraitées des services de santé

Nous travaillons actuellement à la préparation d'une tournée pour reconnaître les initiatives innovantes au service du mieux-être des aînés (Innov'Aînés). Nous visiterons plusieurs régions du Québec pour appuyer certains projets.



## Loi 15

La Cour suprême du Canada vient de rendre sa décision en lien avec les demandes de permission d'appeler, déposées par les associations syndicales et le procureur général du Québec. Les deux demandes sont rejetées par la Cour. Il y aura d'autres étapes en lien avec l'indemnisation des retraités au sens de la loi dite « Loi 15 » (les participants qui ont commencé à recevoir une rente de retraite ou qui en ont fait la demande à l'administrateur du régime, entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 12 juin 2014, sont considérés comme des retraités au 31 décembre 2013).

En ce qui a trait aux retraités ayant pris leur retraite après le 31 décembre 2013, le maintien de la décision de l'honorable juge Moulin de la Cour supérieure du Québec et de celle de la Cour d'appel du Québec a pour effet, entre autres, qu'aucune indexation automatique de la rente à la retraite ne peut leur être accordée. Toutefois, une indexation ponctuelle de la rente peut être prévue lorsqu'un excédent est constaté dans une évaluation actuarielle postérieure à celle du 31 décembre 2013.

En ce qui concerne les participants retraités, la conclusion a été atteinte, mais la seconde partie de la cause, qui concerne les réparations nécessaires, doit encore être traitée. Dans le cas du Régime complémentaire de retraite pour les employés de la Régie intermunicipale de police Roussillon, la seconde partie de la cause n'aura pas d'incidence, car l'indexation automatique des rentes des retraités n'a pas été suspendue.

Nous nous battons depuis maintenant 10 ans pour la défense des droits de l'ensemble des retraités touchés par cette loi. Il est donc important de souligner la victoire pour certains retraités ayant déjà pris leur retraite au moment de l'entrée en vigueur de la loi, en 2014. Cependant, comme cette décision va créer deux classes de retraités, nous considérons que la victoire n'est que partielle.

## Loi 126

Depuis 2017, l'AQRP soutient une action collective majeure contre la loi dite « Loi 126 », qui a suspendu l'indexation des pensions du Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) pendant six ans (2018-2023 ou 2021-2026, selon les cas). Après cette période, l'indexation des pensions pour les services antérieurs à 1982 est également réduite de moitié.

Concrètement, cette loi a entraîné des pertes financières importantes pour des milliers de retraités. L'action collective, menée par M. René Allard avec l'appui d'avocats spécialisés, vise à rétablir l'indexation normale des pensions et récupérer les sommes perdues. Aujourd'hui, les pertes globales sont estimées à plus de

1 milliard de dollars. Les retraités concernés ont reçu un avis en septembre 2024 les informant de l'évolution du dossier. Si vous avez pris votre retraite avant juillet 2019, vous faites probablement partie de l'action collective. Aucune démarche n'est requise pour en bénéficier, et il n'y a aucuns frais à payer même en cas de jugement défavorable.

L'AQRP et d'autres associations de retraités ont financé cette action, mais des fonds supplémentaires sont nécessaires pour poursuivre la bataille juridique. Les membres peuvent soutenir l'action collective par une contribution volontaire faite par une retenue à la rente de retraite (secteur public) de 10 \$ par mois. Nous continuerons de vous informer de l'avancement du dossier dans nos infolettres, dans la revue *Reflets*, et également sur le site Web de l'AQRP.

## Tribune des retraités

La Tribune des retraités est une table de consultation entre six associations de retraités et le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT). La volonté des associations est de trouver et de proposer des pistes de solutions qui permettraient d'améliorer la situation financière des retraités de l'État.

Le président de l'AQRP, M. Paul-René Roy, est devenu depuis peu le porte-parole de cinq associations. Nous tentons de conserver le dialogue afin de faire valoir que l'appauvrissement des retraités de l'État est réel et que nous voulons trouver des solutions concrètes.

Bien que nous ne soyons pas dans une négociation, ce canal de communication est très important, car nous pouvons discuter de scénarios concrets.

## Observatoire de la retraite

L'AQRP poursuit sa collaboration avec l'Observatoire de la retraite afin d'analyser les défis liés aux régimes de retraite.

En 2024, l'AQRP a commandé une étude mettant en lumière les difficultés financières croissantes des aînés et des travailleurs d'expérience. Les résultats de l'enquête révèlent une réalité préoccupante : avec des revenus bien en dessous du seuil de pauvreté, plusieurs aînés doivent choisir entre des besoins essentiels comme le logement et les médicaments. Parallèlement, de nombreux travailleurs retardent leur départ à la retraite, craignant que l'inflation ne fasse fondre leurs épargnes.

Pour plus de détails, vous trouverez l'étude complète sur le site Web de l'AQRP.

## Commission parlementaire

Le président, M. Paul-René Roy, ainsi que la directrice générale, M<sup>me</sup> Véronique Guay, ont pris part à la commission parlementaire sur la Politique nationale de soutien à domicile du Québec, une initiative portée par la ministre responsable des Aînés, Sonia Bélanger. Dans le cadre de la commission, l'AQRP a présenté son mémoire au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), proposant un modèle de financement progressif basé sur les revenus.

La ministre Sonia Bélanger prévoit de présenter la Politique nationale de soutien à domicile d'ici décembre 2025. L'AQRP demeure engagée à défendre les intérêts des aînés pour un système plus juste et efficace et sera présente à une journée de consultation en mai prochain.

Le plan complet de l'AQRP est disponible sur le site Web de l'Association.

## Climatisation dans les CHSLD

Selon une enquête de l'AQRP, la situation de la climatisation privée en centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) s'est considérablement améliorée au cours des dix dernières années. Tous les résidents en CHSLD peuvent demander un climatiseur dans leur chambre, s'ils en ressentent le besoin.

Dans une démarche uniforme, tous les centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) sont capables de fournir des climatiseurs privés aux résidents en CHSLD qui en font la demande. Les rares exceptions à cette règle sont généralement attribuées à des problèmes liés à la capacité électrique du système.

Notre association est heureuse de constater que tous les résidents qui en font la demande peuvent avoir une chambre climatisée. Les personnes âgées sont vulnérables aux vagues de chaleur, particulièrement si elles cumulent d'autres facteurs de risque comme une maladie chronique, qu'elles habitent seules et qu'elles ont un faible revenu.

