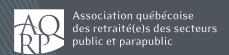


Bilan des activités

2023 - 2024



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 GuayDirectrice générale

Nous sommes réellement fiers de constater que l'AQRP ne cesse de se développer.

Nos interventions, nos initiatives et notre implication active dans les dossiers reliés à la défense des droits nous taillent une place unique au sein des associations qui représentent les retraités et les aînés du Québec. Les services et les avantages offerts aux membres continuent de faire la renommée de l'Association.

En 2022, l'AQRP proposait son plan stratégique 2022-2025, qui présentait de nouvelles idées et des façons de procéder permettant à l'AQRP de se démarquer et d'être proactive. Nous vous présentons le suivi des résultats obtenus quant à la défense des droits et la représentation des membres, l'expérience client ainsi que le développement pour la période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024. Globalement, les résultats sont au rendez-vous encore cette année et de nouveaux et beaux défis nous attendent dans la prochaine année.

Nous poursuivrons nos efforts pour positionner l'Association comme chef de file en matière de défense des droits des aînés, tout en maintenant la bonification des services et des avantages offerts aux membres et en posant des actions pour augmenter le recrutement et favoriser la rétention des membres. Nous sommes convaincus qu'en travaillant tous ensemble, nous atteindrons nos objectifs avec succès.

Pour conclure, nous exprimons notre profonde gratitude envers tous les bénévoles des conseils régionaux et des comités de secteurs, nos administrateurs et le personnel de la direction générale pour leur dévouement remarquable envers l'Association. C'est grâce à leur contribution inestimable que l'AQRP continue de progresser d'année en année.

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



Daniel GouletAbitibiTémiscamingue



Solange Lévesque Bas-Saint-Laurent



André Allard Centre-du-Québec



Aline Ruel-Patry Chaudière-Appalaches



Marcel Normandeau Estrie



Marcel Landry Gaspésie-



Lyne ÉmondLac-Saint-JeanChibougamau-Chapais



Robert Couture Lanaudière



Jimmy BydalLaurentides



Danielle Marcil



Claude Jutras Mauricie



Ghislaine Cournoyer Montérégie



Jean-Pierre Beaumont Montréal



Diane DupéréOutaouais



Guy Noël Québec-Est



Marie-Andrée Chabot Québec-Ouest



Carole Muir Saguenay-Côte-Nord

Direction générale

La direction 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



Marc-William Gagné Conseiller en communication et relations publiques



Johanne Guenette Agente au service à la clientèle



Valérie Lachance Adjointe à la direction



Renée Lapointe Conseillère au mieux-être



Marc Laporte Technicien informatique



Marie-Josée Perron Réceptionniste



Lydia Vaudreuil Technicienne en comptabilité et rémunération

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 aînées. Elle constitue un interlocuteur privilégié auprès du gouvernement pour les dossiers qui touchent ou qui rejoignent les préoccupations des personnes aînées 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 directeurs et directrices d'établissement d'enseignement retraités

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 — Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec

RIIRS — Regroupement interpersonnel des intervenants retraités des services de santé

Le 8 mai 2024, la CDA tiendra un Rendez-vous national sur le maintien à domicile, à l'Hôtel Château Laurier à Québec. Le but est de réunir un maximum d'intervenants touchant de près ou de loin à la question essentielle des soins et des services à domicile.



Loi 15

Dans le dossier de la Loi favorisant la santé financière et la pérennité des régimes de retraite à prestations déterminées du secteur municipal, dite « Loi 15 », la décision de la Cour d'appel rendue en mai 2023 nous permet d'avoir confiance que notre dossier connaîtra une résolution positive.

En effet, la Cour d'appel a maintenu la décision qui déclarait invalide la mesure qui permet aux municipalités de suspendre l'indexation des rentes de leurs retraités, une mesure très semblable à celles que nous contestons.

