

Bilan

des activités

2020-2021



**L'AQRP,
engagée
auprès de
ses membres**



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

À propos de nous

Notre mission

Promouvoir et défendre les droits et les intérêts économiques, financiers, culturels, intellectuels et sociaux de nos membres et de l'ensemble des aînés du Québec.

Notre vision

D'ici 2022, l'AQRP souhaite être reconnue comme le chef de file des associations représentant les retraités et les aînés du Québec.

Nos valeurs

LA SOLIDARITÉ s'illustre par le lien social d'engagement et de dépendance réciproques entre les membres de l'Association. Elle comprend, entre autres, le devoir moral envers les autres membres de l'Association.

LE RESPECT s'illustre par la considération de toutes les personnes avec qui nous entrons en relation. Il comprend, entre autres, les notions de courtoisie, de diligence, de confiance et de discrétion.

L'ENGAGEMENT s'illustre par le souci de chacun de se dépasser pour l'atteinte des objectifs. Cette volonté se traduit dans la mobilisation collective assurant l'excellence des services offerts aux membres et aux aînés du Québec.

L'INTÉGRITÉ s'illustre 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.

Mot de la présidente et de la directrice générale



Nous sommes heureuses de vous présenter le bilan des activités 2020-2021 de l'Association. Vous constaterez, encore une fois, que les résultats sont au rendez-vous. Ils sont la preuve que les services et les avantages que nous offrons à nos membres sont profitables, et que les représentations que nous faisons dans l'espace public sont pertinentes, particulièrement en temps de pandémie.

De toute évidence, vu le contexte actuel, il nous a été impossible d'offrir les activités régionales de proximité que nous avons l'habitude de vous procurer. Comme vous le savez, nous nous sommes tournés vers des initiatives plus larges vous permettant de rester connecté avec l'Association, par le biais d'articles sur le blogue, de conférences Web, ou encore, de formations. La revue *REFLETS*, éditée pour nos membres quatre fois par année, assure la transmission d'informations à tous les membres non informatisés notamment, et demeure un outil de communication essentiel. Finalement, le service à la clientèle est demeuré ouvert et disponible durant toute l'année, ne causant aucune perte de service pour nos membres, et ce, malgré l'obligation du télétravail.



Les défis seront de taille au cours de la prochaine année ! Nous allons poursuivre nos démarches dans les dossiers de défense des droits des retraités et des aînés du Québec, et maintenir nos efforts pour réduire l'appauvrissement des retraités de la fonction publique. Les aînés doivent être respectés et reconnus pour la contribution qu'ils ont apportée à la société et qu'ils continuent d'offrir ! Nous allons persévérer dans nos actions pour positionner l'Association comme chef de file en matière de défense des droits des aînés, tout en bonifiant les services et les avantages offerts aux membres. Nous sommes convaincus qu'en travaillant tous ensemble, nous atteindrons nos objectifs avec succès.

En terminant, nous souhaitons remercier très sincèrement l'ensemble des bénévoles des conseils régionaux et des comités de secteurs, nos administrateurs, ainsi que le personnel de la direction générale. Leur engagement hors pair, démontré envers l'Association et qui nous permet de progresser d'année en année, est passé à travers les défis du quotidien.

Bonne lecture !

Rose-Mary Thonney, présidente

Véronique Guay, directrice générale

Conseil d'administration

Comité exécutif



Rose-Mary Thoney
Présidente



Paul-René Roy
Premier vice-président



André Bourget
Deuxième vice-président



Lyne Émond
Trésorière



Renée Tremblay
Secrétaire

Administrateurs issus des conseils régionaux



Daniel Goulet
Abitibi-Témiscamingue



Bernard Cyr
Bas-Saint-Laurent



André Allard
Centre-du-Québec



Gilles Tessier
Chaudière-Appalaches



Jn-Guy Saint-Gelais
Estrie



Renaud Paquet
(intérim)
Gaspésie-Les Îles



Germain Martel
Lac-Saint-Jean-Chibougamau-Chapais



Yolande Buisson
Lanaudière



Jimmy Bydal
Laurentides



Jean-Jacques Moreau
(intérim)
Laval



Claude G. Genest
Mauricie



Jean-René Hamel
Montérégie



Madeleine Bouchard
Montréal métropolitain



André Laperrière
Outaouais



Huguette Chevalier
Québec-Est



Laurent Lamoureux
Québec-Ouest



Louise Harvey
Saguenay-Côte-Nord

Direction générale

La directrice générale



Véronique Guay
Directrice générale

L'équipe



Marie-Claude Baribault
Adjointe administrative



Louise Bernier
Conseillère, marketing et développement des affaires



Chantal Bérubé
Agente de bureau



Mélanie Brisson
Conseillère en ressources humaines et développement de programmes