L'AQRP poursuivra son enquête sur la climatisation dans les CHSLD à l'été 2025.

## Évictions en RPA

Une enquête nationale menée par votre association révèle qu'en l'espace d'un an, plus de 1 400 locataires ont été évincés de leur résidence privée pour aînés (RPA). Il s'agit d'une conséquence directe de la fermeture de 87 RPA à travers le Québec.

Entre le 1<sup>er</sup> octobre 2023 et le 30 septembre 2024, le nombre de locataires évincés des RPA a connu une baisse de 44 %, passant de 2 557 à 1 426 personnes par

rapport à la même période l'année précédente. Le nombre de fermetures de RPA a, quant à lui, légèrement diminué cette année, enregistrant une baisse de 1 % par rapport à l'an dernier. L'AQRP continuera de suivre ce dossier préoccupant.

Suivi du *Plan stratégique 2022-2025* :  
Défense des droits et représentation des membres

Objectif 1 : Assurer la défense des droits et contribuer à la lutte contre l'appauvrissement des aînés

| Indicateurs                                                                                                                                                                                                | Cibles annuelles | 2022-2023 |          |   | 2023-2024 |          |   | 2024-2025 |          |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------|----------|---|-----------|----------|---|-----------|----------|---|
|                                                                                                                                                                                                            |                  | Cible     | Résultat |   | Cible     | Résultat |   | Cible     | Résultat |   |
| Nombre de communications en lien avec les droits spécifiques aux fonctions publique et parapublique                                                                                                        | De 3 à 10        | 3         | 10       | ● | 5         | 8        | ● | 8         | 7        | ● |
| Nombre de contacts ou de rencontres (par exemple : l'Observatoire de la retraite, chaires de recherche, forums, etc.) afin de positionner l'AQRP comme experte en matière de régimes de retraite au Québec | De 5 à 15        | 8         | 12       | ● | 8         | 16       | ● | 15        | 33       | ● |

Objectif 2 : Créer des alliances stratégiques avec les intervenants dédiés aux aînés

| Indicateurs                                                           | Cibles annuelles | 2022-2023 |          |   | 2023-2024 |          |   | 2024-2025 |          |   |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------|-----------|----------|---|-----------|----------|---|-----------|----------|---|
|                                                                       |                  | Cible     | Résultat |   | Cible     | Résultat |   | Cible     | Résultat |   |
| Nombre de communications conjointes (communiqués et lettres ouvertes) | De 3 à 10        | 6         | 36       | ● | 8         | 4        | ● | 8         | 11       | ● |
| Nombre de rencontres avec les intervenants                            | De 1 à 3         | 1         | 34       | ● | 3         | 28       | ● | 3         | 36       | ● |
| Nombre d'alliances (mémoires, colloques, événements)                  | De 3 à 10        | 3         | 16       | ● | 6         | 11       | ● | 8         | 16       | ● |

Objectif 3 : Intensifier les actions auprès des médias et des décideurs

| Indicateurs                                                                                              | Cibles annuelles  | 2022-2023 |          |   | 2023-2024 |          |   | 2024-2025 |          |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|----------|---|-----------|----------|---|-----------|----------|---|
|                                                                                                          |                   | Cible     | Résultat |   | Cible     | Résultat |   | Cible     | Résultat |   |
| Nombre de communiqués de presse, lettres ouvertes, etc.                                                  | De 8 à 15         | 8         | 37       | ● | 12        | 23       | ● | 15        | 17       | ● |
| Participation à des consultations officielles et commissions parlementaires sur les orientations ciblées | Dès que pertinent | -         | 2        | ● | -         | 4        | ● | -         | 7        | ● |
| Nombre de contacts ou communications auprès des décideurs ou médias régionaux                            | De 3 à 8          | 4         | 88*      | ● | 5         | 42**     | ● | 8         | 21       | ● |

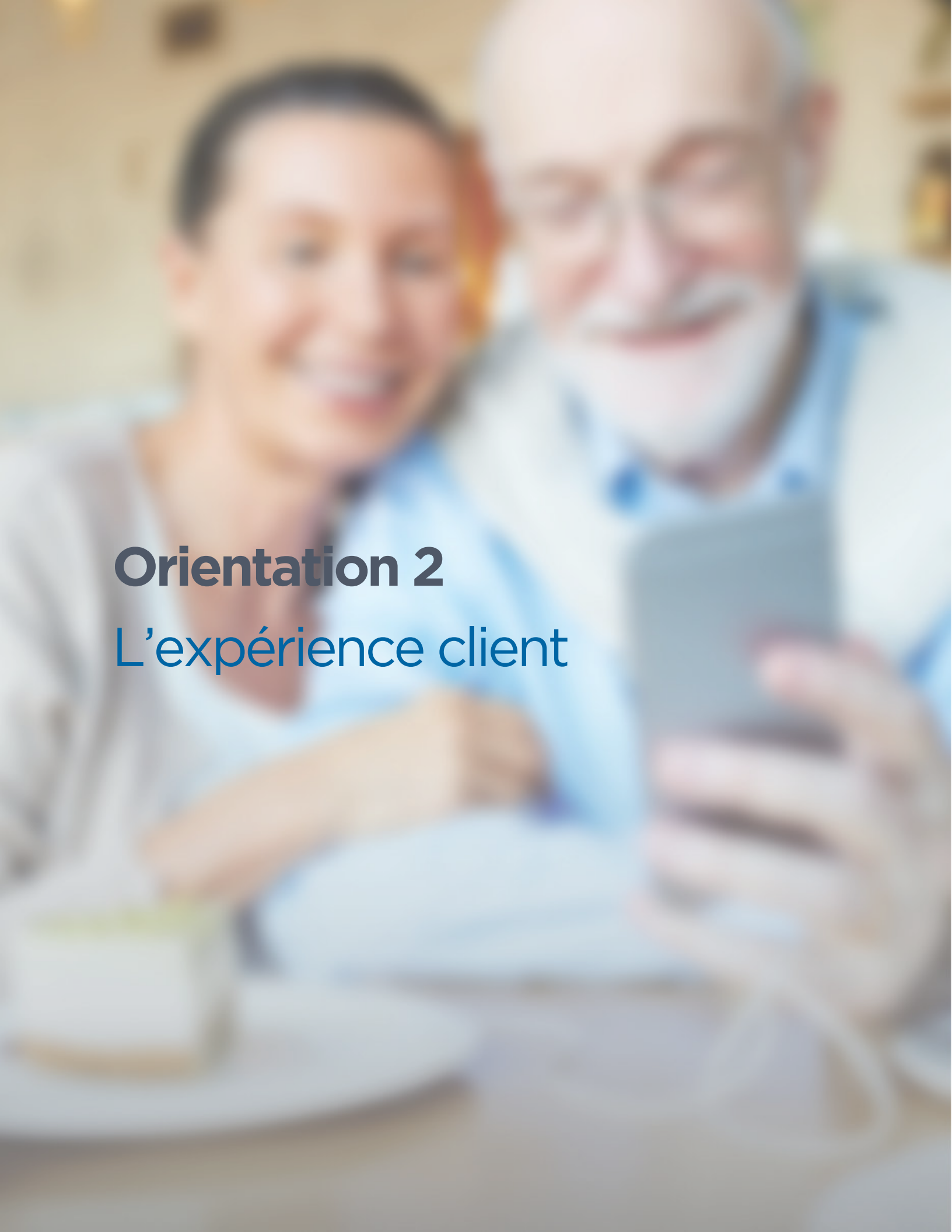
\*Statistiques reçues de 16 régions sur 17