La Cour suprême du Canada a rendu sa décision en lien avec les autorisations de la porter en appel, déposées par les associations syndicales et le Procureur général du Québec. Les deux demandes sont rejetées par la Cour, et, comme le veut la pratique, cette décision n'a pas à être motivée.

Nous nous battons depuis près de 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, cette décision va créer deux classes de retraités faisant en sorte que la victoire n'est que partielle. Nous rendrons les informations qui seront disponibles dans ce dossier au fur et à mesure sur le site Web de l'AQRP.

Loi 126

L'AQRP désire vous faire part de cette mise à jour concernant la Loi favorisant la santé financière et la pérennité du régime de retraite du personnel d'encadrement et modifiant certaines dispositions législatives, dite « Loi 126 », qui suspend pour six années consécutives l'indexation des pensions du Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE), et qui, à la suite de ces années, réduit de moitié l'indexation des pensions pour les années de service antérieures au 1er juillet 1982. Cette loi, d'une durée indéfinie, nous prive de moyens importants pour faire face à la hausse fulgurante du coût de la vie. L'appauvrissement est bien réel!

L'action collective autorisée en mai 2022 vise à exiger le respect de notre contrat de travail et à réparer l'injustice qui a été faite. À titre informatif, l'honorable juge Lussier a rendu sa décision, faisant suite à l'audience tenue le 29 septembre 2023. Certains éléments restent à préciser en lien avec ce jugement.

La procédure du recours collectif de la Loi 126 est en cours devant les tribunaux et nous publierons les avancées de ce dossier sur notre site Web.



Nos partenariats stratégiques

Tribune des retraités

Faisant suite au constat que la capitalisation du Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) est à 123 %, une bonification de l'indexation est envisagée. Les associations de retraités ont proposé que leur part soit intégrée à cette bonification, ce qui est permis par la loi.

En effet, la loi stipule qu'il est possible d'ajouter jusqu'à 100 millions de dollars à la bonification si le Secrétariat aux affaires intergouvernementales canadiennes contribue pour une part. Cependant, il n'est pas certain que le gouvernement accepte de mettre sa part, et il a jusqu'au 1er juillet pour le faire.

Une lettre commune a été rédigée à l'attention de la ministre responsable de l'Administration gouvernementale et présidente du Conseil du trésor, Sonia LeBel, qui a pris acte de la demande. Le gouvernement s'est engagé à mener des études à ce sujet. Nous comptons, pour la suite, publier une lettre ouverte de rappel de cette demande et solliciter une entrevue.

Observatoire de la retraite

L'Observatoire de la retraite est une initiative de l'Institut de recherche en économie contemporaine (IRÉC) et regroupe des partenaires de différents horizons qui ont le souci d'inscrire les débats sur la retraite dans une perspective large, celle des politiques sociales et économiques qui sont structurantes pour le Québec. L'AQRP siège à l'Observatoire depuis sa création en 2015. Pour plus d'information sur l'Observatoire: observatoireretraite.ca.

En mars dernier, l'AQRP a sollicité l'Observatoire afin de réaliser une analyse des effets de l'augmentation du coût de la vie des années 2021 à 2024 sur le portefeuille des personnes aînées, qu'elles aient été participantes au Régime de retraite du personnel employé du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou non. L'Observatoire brossera ce portrait dans les limites des informations existantes pour cette période récente.

Le Réseau canadien pour l'usage approprié des médicaments et la déprescription

Nous sommes ravis de vous informer de notre collaboration avec le Réseau canadien pour l'usage approprié des médicaments et la déprescription (ReCAD) pour élaborer une capsule éducative sur l'usage sécuritaire des médicaments. Cette capsule mettra en lumière les conséquences néfastes de la surcharge de médicaments et présentera des pratiques concrètes de déprescription pour



l'éviter. Elle sera rendue disponible à l'automne 2024 sur le site Web de l'AQRP, dans la section *Capsules éducatives*. Nous sommes convaincus que cette initiative contribuera grandement à sensibiliser notre communauté aux enjeux de la surcharge médicamenteuse et à promouvoir des pratiques plus sécuritaires et éclairées en matière d'utilisation des médicaments.