France Croteau
Coordonnatrice aux éditions et publications



Johanne Guenette
Agente au service à la clientèle



Mathieu Hardy
Conseiller aux communications et aux relations publiques



Valérie Lachance
Adjointe à la direction



Marc Laporte
Technicien informatique



Véronick Tremblay
Agente au service à la clientèle



Lydia Vaudreuil
Technicienne comptabilité et rémunération

Le service d'aide en défense des droits



Fanny Beauchesne
Agente d'information

Nos membres

Répartition des membres par région

Régions	Nombre
Abitibi-Témiscamingue (01)	514
Bas-Saint-Laurent (02)	1 110
Centre-du-Québec (03)	1 253
Estrie (04)	2 523
Gaspésie-Les Îles (05)	425
Lac-Saint-Jean-Chibougamau-Chapais (06)	461
Lanaudière (07)	1 728
Laurentides (08)	1 881
Mauricie (09)	1 677
Montréal métropolitain (10)	3 957
Montérégie (11)	4 447
Outaouais (12)	1 198
Québec-Est (13)	3 680
Québec-Ouest (14)	4 213
Chaudière-Appalaches (15)	1 573
Saguenay-Côte-Nord (16)	1 150
Laval (18)	1 335
Extérieur	31
Total en date du 31 mars 2021	33 153

Provenance des nouveaux membres

Provenance	Nombre	%
Associations partenaires	172	7,1 %
Conférences/activités/programmes	3	0,1 %
DRH	157	6,5 %
Internet et médias	39	1,6 %
La Capitale	1 555	64,1 %
Partenaires économiques	14	0,6 %
Références personnelles	433	17,8 %
Kiosques et salons	3	0,1 %
Non spécifiée	50	2,1 %
Total	2 426	

Défense des droits et relations publiques



Suivi — Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE)

Notre demande d'autorisation d'exercer une action collective a été débattue les 8 et 9 décembre derniers devant l'honorable juge Thomas M. Davis de la Cour supérieure.

Après toutes ces années d'attente, notre cause a enfin été présentée au tribunal. Toutefois, il est extrêmement difficile de savoir quelles seront les conclusions de l'honorable juge Davis. D'ailleurs, à la fin de l'audience, ce dernier a mentionné qu'il s'agissait d'une cause complexe et qu'il aura besoin de plusieurs mois avant de rendre son jugement.

Incidentement, il faudra probablement patienter jusqu'à l'automne prochain pour savoir si nous obtiendrons l'autorisation d'instituer une action collective. Si tel est le cas, le débat sur le fond du litige se tiendra par la suite.

Pour poursuivre les démarches, les membres du conseil d'administration ont voté à l'unanimité pour l'ajout d'une somme supplémentaire de 23 000 \$, portant ainsi le montant investi par l'AQRP à 73 000 \$.

Les membres RRPE de l'Association ont également été invités à participer (dans la mesure de leurs moyens) à la campagne de financement par le regroupement InterOrg.

Suivi — Loi 15 (*Loi favorisant la santé financière et la pérennité des régimes de retraite à prestations déterminées du secteur municipal*)

Le Procureur général fera appel sur la partie de la décision concernant les retraités. Rappelons que la Cour donne raison aux retraités et conclut que certains articles de la Loi 15 (articles 16 et 17) portent atteinte au

droit au processus de négociation collective des retraités et que celle-ci constitue une entrave substantielle à la liberté d'association.

Quant à elle, la partie syndicale avait pris la décision de faire appel sur la partie de la décision qui concerne les participants actifs dès le dépôt du jugement.

Les prochaines étapes :

- **Printemps/été 2021** : Conférence de gestion (devant un banc de 3 juges) pour établir le tronc commun des 13 appels des syndicats.
- **Juin 2021** : Date limite du Procureur pour produire son mémoire (argumentation menant à l'appel).
- **Octobre 2021** : Date limite de notre avocat dans le dossier (M^e Leblanc) pour produire son mémoire (réponse aux arguments du Procureur).
- **Début 2022** : Le dossier sera en état d'être entendu — Les auditions devraient durer de 5 à 6 jours.

Hausses de loyers abusives dans les résidences privées pour aînés

L'AQRP croit que des mesures permettant de mettre fin, une bonne fois pour toutes, aux hausses de loyers abusives devraient être incluses dans l'encadrement légal des RPA.