\*\*Statistiques reçues de 16 régions sur 17

Légende :

● Résultats atteints

● Résultats non atteints



## **Orientation 2**

### L'expérience client

# Nos membres

## Répartition des membres en région

| Régions                                 | Nombre de membres |
|-----------------------------------------|-------------------|
| Abitibi-Témiscamingue (01)              | 604               |
| Bas-Saint-Laurent (02)                  | 1 157             |
| Centre-du-Québec (03)                   | 1 336             |
| Chaudière-Appalaches (15)               | 1 814             |
| Estrie (04)                             | 2 680             |
| Gaspésie-Les Îles (05)                  | 480               |
| Lac-Saint-Jean-Chibougamau-Chapais (06) | 495               |
| Lanaudière (07)                         | 1 961             |
| Laurentides (08)                        | 2 134             |
| Laval (18)                              | 1 337             |
| Mauricie (09)                           | 1 823             |
| Montréal (10)                           | 4 026             |
| Montréal (11)                           | 4 940             |
| Montréal (12)                           | 1 286             |
| Montréal (13)                           | 3 811             |
| Montréal (14)                           | 4 501             |
| Montréal (16)                           | 1 277             |
| Total en date du 31 mars 2025           | 35 662            |

## Provenance des nouveaux membres

| Provenance                                                     | Nombre       | Pourcentage |
|----------------------------------------------------------------|--------------|-------------|
| Retraite Québec (action collective — Loi 126)                  | 2 600        | 57,5 %      |
| Références personnelles                                        | 473          | 10,5 %      |
| Partenaires économiques (Beneva, Dignité, etc.)                | 406          | 9,0 %       |
| Associations partenaires et directions des ressources humaines | 226          | 5,0 %       |
| Médias, médias sociaux et recherches Internet                  | 154          | 3,4 %       |
| Salons                                                         | 105          | 2,3 %       |
| Autres                                                         | 560          | 12,4 %      |
| <b>Total</b>                                                   | <b>4 524</b> |             |

## Programmes et événements

### Conférences Web

Chaque année, au moment de préparer le programme des conférences Web, le même objectif est poursuivi : offrir des sujets variés et positifs qui font obstacle à l'âgisme et qui visent les intérêts de tous les retraités. Cette année encore, nous pouvons dire « mission accomplie ». Santé, littérature, plein air, environnement et finances personnelles ne sont que quelques exemples des thèmes abordés. Voici la liste de l'offre de conférences d'avril 2024 à mars 2025 :

- Je mange de façon durable, Équiterre
- L'observation des oiseaux du Québec, Québec Oiseaux
- Les voyages en autocar, Expression Voyages
- L'histoire oubliée, Michel Jean
- Enrichissez votre nouvelle vie de retraité, Cégep Marie-Victorin
- Retour sur le marché du travail à la retraite, Revenu Québec
- Un temps des Fêtes autrement, Marlène Duchesne
- Habitudes santé pour la longévité, Nathalie Lacombe
- Avantages de faire sa déclaration d'impôts, Agence du revenu du Canada

## Tournoi de golf

Le 4 septembre 2024, nos amateurs de golf ont participé au tournoi annuel de l'AQRP. C'est au Club de golf Le Montmorency que 120 golfeurs ont pu profiter de ce magnifique parcours sous un ciel sans nuage. La journée s'est terminée avec un repas convivial. Un grand succès !



La prochaine édition du tournoi de l'AQRP se tiendra le 3 septembre 2025 au club de golf Lac St-Joseph. C'est un rendez-vous !

## Formations

### Yoga tout

En septembre et janvier, nous avons offert des cours de yoga en ligne avec l'école Yoga tout. La formule de yoga sur chaise est adaptée à toutes les conditions physiques pour permettre à nos membres de maintenir une bonne santé physique.



## Pilates

Une première ! Afin de compléter l'offre de santé physique, les membres ont pu s'inscrire dès janvier 2025 à des cours de Pilates en ligne avec Édén Santé Mieux-être. Le Pilates est une méthode d'exercices conçue pour améliorer la force, la souplesse et la posture en mettant l'accent sur la conscience corporelle et le contrôle musculaire. Le Pilates offre une approche globale pour renforcer les muscles stabilisateurs qui soutiennent la colonne vertébrale et favoriser le bien-être général en douceur. Il y a là de quoi motiver de nombreuses personnes âgées désireuses de préserver leur mobilité, tout en respectant les limites de leur corps.



## Cours Photo et Club photo AQR

Notre collaboration avec Michel Proulx, photographe, est un réel succès. Nous offrons deux cours aux sessions de septembre et de janvier, soit Les secrets de la photographie avec votre cellulaire et L'art de la composition en photographie. La demande est tellement forte que nous devons ajouter des dates supplémentaires. De plus, ceux qui ont déjà participé aux formations ont pu s'inscrire au Club photo de l'AQR. Dès septembre 2024, les membres du club ont pu partager des trucs et astuces tout en obtenant des conseils de leur professeur, Michel Proulx.



## Cours d'anglais

En janvier 2025, nos membres ont eu l'occasion de s'inscrire à des cours d'anglais en ligne grâce à notre partenaire Évoluciole. Ce cours, offert en petits groupes, permet d'apprendre les rudiments de l'anglais afin de pouvoir se débrouiller en voyage. Une formule simple et appréciée.