Fondation Émergence

L'AQRP soutient l'émergence d'un monde inclusif à la diversité sexuelle et des genres. Pour cette raison, l'Association travaille de concert avec la Fondation Émergence qui s'est donné pour mission d'éduquer, d'informer et de sensibiliser la population aux réalités des personnes qui se reconnaissent dans la diversité sexuelle et la pluralité des identités et des expressions de genre. L'AQRP partage ces objectifs en jouant un rôle de sensibilisation auprès des personnes aînées.

L'Association signera la Charte de la bientraitance envers les personnes aînées lesbiennes, gaies, bisexuelles et trans montrant son adhésion à ses 11 principes qui tendent à assurer un environnement exempt d'homophobie et de transphobie. L'AQRP est également membre d'un comité consultatif constitué des représentants des principales institutions concernées par la thématique du vieillissement de la population LGBT. L'objectif de ce comité est d'éclairer la Fondation Émergence sur les réalités du terrain, telles que celles vécues dans le milieu respectif de chacun de ses membres. Il l'aidera à établir une stratégie coordonnée pour assurer des milieux de vie sans homophobie et sans transphobie et à identifier les défis et enjeux des différents milieux en contact avec des personnes aînées.

Fondation Émergence : <u>fondationemergence.org</u>

Certaines représentations et rencontres

Projet de loi C-319 — L'AQRP en commission parlementaire à Ottawa

Au cours du mois de février 2024, l'AQRP s'est rendue en commission parlementaire à Ottawa pour présenter ses recommandations auprès du Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées. Nous y avons recommandé d'interdire la discrimination entre les âges pour les personnes âgées de 65 à 74 ans qui ont été exclues de la hausse de la pension de la Sécurité de la vieillesse (SV) par le gouvernement fédéral. Ce projet de loi a pour objectif d'instaurer une augmentation de 10 % de la SV dès l'âge de 65 ans. De plus, il



cherche à faire passer l'exemption de 5000 \$ à 6500 \$ pour le revenu d'emploi d'une personne dans le calcul du montant du Supplément de revenu garanti (SRG).

Paul-René Roy, président provincial, en visioconférence lors de la Commission parlementaire sur le projet de loi C-319.



Sortie publique de l'AQRP — Plus de 2 500 évictions en RPA en 2022-2023

Une enquête nationale menée par l'AQRP a révélé que, du 1er octobre 2022 au 1er septembre 2023, plus de 2 500 locataires dans des résidences privées pour aînés (RPA) ont été contraints de quitter leur logement. Cette situation découle de la fermeture de 88 RPA dans l'ensemble du Québec. La publication de ces résultats a suscité des réactions politiques, notamment de la part de la ministre responsable de l'Habitation, France-Élaine Duranceau, et de la ministre responsable des Aînés et ministre déléguée à la Santé, Sonia Bélanger, ainsi que de partis d'opposition tels que le Parti libéral du Québec et Québec solidaire. À la suite de notre sortie publique, la ministre Bélanger a annoncé le financement d'un programme d'allocations personnalisées en RPA, qui permettra aux résidents en perte d'autonomie importante d'accéder à des services et à des soins adaptés tout en demeurant dans leur environnement familier.

Rentes d'invalidité du RRQ — Victoire politique de l'AQRP

Le gouvernement de François Legault accordera finalement une pleine rente de retraite aux aînés invalides âgés de 65 ans et plus à compter du 1er janvier 2025. Il s'agit d'une victoire politique pour l'AQRP, qui a appuyé, par la voie d'une correspondance à l'Assemblée nationale du Québec, le projet de loi du Parti libéral du Québec modifiant la *Loi sur le régime de rentes du Québec* afin de corriger cette iniquité importante envers les aînés invalides. Notre association a également soutenu le collectif Les Invalides au front dans ses démarches afin de dénoncer le fait qu'une personne admissible à une rente d'invalidité qui atteint l'âge de 60 ans doit demander une rente de retraite au Régime de rentes du Québec (RRQ).