Voici donc les propositions de l'Association à cet égard :

- De prévoir la possibilité de mener une action collective, y compris par l'intermédiaire des associations de défense des droits des aînés.
- De prévoir une section consacrée aux problèmes spécifiques aux RPA au Tribunal administratif du logement.
- D'établir qu'une décision rendue au Tribunal administratif du logement concernant les RPA, sur un sujet qui concerne la majorité des résidents de l'immeuble, soit applicable à tous les résidents qui ont des clauses ou des augmentations similaires.

- Que le ministère de la Santé et des Services sociaux établisse une grille tarifaire des services avec des prix plafonds ou un système de contrôle de l'indexation du coût de ces services.
- Que les RPA soient exclues des dispositions prévues à l'article 1955 du Code civil du Québec (impossibilité de refuser une hausse de loyer si l'immeuble est nouvellement construit depuis moins de 5 ans ou s'il a changé d'affectation il y a moins de 5 ans).

L'AQRP a également lancé un guide pratique regroupant les informations essentielles et les démarches à effectuer pour connaître et faire respecter ses droits en tant que locataire.

En parallèle, l'Association a poursuivi sa collaboration avec le front commun contre la hausse excessive des loyers RPA – groupe initié par le Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ). Le front commun est formé d'associations et d'experts qui veulent mettre fin aux hausses excessives des loyers dans ces établissements.

Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (2022-2027)

Dans le cadre de l'élaboration du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027 (PAM), l'AQRP a déposé un mémoire lui permettant de présenter sa vision et de proposer des solutions concrètes contre la maltraitance des personnes âgées.

L'Association ne croit pas qu'il faille limiter notre conception de la maltraitance aux actes proscrits par le Code criminel canadien. Elle est plutôt d'avis qu'il est nécessaire d'inclure ce que l'on pourrait appeler les « abus systémiques » dans l'équation. L'âgisme, la discrimination, les milieux de vie inadéquats, l'absence de soins, le manque de services, l'insuffisance de ressources et l'isolement sont également des actes de maltraitance.

Conséquemment, l'AQRP souhaite que le PAM 2022-2027 contienne les éléments suivants :

- La mise en place de programmes pour favoriser la participation sociale des personnes âgées.
- Une refonte de la manière d'offrir les soins et les services à domicile et la prise en compte des personnes âgées dans les projets de développement et d'aménagement du territoire.
- La révision complète de l'encadrement légal des résidences privées [incluant l'ajout de mesures pour mettre fin aux augmentations excessives].
- Une réforme majeure des CHSLD, en établissant notamment des mécanismes d'imputabilité et en améliorant les conditions de travail du personnel.
- La poursuite du financement d'initiatives et de programmes qui visent à soutenir les personnes âgées qui appartiennent à un groupe minoritaire visible ou non.
- La tenue d'États généraux afin de doter le Québec d'un plan d'action concerté sur le vieillissement de la population.

Projet de loi 68 : *Loi permettant l'établissement de régimes à prestations cibles au Québec*

À la fin d'octobre dernier, le ministre des Finances Éric Girard a déposé le projet de loi 68 qui permet l'établissement de régimes de retraite à prestations cibles au Québec.

La commission parlementaire devant examiner le projet de loi a eu lieu au début du mois de novembre et nous avons rédigé un mémoire à la suite de la commission. Le mémoire a été déposé lors de la première séance d'étude détaillée du projet de loi et a été rendu public sur le site Web de l'Assemblée nationale.

Voici nos principales positions :

- Accueille favorablement l'impossibilité de convertir les régimes de retraite à prestations déterminées existants en régimes de retraite à prestations cibles (RRPC) et salue la volonté du gouvernement de

bonifier l'offre de régimes de retraite pour les milieux de travail où la qualité des régimes de retraite est moindre.

- Approuve l'amélioration que constituent les RRPC par rapport aux régimes de retraite à cotisations déterminées.
- S'inquiète que la volonté gouvernementale de bonifier l'éventail des régimes de retraite offerts dans le secteur privé puisse se transposer éventuellement dans le secteur public, et que cela se traduise par une éventuelle introduction des RRPC dans ce secteur.
- Insiste sur l'importance de la prévisibilité des revenus pour les retraités et rappelle que cette prévisibilité est déjà grandement mise à mal, notamment par l'adoption de certaines lois affectant l'indexation des rentes des principaux régimes de retraite du secteur public.

Coalition pour la dignité des aînés (CDA) : des États généraux pour agir dès maintenant !



Coalition
pour la dignité
des aînés

Rappel : la Coalition pour la dignité des aînés (CDA), qui regroupe six associations* et qui représente près de 150 000 retraités, se positionne dès maintenant et pour les années à venir comme un acteur incontournable et un partenaire privilégié du gouvernement. L'objectif commun des membres de la Coalition est de convaincre le gouvernement de mettre sur pied des États généraux sur les conditions de vie des personnes âgées et sur le vieillissement de la population.