## Assemblée générale annuelle 2024

L'assemblée générale annuelle (AGA) 2024 s'est tenue dans la région du Bas-Saint-Laurent. Un grand merci au comité organisateur et aux bénévoles qui y ont pris part et qui nous ont chaleureusement accueillis le 19 juin, à l'Hôtel Universel de Rivière-du-Loup.

Pendant l'AGA, les membres ont pris connaissance du bilan des activités 2023-2024, des états financiers consolidés 2023-2024 et des prévisions budgétaires 2024-2025, et ont nommé l'auditeur pour 2024-2025.



Des souhaits de réussite pour leur premier mandat ont été adressés aux présidences régionales en fonction depuis avril, soit Réal Raymond Major (Abitibi-Témiscamingue), Daniel Jutras (Centre-du-Québec), Pierre Michaud (Gaspésie-Les Îles), Benoit Poulin (Lanaudière) et Micheline Leduc (Laurentides). Des remerciements ont aussi été adressés aux administrateurs sortants : André Allard (Centre-du-Québec), Marcel Landry (Gaspésie-Les Îles), Jimmy Bydal (Laurentides), Robert Couture (Lanaudière) et Daniel Goulet (Abitibi-Témiscamingue).

La composition du comité exécutif demeure inchangée et a été dévoilée par la secrétaire provinciale d'élections, M<sup>me</sup> Véronique Guay. Finalement, une plaque commémorative a été remise au conjoint de M<sup>me</sup> Lise Guindon-Rollet (Laval) pour la remercier pour son dévouement en la nommant membre honoraire à titre posthume.

L'assemblée, étant réservée uniquement aux membres actifs et associés, les non-membres ont pu profiter d'un tour de ville en autobus, organisé par Tourisme Rivière-du-Loup.

En après-midi, les participants ont assisté à deux conférences qui ont été très appréciées. Et, pour terminer la journée, les participants ont dégusté un repas lors du souper de clôture, en compagnie des membres de leur région, et ils ont dansé au son de la musique du groupe Les Années Jukebox. En résumé, l'événement a été une réussite. Merci à ceux qui étaient présents.

Quelques statistiques

| Appréciation de l'assemblée générale annuelle 2024* | Pourcentage |
|-----------------------------------------------------|-------------|
| Accueil et inscriptions                             | 100 %       |
| Animation                                           | 92 %        |
| Respect des échanges                                | 94 %        |
| Présentation visuelle                               | 94 %        |
| Documentation reçue                                 | 99 %        |
| Appréciation globale moyenne                        | 96 %        |

\* Selon les résultats d'un sondage envoyé à tous les participants en présentiel.

## Quelques photos



Salon des exposants



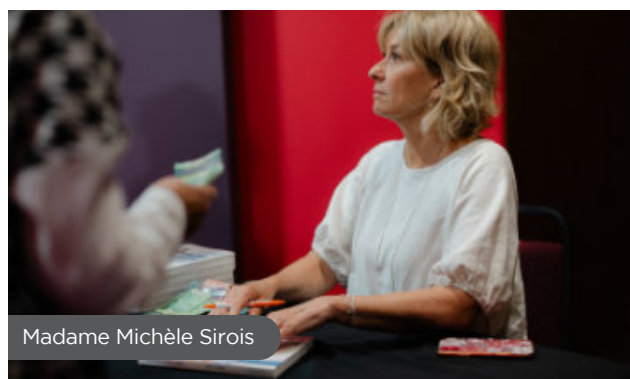
Discours de Paul-René Roy, président



M. Rollet, au nom de M<sup>me</sup> Lise Guindon-Rollet, membre honoraire à titre posthume



Conférence de M. Denis Gilbert



Madame Michèle Sirois



Souper quatre services



Groupe Les Années Jukebox



Soirée dansante

## Service Mieux-être et groupes d'échanges



Plusieurs marques d'appréciation ont été exprimées envers le service Mieux-être en cours d'année, particulièrement pour sa disponibilité et son accessibilité. L'accompagnement offert par ce service tombe à pic en cette époque où l'accès aux services est devenu difficile. Les membres aiment pouvoir parler à quelqu'un facilement. Ils le démontrent fréquemment en communiquant des messages d'appréciation. Ce service termine l'année en présentant un bilan positif. Voici un peu plus en détail les efforts du service Mieux-être dans l'optique d'apporter du soutien aux membres de l'AQRP :

**1 029** appels téléphoniques reçus  
**729** appels téléphoniques effectués

**1 512** messages courriels reçus  
**723** messages courriels envoyés

**4** conférences régionales  
Chaudière-Appalaches, Montérégie Sud-Ouest,  
Drummondville et Saguenay-Côte-Nord

**19** groupes de discussion en présentiel

**3** groupes de discussion en virtuel

**7** rencontres individuelles en présentiel

**3** présentations de conférenciers lors des conférences Web

**2** articles rédigés pour le blogue de l'AQRP

Participation à l'AGA 2024  
(kiosque Mieux-être)

Participation au projet VIVA-Aînés  
en tant qu'expert à la révision



Groupe de discussion dans les locaux de l'AQRP



Conférence régionale, Montérégie Sud-Ouest

## Développement des affaires

### Partenariats

- 58** nouveaux partenaires  
(28 nationaux - 16 régionaux -  
12 spectacles - 2 escapades)
- 4** voyages ajoutés sur nos  
plateformes (Saint-Valentin - Chicago -  
Croisière des Tulipes - La Fabuleuse  
Saguenay-Lac-St-Jean)
- 38** renouvellements d'ententes et/ou  
mises à jour (logos, visuels,  
modifications de l'offre)
- 85** rencontres (virtuelles ou en  
présentiel) avec des partenaires  
ou des partenaires potentiels

### Associations partenaires

- 6** nouvelles associations partenaires  
et 1 en attente de réponse

### Concours

- 4** concours de 500 \$ avec des  
partenaires (revues de juin,  
septembre et décembre 2024,  
et mars 2025) totalisant 2559  
participants

### Plaquettes

- 174** plaquettes de comptoir ont été  
remises à différents partenaires  
afin de promouvoir l'offre à nos  
membres dans leur entreprise

### Publicités Web

Les revenus de la vente de  
publicités dans la revue *Reflets* sont  
de **45 715 \$**