Fermeture de la Résidence Mont-Carmel

Victoire en demi-teinte pour les personnes âgées de la Résidence Mont-Carmel à Montréal : le propriétaire vient de leur annoncer qu'il renonce finalement à évincer les personnes qui ne sont pas encore parties. L'AQRP a assuré son soutien inconditionnel aux résidents de Mont-Carmel tout au long de leurs démarches judiciaires, depuis la réception de leur avis d'éviction. Nous continuerons à dénoncer la privatisation des résidences privées pour aînés (RPA) au détriment des services publics de soutien à domicile.

Rencontre entre l'AQRP et le RPCU

Le 18 avril 2018, le Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) s'engageait auprès du MSSS, via un contrat dûment signé, en ce qui concerne son rôle à titre de membre observateur pendant les visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD), pour la période 2018-2021, soit le cycle 3. Une mise à jour du guide destiné aux organismes partenaires devra être faite en 2024, comportant des adaptations que le ministère de la Santé et des Services sociaux doit apporter au processus évaluatif, afin de permettre la reprise des visites d'évaluation, et ce, dans le respect des nouvelles orientations du Plan d'action pour l'hébergement de longue durée 2021-2026 et de l'évaluation des cycles précédents. Aucune action de l'AQRP n'est à entreprendre dans ce dossier.

Rencontre entre l'Ordre des audioprothésistes du Québec et l'AQRP

Concernant la question de la ventilation des prix de facturation des appareils auditifs, l'Ordre n'a pas constaté de progrès significatifs dans ce dossier. Le président de l'Ordre, David Gélinas, nous a informés qu'il y avait une majorité d'opinions défavorables à la facturation auditive au sein du conseil d'administration. Le président provincial de l'AQRP, Paul-René Roy, a expressément demandé la documentation répertoriant les arguments du conseil d'administration justifiant l'opposition de l'Ordre à la facturation des prothèses auditives. Le président soumettra ce dossier à la prochaine réunion du comité de défense des droits de l'AQRP, en mars 2024, afin d'en assurer le suivi. Nous restons donc en attente de la réponse de l'Ordre sur ce point.

Rencontre entre l'AQRP et la FCAAP

Le 8 février 2024, nous avons été invités par des représentants de la Fédération des CAAP (FCAAP) qui voulaient nous faire part de leurs préoccupations concernant le nouveau programme d'allocations personnalisées aux RPA, annoncé par la ministre déléguée à la Santé et responsable des Aînés, Sonia Bélanger. Ils nous ont informés que si le programme est mis en œuvre comme prévu, il entraînera des conséquences très néfastes sur les aînés telles que la complexification majeure des relations contractuelles entre locateur et locataire et la responsabilisation injuste et ruineuse des aînés locataires. Une demande de rencontre entre la FCAAP et ses organismes partenaires, notamment la FADOQ, l'AREQ, l'AQDR et l'AQRP, a été adressée à la ministre Bélanger par courriel. Notre association, en collaboration avec les organismes partenaires, est actuellement en pourparlers avec le cabinet de la ministre Bélanger afin de rectifier le tir d'ici l'entrée en vigueur du programme prévue en juin 2024.

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles annuelles	2022-2023			2023-2024		
		annuelles	Cible	Résu	ltats	Cible	Résult	ats
1. Assurer la défense des droits et contribuer à la lutte contre l'appauvrissement des aînés	Nombre de communications en lien avec les droits spécifiques aux fonctions publique et parapublique	De 3 à 10	3	10		5	8	
	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	
2. Créer des alliances stratégiques avec les intervenants dédiés aux aînés	Nombre de communications conjointes (communiqués et lettres ouvertes)	De 3 à 10	6	36		8	4	
	Nombre de rencontres avec les intervenants	De 1 à 3	1	34		3	28	
	Nombre d'alliances (mémoires, colloques, événements)	De 3 à 10	3	16		6	11	
3. Intensifier les actions auprès des médias et des décideurs	Nombre de communiqués de presse, lettres ouvertes, etc.	De 8 à 15	8	37		12	23	
	Participation à des consultations officielles et commissions parlementaires sur les orientations ciblées	Dès que pertinent	Dès que pertinent	2		Dès que pertinent	4	
	Nombre de contacts ou communications auprès des décideurs ou médias régionaux	De 3 à 8	4	88*		5	42**	