Pour la CDA, le temps est venu d'arrêter d'être en mode réaction et de régler les problèmes au fur et à mesure qu'ils se présentent. Il est temps d'engager une véritable collaboration entre les différents ministères, les associations, les spécialistes, et la société civile.

C'est dans ce contexte que la CDA a rendu public, en mars dernier, son cahier de propositions afin de travailler collectivement à assurer une qualité de vie et de la dignité aux personnes âgées du Québec. Ces 38 solutions sont articulées autour de quatre grandes priorités : santé, défense des droits, finances et participation citoyenne.

* La CDA regroupe les associations suivantes : l'Alliance des associations de retraités (l'AAR), l'Association québécoise des directeurs et directrices d'établissement d'enseignement retraités (l'AQDER), l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (l'AQDR), l'Association québécoise des retraité(e)s des secteurs public et parapublic (l'AQRP), l'Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec (l'AREQ-CSQ) et le Regroupement interprofessionnel des intervenantes retraitées des services de santé rassemble les infirmières, les infirmières auxiliaires, les inhalothérapeutes ainsi que les perfusionnistes cliniques retraitées (RIIRS).

Parmi les propositions :

- Augmenter les budgets pour les soins et les services à domicile.
- Dégager les médecins de leurs tâches en milieu hospitalier pour les diriger vers les soins à domicile.
- Modifier la Charte des droits et libertés de la personne et créer une fonction de protecteur des aînés
- Créer une nouvelle allocation pour les aînés qui n'ont pas un revenu suffisant à la retraite.
- Mettre en place des projets novateurs pour encourager les aînés à s'exprimer et à s'intégrer dans leur communauté en participant socialement.

Collectif Action COVID

Le Collectif regroupe plus de 20 organisations, ainsi que plusieurs experts, offrant des services et des soins à la population. Son but est d'élaborer des pistes de solution réalistes et applicables aux enjeux vécus pendant la pandémie.

Depuis le mois de mars, il a été convenu que le Collectif Action COVID commencerait à travailler sur les priorités à moyen terme, mais toujours en lien avec la COVID. Or, l'organisme qui hébergeait les dons de la Fondation qui finance le Collectif se retire. La Fondation est prête à poursuivre le financement du Collectif si celui-ci s'incorpore et qu'il demande un numéro d'organisme de bienfaisance.

Le Collectif Action COVID deviendrait alors le Collectif Action Soutien à domicile, et son objectif serait de mobiliser les acteurs concernés par ce sujet afin de développer un plaidoyer pour la tenue d'un vaste chantier sur le soutien à domicile.

Malheureusement, les démarches pour obtenir un numéro d'organisme de bienfaisance peuvent prendre jusqu'à deux ans. L'AQRP demeure membre du Collectif, mais ne s'impliquera pas dans les démarches. Elle concentrera ses efforts sur la CDA qui défend déjà les soins à domicile, via son cahier de propositions et ses interventions.

Service d'aide en défense des droits

Cette année encore, le service d'aide de l'AQRP a permis d'éclairer plusieurs membres sur des situations juridiques variées, notamment au sujet de la maltraitance et de la fraude, des successions et des testaments, des crédits d'impôt disponibles ainsi que des droits en tant que locataire, propriétaire ou patient. Rappelons que le service d'aide était également présent pour épauler les membres pendant le lot d'épreuves qu'a apporté la pandémie. Bref, ce service a offert écoute et guidance en orientant les membres vers les ressources appropriées compte tenu de leurs besoins.

Bilan en chiffres

13

communiqués de presse émis auprès des médias provinciaux

11

communications auprès des membres faisant valoir les gains en défense des droits

25

communications conjointes (communiqués de presse et lettres ouvertes)

617

interventions du service d'aide en défense des droits





BONNE ROUTE ! ma conduite automobile actualisée... en ligne

La formation *BONNE ROUTE ! ma conduite automobile actualisée*, normalement offerte en présentiel, n'a pas pu être offerte cette année. Qu'à cela ne tienne, nous avons développé une formation *BONNE ROUTE !* entièrement en ligne.

Un concept visuel agréable et une navigation facile permettent aux gens de réviser leurs connaissances en matière de sécurité routière dans le confort de leur foyer.

Ateliers informatiques avec Insertech

Un nouveau partenaire se joint à l'AQRP. Il s'agit d'Insertech, qui est une organisation sans but lucratif, ayant pour objectif l'insertion des jeunes au marché du travail dans le domaine des technologies de l'information.