Les économies estimées faites à nos  
membres par le biais des rabais  
seraient de l'ordre d'environ **7 800 \$**

Infolettres

Participer à la création et au contenu de 11 Infolettres à tirage mensuel et s'assurer de la validation des liens Internet avec le site de l'AQRP

Conférences

- 2 conférences Web des partenaires (Lifeline en avril 2024, et Diabète Québec en novembre 2024)
- 1 conférence Web aux bénévoles de l'AQRP « En quoi mon association est mon alliée »

Salons

|                                                   |
|---------------------------------------------------|
| Salon FADOQ Montréal (12, 13, 14 avril 2024)      |
| Salon du Congrès du SFPQ (21 et 22 avril 2024)    |
| Kiosque Complexe G (15 mai 2024)                  |
| Salons des aînés de LaSalle (26 septembre 2024)   |
| Salon de Lanaudière (27-28 septembre 2024)        |
| Salon de Warwick (3 octobre 2024)                 |
| Salon CHU de Québec (10 octobre 2024)             |
| Salon FADOQ Québec (18, 19, 20 octobre 2024)      |
| Salon au Conseil syndical du SFPQ (novembre 2024) |
| Salon Carrefour 50+ de Montréal (29-30 mars 2025) |
| 100 adhésions de nouveaux membres lors des salons |



Salon de Laval — octobre 2024



Salon de LaSalle — Septembre 2024



Salon au Complexe G — mai 2024

Campagnes de recrutement

|                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Envois spéciaux à la Direction des ressources humaines des secteurs public et parapublic         |
| Envois spéciaux aux délégués syndicaux du SFPQ                                                   |
| Invitations aux associations de retraités pour devenir partenaires                               |
| 8 envois de pochettes de recrutement pour faire du développement dans 8 régions (septembre 2024) |

Problématiques chez les partenaires

43 problématiques chez les partenaires ont été résolues (codes de rabais non fonctionnels, problèmes d'application du rabais, etc.).

Sondage d'août 2024

Près de 90 % des membres estiment être satisfaits de l'offre des partenaires économiques.

Services offerts en région

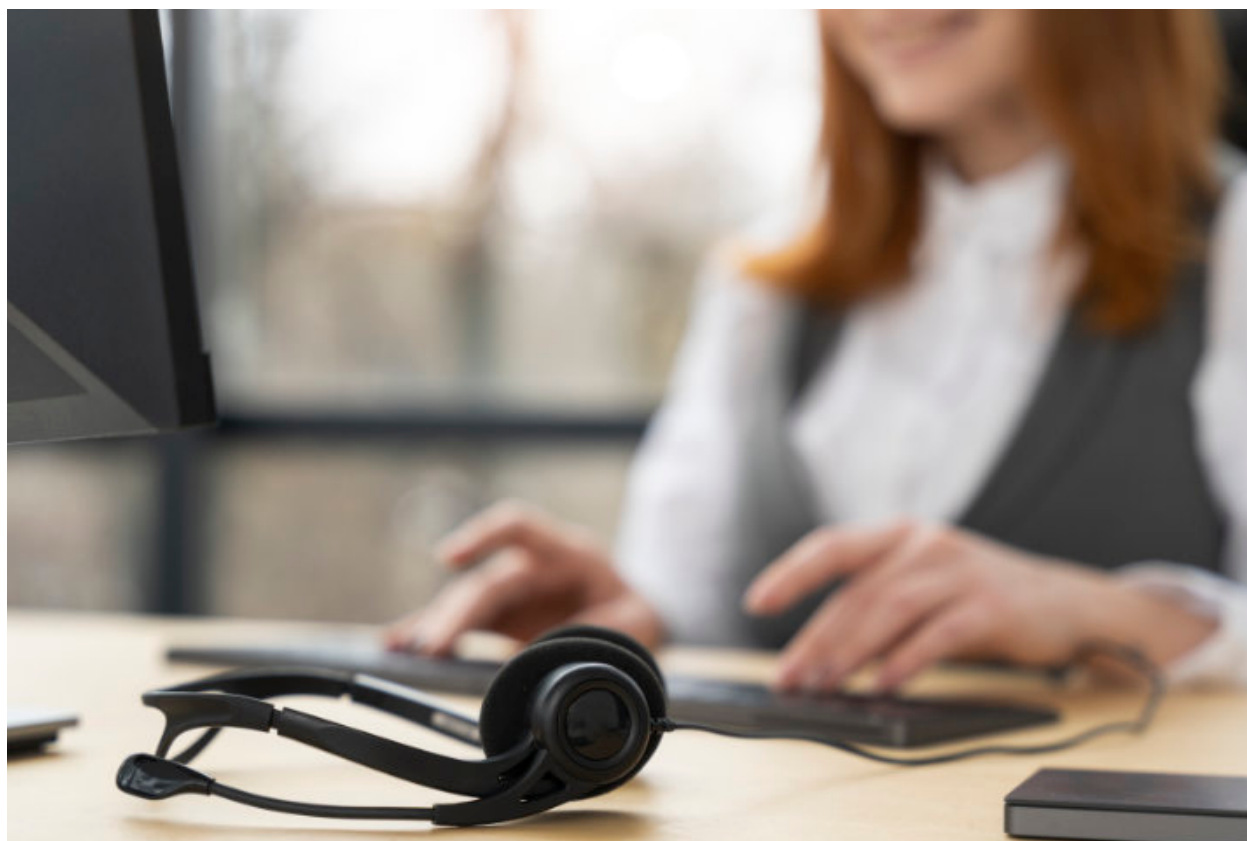
Les conseils régionaux ont organisé plusieurs activités destinées aux membres, notamment des repas, des conférences, des sorties culturelles, des cours en informatique, des séances d'information, des voyages de courte durée, et autres. Ces activités peuvent être offertes aux membres grâce à des bénévoles impliqués.

Quelques statistiques

|                                                                                                  |                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 257 Réunions régionales (conseil régional, comité exécutif régional, secteurs et autres comités) | 436 Activités régionales (événements à caractère social, conférences, voyages organisés, sorties culturelles, repas, etc.) |
| 117 Rencontres des tables régionales de concertation                                             | 14 177 Participants aux activités régionales                                                                               |
| 802 Membres présents aux assemblées régionales annuelles 2024                                    | 64 Activités de recrutement                                                                                                |

## Service à la clientèle

Plus de 100 000 courriels, près de 30 000 utilisateurs de l'Espace membre et plus de 18 000 appels reçus : ces chiffres illustrent l'utilisation importante de notre service à la clientèle par nos membres. Les membres de l'AQRP bénéficient d'un support quotidien *via* le téléphone, les courriels et le clavardage en ligne. Il faut noter que nous sommes l'une des rares associations à offrir un service à la clientèle dédié aux membres.