^{*}Statistiques reçues de 16 régions sur 17

Bilan des activités 2023 - 2024

Légende :

Objectifs atteints

Résultats non atteints

^{**}Statistiques reçues de 16 régions sur 17

Orientation 2

L'expérience client

Nos membres

Répartition des membres en région

Régions	Nombre de membres
Abitibi-Témiscamingue (01)	546
Bas-Saint-Laurent (02)	1073
Centre-du-Québec (03)	1265
Chaudière-Appalaches (15)	1659
Estrie (04)	2545
Gaspésie–Les Îles (05)	412
Lac-Saint-Jean-Chibougamau-Chapais (06)	444
Lanaudière (07)	1770
Laurentides (08)	1954
Laval (18)	1259
Mauricie (09)	1705
Montérégie (11)	4515
Montréal (10)	3829
Outaouais (12)	1237
Québec-Est (13)	3657
Québec-Ouest (14)	4281
Saguenay–Côte-Nord (16)	1195
Total en date du 31 mars 2024	33 346



Provenance des nouveaux membres

Provenance	Nombre	Pourcentage	
Associations partenaires	27	1,72 %	
Conférences/activités régionales	3	0,19 %	
Directions des ressources humaines	107	6,80 %	
Internet, médias et médias sociaux	18	1,14 %	
Beneva	255	16,21 %	
Partenaires économiques	6	0,38 %	
Références personnelles	573	36,43 %	
Salons	31	1,97 %	
Non spécifiée	414	26,32 %	
Autres	114	7,25 %	
Total	1 573		

Programmes et événements

Conférences Web

Les conférences Web de l'AQRP connaissent toujours un grand succès. L'un de nos objectifs est d'offrir une grande quantité de conférences sur des sujets d'actualité qui suscitent l'intérêt des membres. Cette année, nous avons eu des conférences variées et intéressantes à leur offrir. Voici la liste des conférences offertes du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024 :

- Catherine Lefebvre : Sucre : vérités ou conséquences
- Rando Québec : Bien se préparer à une randonnée en nature
- Sûreté du Québec : La fraude amoureuse
- Yvon Lapointe : Peu importe l'âge... se conduire autrement, c'est gagnant et sécurisant !
- SécuriGlobe : Démystifier les assurances voyages
- Hélène Laurendeau : Nutriquizz 55+
- Isabelle Matte : Aux origines de Noël
- Nick Hamilton : L'art de la dégustation du vin
- Yvon Riendeau : La sexualité n'a pas d'âge
- Insertech : Prolongez la vie de votre ordinateur
- Agence du revenu : Faire ses impôts, c'est payant



Tournoi de golf

Le tournoi de golf annuel s'est tenu le 6 septembre au Club de golf Le Grand Portneuf. La situation géographique du terrain de golf est idéale. Situé dans la MRC de Portneuf à 20 minutes de la ville de Québec et à 45 minutes de Trois-Rivières, il est bordé par la rivière Portneuf et bien inscrit dans un paysage de vallons et de collines. Le parcours du Golf Le Grand Portneuf a fait l'unanimité par sa beauté naturelle avec un grand taux de participation! 128 golfeurs de neuf régions différentes ont participé à cet événement! La prochaine édition se tiendra le 4 septembre 2024 au Club de golf le Montmorency.