Nous sommes maintenant en mesure d'offrir des ateliers informatiques en ligne à nos membres grâce à ce nouveau partenariat.

Jusqu'à maintenant, quatre groupes ont été créés pour les formations suivantes :

- **Environnement Windows 10**
- **iPad**

Cette offre sera disponible en continu avec une pause estivale. Les prochains cours seront offerts à l'automne 2021.

Conférences Web

Encore une fois, l'AQRP s'est démarquée ! Si les conférences et les ateliers ne peuvent pas être offerts en salle, ils se rendent directement chez vous grâce aux conférences Web.

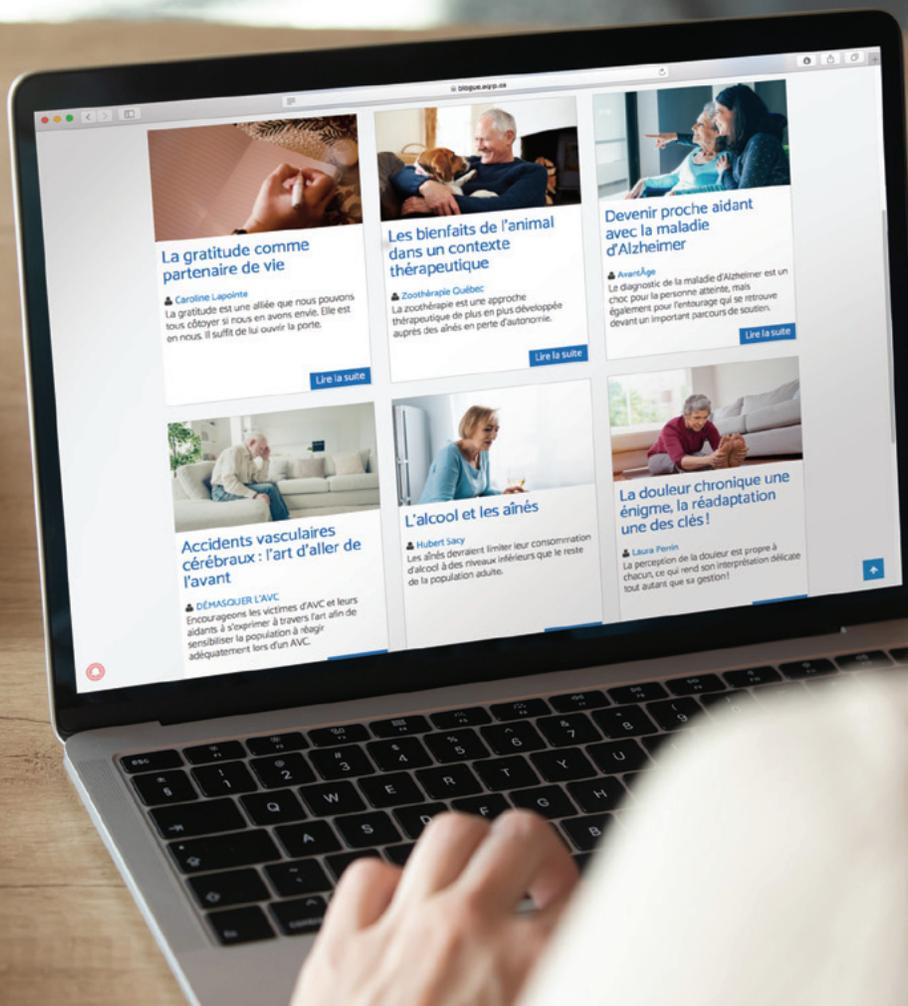
Nous avons été en mesure d'offrir une grande quantité de conférences sur des sujets d'actualité qui suscitent l'intérêt des membres. Voici la liste des conférences offertes cette année :

- **La COVID-19 et son impact sur les investissements et la fraude**
- **COVID-19 – tirez avantage de la situation en période d'insécurité**
- **L'audition, une priorité**
- **Les dessous de l'intimité chez les retraité(e)s**
- **Vos papiers sont-ils en ordre ? (2 conférences)**
- **Les directives médicales anticipées et l'aide médicale à mourir**
- **Maintenir la maison saine. Faites-le pour votre santé !**
- **Comprendre la maladie d'Alzheimer, pour mieux la vivre**
- **Les marchés boursiers et la fraude**
- **Aînés et transactions financières en toute sécurité**
- **La route du sang, d'hier à aujourd'hui**
- **Le bail et les recours possibles en RPA**
- **Apprivoiser la gratitude**
- **Le contenu d'un bon testament**
- **La prévention des chutes à domicile**
- **Prestations et crédits d'impôt pour aînés**
- **Maisons intelligentes et nouvelles technologies**
- **La bienveillance en contexte de pandémie**

Blogue

Le blogue AGRP vise à informer et conseiller les retraité(e)s sur une foule de sujets qui les concernent, tout en identifiant des ressources pouvant leur être utiles dans différentes sphères de leur vie. Le blogue comporte cinq sections : Ma santé, Mes finances, Mon milieu de vie, Mes occupations et Mon répertoire.