Suivi du *Plan stratégique 2022-2025* :  
L'expérience client

Objectif 1 : Recruter de nouveaux membres

| Indicateurs                                                                                             | Cibles annuelles | 2022-2023  |              |   | 2023-2024 |                                              |   | 2024-2025 |                                                                                               |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|--------------|---|-----------|----------------------------------------------|---|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|                                                                                                         |                  | Cible      | Résultat     |   | Cible     | Résultat                                     |   | Cible     | Résultat                                                                                      |        |
| Croissance annuelle du nombre de membres (cible de recrutement)                                         | De 5 % à 10 %    | 7 % (2615) | 2638 (101 %) | ● | 3,3 %     | 1061/1147 (93 %) du 01-04-2023 au 30-11-2023 | ● | 5 %       | 3722/1694 (220 %) du 01-12-2023 au 30-11-2024<br>1280/1756 (73 %) du 01-12-2024 au 30-11-2025 | ●<br>● |
| Taux de référencement (membres qui recrutent un membre, membres référés par des partenaires d'affaires) | ↑ 2 %            | 1727       | 2278 (132 %) | ● | 1800      | 783                                          | ● | 1800      | 1147 (-36 %)                                                                                  | ●      |

Objectif 2 : Sécuriser et bonifier les services offerts

| Indicateurs                                                                                              | Cibles annuelles | 2022-2023 |          |   | 2023-2024 |          |   | 2024-2025 |          |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------|----------|---|-----------|----------|---|-----------|----------|---|
|                                                                                                          |                  | Cible     | Résultat |   | Cible     | Résultat |   | Cible     | Résultat |   |
| Taux de satisfaction des participants aux activités                                                      | 90 %             | 90 %      | 94 %     | ● | 90 %      | 97 %     | ● | 90 %      | 97 %     | ● |
| Taux de satisfaction des communications écrites ( <i>Reflets</i> , infolettres, documents d'information) | 95 %             | 95 %      | 95 %     | ● | 95 %      | 96 %     | ● | 95 %      | 96 %     | ● |
| Taux de satisfaction du service à la clientèle                                                           | 95 %             | 95 %      | 98 %     | ● | 95 %      | 98 %     | ● | 95 %      | 98 %     | ● |

Objectif 3 : Diversifier et augmenter les rabais et avantages offerts aux membres

| Indicateurs                       | Cibles annuelles | 2022-2023 |          |   | 2023-2024 |          |   | 2024-2025 |          |   |
|-----------------------------------|------------------|-----------|----------|---|-----------|----------|---|-----------|----------|---|
|                                   |                  | Cible     | Résultat |   | Cible     | Résultat |   | Cible     | Résultat |   |
| Nombre de partenaires d'affaires  | 1                | 1         | 0        | ● | 1         | 0        | ● | 1         | 0        | ● |
| Nombre de partenaires économiques | 50               | 54        | +38      | ● | 54        | +16      | ● | 54        | +58      | ● |

Objectif 4 : Renforcer la rétention des membres

| Indicateurs                                    | Cibles annuelles | 2022-2023 |          |   | 2023-2024 |          |   | 2024-2025 |          |   |
|------------------------------------------------|------------------|-----------|----------|---|-----------|----------|---|-----------|----------|---|
|                                                |                  | Cible     | Résultat |   | Cible     | Résultat |   | Cible     | Résultat |   |
| Taux de rétention                              | 95 %             | 95 %      | 95 %     | ● | 95 %      | 92 %     | ● | 95 %      | 91,4 %   | ● |
| Satisfaction et fidélisation des membres (NPS) | 50               | 50        | +27      | ● | 50        | +31      | ● | 50        | +34      | ● |

Légende :

● Résultats atteints

● Résultats non atteints



# **Orientation 3**

## Le développement

## Projet - Groupe de travail sur le bénévolat

L'AQRP a la chance de pouvoir compter sur un large réseau de bénévoles essentiels à la réalisation de sa mission. Afin de préserver cette dynamique, nous avons mis en place un groupe de travail dédié à la relève bénévole, qui travaille actuellement sur ce projet stratégique.

Tous nos conseils régionaux sont composés exclusivement de bénévoles et sont chargés de l'organisation et du déroulement des activités régionales. Le projet a été développé sur plusieurs phases, et nous sommes heureux de constater que son avancement se déroule de manière efficace et prometteuse.

Des groupes de discussion ont notamment été organisés afin de mieux comprendre les attentes des nouveaux retraités et de cerner les motivations des bénévoles. Ces échanges nous permettent d'adapter notre offre et de mieux répondre aux besoins spécifiques des personnes qui choisissent de s'engager au sein de l'AQRP.

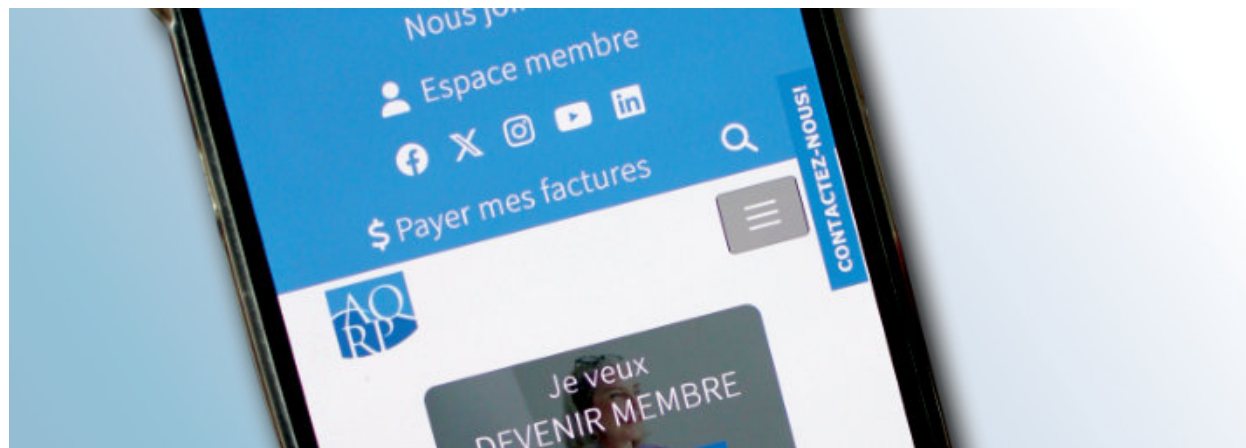
Vous constaterez, dans un avenir rapproché, la mise en place de certaines initiatives directement liées à ce projet.