En 2020-2021, un total de 26 articles a été publié sur le blogue. Les textes peuvent être consultés à l'adresse suivante : blogue.agrp.ca. Une trentaine d'auteurs provenant de différents organismes ont collaboré à la rédaction des articles et le blogue a rejoint plus de 14 500 lecteurs ; une augmentation de plus 10 % en comparaison avec l'année dernière.



Services offerts en région



Avec la pandémie de COVID-19 et les consignes sanitaires qui interdisaient les regroupements de personnes, la plupart des repas-conférences, des activités sociales et des visites touristiques a malheureusement été annulée ou reportée.

À l'été 2020, certaines consignes sanitaires étaient moins restrictives et les rassemblements extérieurs étaient permis pour la pratique d'une activité physique. Ainsi, quelques régions ont pu organiser des activités sportives pour leurs membres, notamment le golf et la marche. Ceci explique donc qu'il y ait eu un certain nombre de participants à des activités.

Pour ce qui est des réunions des conseils et des comités exécutifs régionaux, la plupart d'entre elles ont été tenues virtuellement, à l'aide de l'application Zoom, ou en présentiel lorsque les consignes sanitaires le permettaient.

Puisqu'un budget est accordé à chacun des conseils régionaux pour qu'ils organisent des activités pour leurs membres, mais qu'ils n'ont pas pu le dépenser en raison de la pandémie, la plupart des conseils régionaux étaient en surplus budgétaire. Après analyse de la situation, le conseil d'administration a résolu de laisser le soin à chacun des conseils de trouver la meilleure façon pour remettre ces sommes à leurs membres de façon juste et équitable. Les conseils régionaux ont été inventifs et ont fait des tirages de cartes-cadeaux ou ont remis des objets promotionnels aux couleurs de l'AQRP, avec l'aide de la direction générale.

Bilan en chiffres*

91

réunions régionales : conseils, comités exécutifs régionaux, secteurs et autres comités

827

membres qui ont participé aux activités

48 activités extérieures

4 activités de recrutement

*Selon les données reçues de 16 régions sur 17

Assemblée générale annuelle 2020



C'est dans un contexte particulier que l'assemblée générale annuelle s'est tenue le 17 juin 2020.

Puisque les mesures sanitaires pour vaincre la pandémie interdisaient les rassemblements de personnes, l'événement s'est tenu de façon virtuelle. Au total, 131 membres ont participé à l'assemblée en webdiffusion et pouvaient interagir *via* l'outil de clavardage. Puisqu'il n'était pas possible de s'adresser directement aux intervenants pendant l'assemblée, les membres ont été invités avant l'événement à envoyer à la direction générale les questions qu'ils voulaient poser aux élus. Ces derniers ont donc pu répondre aux membres lors de l'assemblée.

Les membres ont adopté le procès-verbal de l'assemblée de 2019, ont pris connaissance des états financiers vérifiés 2019-2020, ont adopté les prévisions budgétaires 2020-2021 et ont ratifié les *Règlements généraux* par le biais d'un outil de votation en ligne qui s'affichait pendant l'assemblée. Cette rencontre virtuelle a également permis de dévoiler les résultats des élections du comité exécutif, de présenter les nouvelles présidences régionales, de souligner le dévouement de M. Donald Tremblay, en le nommant membre honoraire de l'AQRP, et d'annoncer les résultats de la cible au recrutement.

Pour une première expérience en ligne, cela a été une réussite !