## L'Espace membre : [membres.aqrp.ca](https://membres.aqrp.ca)

L'Espace membre est maintenant bien implanté et les membres l'utilisent souvent pour ses différentes fonctions\* :

- mise à jour du dossier
- consultation des quatre dernières parutions de la revue *Reflets*
- renouvellement
- inscription aux différentes activités, conférences Web et formations offertes en région ou au provincial

\*L'AQRP est respectueuse de la sécurité des données et suit rigoureusement la législation afin de protéger les renseignements personnels de ses membres.



## Blogue de l'AQRP

Nous continuons d'alimenter notre blogue avec une dizaine d'articles publiés cette année sur des sujets d'intérêt, tels que les voyages, la santé auditive et le sommeil.

Au total, plus de 6 600 personnes l'ont visité.

L'AQRP a lancé l'autopromotion de son blogue sur ses différents canaux de communication, y compris sur son site Web. Par ailleurs, la structure des articles a été optimisée afin d'améliorer leur référencement sur les moteurs de recherche comme Google. Les premiers résultats sont encourageants : les statistiques démontrent que les utilisateurs passent plus de temps sur le site et consultent davantage d'articles, témoignant d'un intérêt accru pour le contenu du blogue.

Consultez régulièrement notre  
blogue pour des informations utiles  
et pertinentes : [blogue.aqrp.ca](https://blogue.aqrp.ca)



## Balados *Cap sur l'épargne*

Dans un contexte économique marqué par l'inflation et la hausse des taux d'intérêt, l'AQRP a lancé la série de balados *Cap sur l'épargne*. Réalisés en collaboration avec des actuaires de Retraite Québec et Beneva, ils abordent des sujets liés à la planification financière, incluant la retraite et la planification successorale. Les premiers épisodes sont déjà disponibles sur notre site Web.



**Épisode 1 :** Marc-William Gagné discute des stratégies d'optimisation de sources de revenus à la retraite avec Philippe Guèvremont, actuaire chez Retraite Québec.



**Épisode 2 :** Marc-William Gagné explore les mécanismes de la planification successorale en compagnie de François Boulanger, actuaire chez Retraite Québec.



**Épisode 3 :** Le troisième épisode est consacré à la planification successorale. Réalisé en collaboration avec un planificateur financier spécialisé en retraite chez Beneva, cet épisode est maintenant disponible. Vous y découvrirez des conseils pratiques pour préparer efficacement votre succession, assurant une transmission fluide et sécurisée de vos biens, tout en protégeant les intérêts de vos proches.



**Abonnez-vous à notre chaîne YouTube**



## La revue *Reflets*

La revue *Reflets* demeure un outil précieux pour nos membres. Saviez-vous qu'un groupe de travail se réunit quatre fois par an pour concevoir des parutions qui répondent à vos intérêts ? Ces bénévoles collaborent avec la direction générale et la rédactrice en chef pour enrichir le contenu de la revue, qui est gratuite et exclusive aux membres.

Demeurez à l'affût des nouveautés qui arriveront très prochainement concernant votre revue !



**33 000 exemplaires  
4 fois par année**

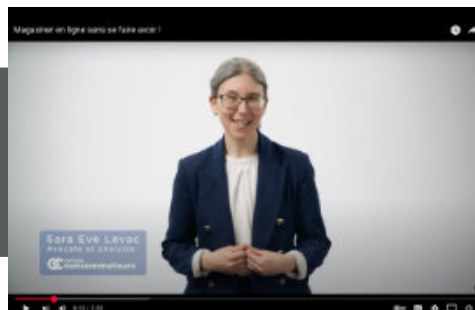
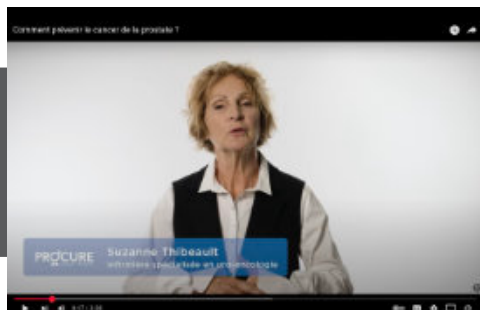
Notre sondage annuel indique que :

- 97 % des répondants disent l'avoir lue en version papier
- 600 répondants l'ont lue en ligne
- l'ensemble des sections obtient un taux de satisfaction de plus de 90 %

## Capsules éducatives

En 2024, nous avons poursuivi notre collaboration avec nos partenaires pour produire des capsules éducatives. Voici la liste des capsules accessibles sur notre site Web :

- Réseau de déprescription : Comment éviter la surcharge de médicaments ?
- PROCURE : Comment prévenir le cancer de la prostate ?
- Option consommateurs : Magasiner en ligne sans se faire avoir ?

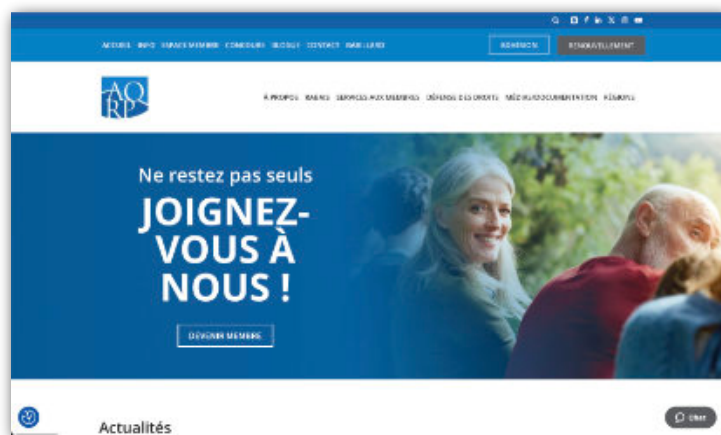


## Le site Web

Au cours de l'année financière 2024-2025, nous avons bonifié le site Web pour qu'il offre une meilleure expérience à nos utilisateurs. Les boutons cliquables Adhésion et Renouvellement ont été ajoutés dans le menu du haut. Le contenu des pages importantes a été amélioré : service Mieux-être, Adhésion ainsi que Conférences Web. Il est également à noter que les noms de certaines sections ont été changés afin d'uniformiser les communications dans nos différents médias.