Appréciation des participants pour la rencontre et la logistique*

Procédure d'inscription de l'assemblée

91 %

Durée de l'assemblée

81 %

Accès aux documents sur le site Web de l'AQRP

88 %

Facilité d'utilisation de la plateforme

79 %

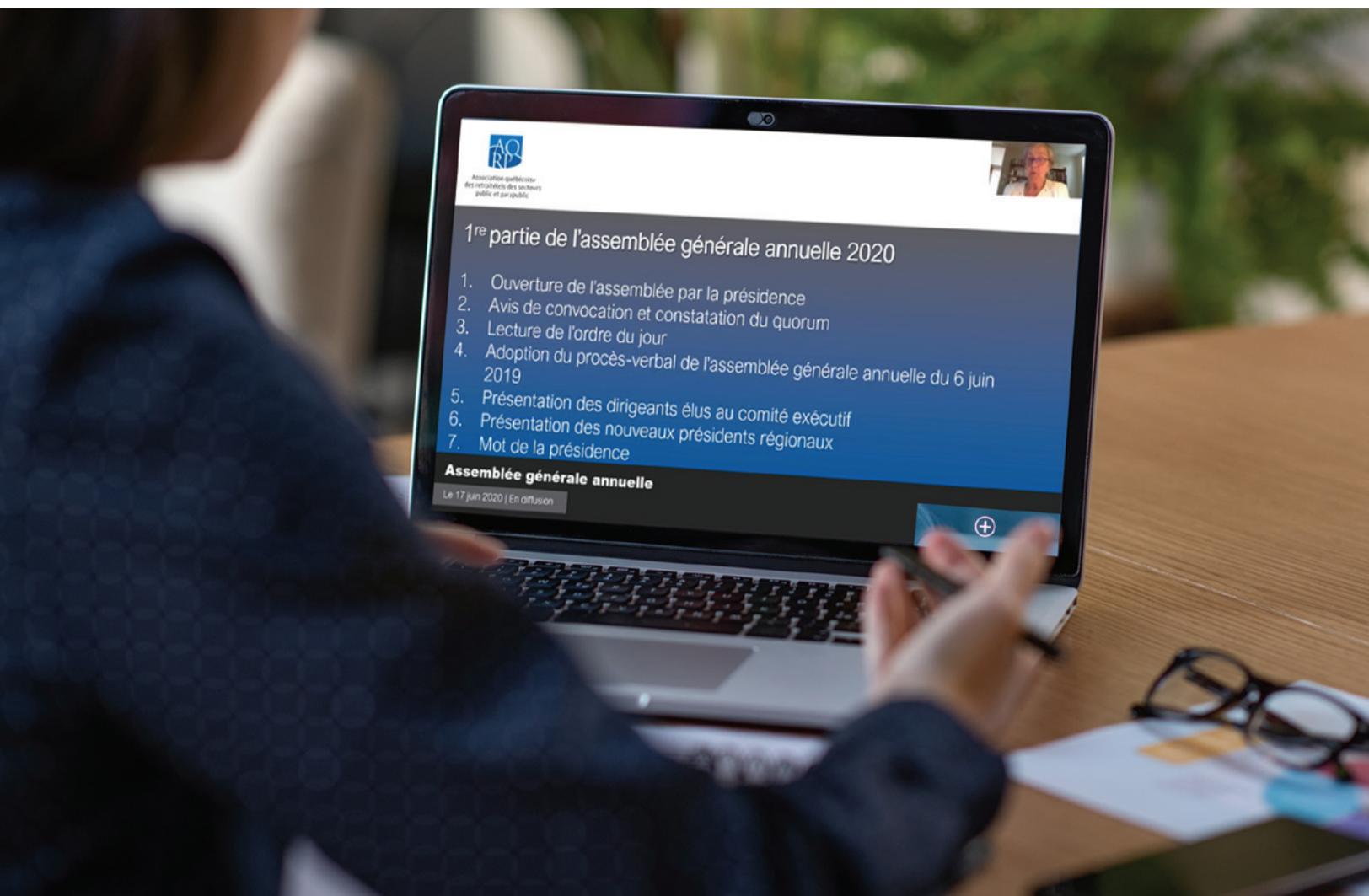
Contenu de l'assemblée

86 %

Nombre et durée des pauses

78 %

* Selon les résultats d'un sondage qui a été envoyé aux participants après l'assemblée



Service à la clientèle



La qualité des services offerts à notre clientèle est une priorité pour l'AQRP. Déployé en télétravail depuis le début de la pandémie, notre service à la clientèle est demeuré très efficace. D'ailleurs, le taux de satisfaction des membres de 97 %, obtenu à la suite d'un sondage à l'égard des services offerts par la direction générale et les conseils régionaux, confirme le professionnalisme de notre équipe et sa grande polyvalence.

Bilan en chiffres

140 adhésions de couples

152 897 courriels reçus et envoyés

904 membres ont opté pour l'adhésion de deux ans

97 % de satisfaction des membres envers le service à la clientèle

26 874 appels reçus et effectués*

* En raison de la pandémie, les employés étaient en télétravail et les appels étaient transférés sur des téléphones personnels. Compte tenu de ces transferts de lignes téléphoniques, il se peut que le nombre d'appels reçus et effectués soit en réalité beaucoup plus élevé qu'indiqué.