Nous continuons activement à optimiser notre présence sur les moteurs de recherche en rédigeant nos textes en fonction de leurs normes.

En 2024-2025, les espaces publicitaires sont toujours disponibles pour nos partenaires et sont majoritairement réservés pour eux. Nous avons choisi d'ajouter des publicités internes pour promouvoir des projets internes comme le blogue.



## Les réseaux sociaux

Cette année, nous avons renforcé notre présence sur les réseaux sociaux. Nous vous encourageons à suivre nos différentes plateformes pour être informé des dernières actualités de l'AQRP, mais également des sujets concernant les retraités.



## L'application mobile



Après deux années d'existence et plus de 5 600 téléchargements à ce jour, l'application mobile de l'AQR est un véritable succès. Nous vous invitons à la télécharger et à profiter de toutes ses fonctionnalités.

Elle permet aux membres de trouver des rabais AQR à proximité afin de ne manquer aucune occasion d'épargner. Nous avons ajouté la carte de membre comme nouvelle fonctionnalité et d'autres nouveautés seront disponibles dans les prochains mois.

## La visibilité de l'AQR

### Campagne télévisée

Nous avons choisi de narrer notre vidéo afin de maximiser nos espaces d'écoute lors des diffusions sur les différentes chaînes de Québecor. À noter que la vidéo a été disponible sur TVA+ en pre-roll (courtes publicités diffusées avant le début du contenu vidéo principal).

Le retour de la part de nos membres à ce sujet a été positif. Entendre plusieurs fois « qui nous sommes » a permis d'augmenter notre notoriété auprès de notre clientèle cible.

Aussi, nous avons créé pour la première fois une capsule de 30 secondes dans le segment *C'est bon à savoir*. Grâce à cette initiative, le nombre de vues du site Web a explosé. Bref, c'est une grande réussite.

### Campagne dans les imprimés

Nous avons ajouté un faux couvert à la revue *Reflets* de septembre 2024 pour promouvoir le service Mieux-être et ses différents volets offerts aux membres.

## Campagnes numériques

Nous optimisons toujours notre présence avec l'achat de mots-clés de Google Ads ainsi que la commandite de contenu vidéo avec YouTube.

Cette année, nous avons en outre essayé une nouvelle approche pour nous faire connaître plus rapidement auprès de notre public cible. Le marketing de contenu avec Québecor nous a permis de rédiger un texte qui a été présenté comme leur contenu organique sur le site du *Journal de Montréal*. C'était une continuité de la campagne avec *Salut Bonjour*.

Nous avons un partenariat de visibilité avec le média Bel Âge. Nous avons rédigé quatre textes portant sur différents sujets d'importance afin de gagner en visibilité.



## Le projet *Lettres entre générations*

Nous avons parrainé le projet social *Lettres entre générations*, en collaboration avec un organisme francophone de la Colombie-Britannique, pour couvrir la francophonie canadienne. Cette initiative, qui compte déjà plusieurs centaines d'inscriptions, a pour but de tisser des liens intergénérationnels entre des jeunes et des personnes âgées francophones à travers le Canada.



## Visuels des campagnes et promotions dont nous sommes particulièrement fiers



Suivi du *Plan stratégique 2022-2025* :  
Le développement

Objectif 1 : Recruter et retenir les bénévoles en développant une  
« marque bénévole »

| Indicateurs                                                                                    | Cibles annuelles           | 2022-2023 |          | 2023-2024 |          | 2024-2025 |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|
|                                                                                                |                            | Cible     | Résultat | Cible     | Résultat | Cible     | Résultat |
| Taux de rétention (excluant les bénévoles qui ont atteint leur maximum d'années d'implication) | 90 %                       | 90 %      | 95 %     |           |          |           |          |
| Développement d'une marque bénévole                                                            | Accessible sur le site Web |           |          |           |          |           |          |

Objectif 2 : Améliorer la visibilité et la notoriété de l'AQRP

| Indicateurs                                                                 | Cibles annuelles  | 2022-2023 |          | 2023-2024 |          | 2024-2025 |          |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|
|                                                                             |                   | Cible     | Résultat | Cible     | Résultat | Cible     | Résultat |
| Nombre de visiteurs sur le site Web                                         | ↑ 2 %<br>(73 620) | 75 092    | 95 772   |           |          |           |          |
| Nombre d'activités qui engendrent une visibilité (salons, événements, etc.) | Entre 3 et 8      | 3         | 8        |           |          |           |          |

Objectif 3 : Amorcer la numérisation et prendre un virage écoresponsable

| Indicateurs                                                                                                       | Cibles annuelles        | 2022-2023 |          | 2023-2024 |          | 2024-2025 |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|
|                                                                                                                   |                         | Cible     | Résultat | Cible     | Résultat | Cible     | Résultat |
| Nombre de courriels reçus des membres                                                                             | ↑ 2 %<br>(25 054)       | 25 555    | 95 683   |           |          |           |          |
| Augmentation du libre-service (utilisation de l'Espace membre : adhésions, réadhésions, renouvellements en ligne) | ↑ 5 %<br>(utilisateurs) | 2863      | 13 582   |           |          |           |          |
| Production d'un plan de numérisation                                                                              | À venir                 |           |          |           |          |           |          |

Objectif 4 : Engagement de services

| Indicateurs                          | Cibles annuelles           | 2022-2023 |          | 2023-2024 |          | 2024-2025 |          |
|--------------------------------------|----------------------------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|
|                                      |                            | Cible     | Résultat | Cible     | Résultat | Cible     | Résultat |
| Produire une déclaration de services | Accessible sur le site Web |           |          |           |          |           |          |

Légende :

 Résultats atteints

 Résultats non atteints



Association québécoise  
des retraité(e)s des secteurs  
public et parapublic

5400, boulevard des Galeries  
Bureau 111  
Québec (Québec) G2K 2B4

1 800 653-2747 • 418 683-2288  
[aqrp.ca](http://aqrp.ca) • [info@aqrp.ca](mailto:info@aqrp.ca)