Communication, marketing et développement des affaires



Afin d'augmenter sa visibilité auprès de sa clientèle cible, l'AQRP a fait une campagne publicitaire *via* les imprimés et à la télévision. Elle a également participé à un salon virtuel destiné aux aînés. Il est certain que la pandémie est venue bouleverser certaines stratégies promotionnelles, telles que la tenue de salons et de certains événements, auxquels l'AQRP avait l'habitude de participer, et qui ont dû être annulés ou tenus en virtuel. En ce qui a trait aux concours, ils ont tous été organisés en collaboration avec nos partenaires, et ont été offerts sur Facebook hebdomadairement ou trimestriellement dans la revue *REFLETS*.

Stratégie pour les médias sociaux



Nous avons poursuivi le travail débuté l'année dernière. Chaque plateforme est liée à un objectif distinct. Facebook vise à sensibiliser le grand public aux enjeux touchant les aînés québécois et à donner de l'information sur les activités, les offres de service et les revendications de l'AQRP. Twitter tente de bâtir des relations privilégiées avec les journalistes pour contribuer au développement de la notoriété de l'AQRP. Finalement, LinkedIn renseigne le milieu des affaires et les travailleurs de la fonction publique sur les enjeux en lien avec la retraite, et tente de positionner l'AQRP comme l'acteur principal

dans le milieu. Encore cette année, les efforts mis sur notre page Facebook en augmentant le nombre de publications et d'interactions nous ont permis de faire croître notre notoriété et notre visibilité et d'être l'une des associations qui comptent le plus d'abonnés. Nous avons maintenant plus de 5 600 abonnés et plus de 5 000 mentions *J'aime*.

Stratégie promotionnelle

- Plusieurs actions ont été prises pour publiciser l'événement *On jase-tu ?* du 19 novembre 2020, dont sa promotion sur Facebook, sur le carrousel du site Web de l'AQRP, dans l'infolettre et le *BOOMerang*.
- Nous avons aidé à la préparation du kiosque virtuel du Salon des aidants et des aînés de la Mauricie (1^{er} au 8 novembre 2020) et annoncé sa tenue par des publicités sur Facebook, dans l'infolettre et le *BOOMerang*.
- Plusieurs publications concernant nos partenaires ont paru sur Facebook, dans l'infolettre et dans le *BOOMerang*.
- Nous avons réalisé des publicités internes pour le *REFLETS*, les conférences Web, le bulletin électronique et la page Facebook.
- Nous avons travaillé davantage à la vente de publicités pour le *REFLETS*.
- Nous avons participé à la campagne publicitaire dans le journal *La Presse* et son édition numérique : *Les conditions de vie des retraités et des aînés vous préoccupent ?* (15 février au 15 mars 2021).
- Des publicités de l'AQRP ont paru dans :
 - le *Journal de Montréal* — 16 février 2021 — Cahier *Nos belles années* imprimé + publiereportage + numérique ;
 - le journal *Le Soleil* — 13 mars 2021 — Cahier *Boomers* imprimé + publiereportage + numérique ;
 - le *Bel Âge* (4 infolettres numériques : 23 février, 2 mars, 11 mars, et 25 mars 2021).

- Une campagne publicitaire sur le service d'aide de l'AQRP a été publiée, soit une demi-page imprimée dans les journaux locaux (*L'appel - L'Actuel - Beauport - Charlesbourg*) le 13 janvier 2021.
- Nous avons refait :
 - la trousse de présentation de l'AQRP pour les directions des ressources humaines ;
 - la lettre de bienvenue pour les nouveaux membres et le dépliant de l'AQRP ;
 - la carte de membre de l'AQRP.
- Nous avons organisé un tournoi de golf provincial qui s'est tenu le 14 septembre 2020 (recherche d'exposants, prix de présences, objets promotionnels, repas, etc.).
- Nous avons trouvé de nouveaux objets promotionnels pour les régions.
- Nous avons participé à la campagne publicitaire *Les conditions de vie des retraités et des aînés vous préoccupent ?*

Bilan en chiffres

24 068

abonnés au *Bulletin électronique*

2450 \$

donnés en prix aux membres lors des concours Facebook hebdomadaires et des concours trimestriels exclusifs aux membres

6 101

visiteurs sur le site Web

97 %

de nos membres disent lire la revue *REFLETS*

8

partenaires économiques nationaux

5 644

abonnés à la page Facebook



L'AQRP, engagée auprès de ses membres



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

5400, boulevard des Galeries, bureau 111, Québec (Québec) G2K 2B4
Téléphone : 418 683-2288 • Sans frais : 1 800 653-2747 • Télécopieur : 418 683-9567
info@aqrp.ca • www.aqrp.ca