Formations

BONNE ROUTE! ma conduite actualisée (nouvelle mouture)

En septembre 2023, nous avons lancé la nouvelle version du programme BONNE ROUTE! Composé de quatre capsules en animation vidéo, d'une conférence de Yvon Lapointe intitulée Peu importe l'âge... se conduire autrement, c'est gagnant et sécurisant! et de notre partenariat avec l'AECQ pour des cours de conduite pratiques, le programme BONNE ROUTE! met tout en œuvre pour que les aînés conservent leurs aptitudes de conduite le plus longtemps possible.





Cours Les secrets de la photo avec votre cellulaire

Voilà une nouveauté qui obtient un grand succès. Les cours *Les secrets de la photo avec votre cellulaire* sont offerts depuis septembre 2023.



55+ YOGA

Les membres ont pu suivre des cours de yoga entièrement en ligne avec notre partenaire 55+ YOGA. Un choix parmi cinq cours était présenté, selon le degré d'aisance, pour une expérience mieux-être complète. Tous les cours sont spécifiquement adaptés aux personnes de 55 ans et plus. Deux cohortes ont été créées, soit en septembre et en mars. Encore une fois, un grand succès de participation!



Cours de langues avec Évoluciole

En janvier 2024, un cours d'anglais pour les voyages et un cours d'espagnol de base ont été offerts aux membres. Des groupes ont pu apprendre les bases d'une langue étrangère entièrement en ligne.



Assemblée générale annuelle 2023

L'assemblée générale annuelle s'est tenue le 20 juin 2023. La région de Montréal métropolitain nous a chaleureusement accueillis à l'Hôtel Le Centre Sheraton de Montréal, à l'occasion du 55° anniversaire de fondation de l'AQRP. Nous remercions sincèrement le comité régional organisateur, les bénévoles, nos partenaires, ainsi que toutes les autres personnes qui ont pris part à l'événement qui a été un franc succès.

Pendant l'AGA, les membres ont pu prendre connaissance du Bilan des activités de l'AQRP 2022-2023, des états financiers vérifiés 2022-2023, ainsi que des prévisions budgétaires 2023-2024. Cette rencontre a également été l'occasion de remercier :

- M^{me} Suzanne Carrière pour son dévouement à l'Association, en la nommant membre honoraire de l'AQRP 2023
- M^{me} Marie-Claude Baribault, adjointe administrative à la direction générale, pour son départ à la retraite
- M. Raymond Rochette pour ses deux années d'implication comme administrateur (administrateur sortant — région de Laval)



Quelques statistiques

Appréciation de l'assemblée générale annuelle 2023*	Pourcentage
Accueil et inscriptions	99 %
Animation et respect des échanges	93 %
Présentation visuelle	94 %
Documentation reçue	97 %
Appréciation globale moyenne	96 %

^{*} Selon les résultats d'un sondage envoyé à tous les participants

Autres moments forts de la journée







De gauche à droite :

L'assemblée générale annuelle.

Conférence intitulée « Le bonheur... même quand la vie te surprend » de Josée Boudreault.

Spectacle de danses québécoises et internationales des Éclusiers.

Service Mieux-être et groupes d'échanges



Le service Mieux-être en est à sa deuxième année d'existence ; une année qui se termine par un bilan positif. Plusieurs marques d'appréciation le concernant ont été transmises à l'AQRP en cours d'année, ce qui permet de confirmer sa pertinence. Le fait qu'une présence humaine soit accessible au bout du fil représente la force de ce service de soutien et il est très rassurant pour ceux qui en ont besoin. Au cours de l'année, 1055 appels téléphoniques ont été reçus et 1214 relances téléphoniques ont été effectuées.

Plusieurs moyens de communication ont été utilisés pour transmettre de l'information sur le mieux-être : la revue *Reflets*, l'*Infolettre Mieux-être* ainsi que le *BOOMerang*. Quelques publicités ont été diffusées pour rappeler l'existence de ce service offert aux membres, dont un jeu de cartes présentant les informations sur le service.

Quelques activités ont aussi été données en présentiel, soit :

- une conférence portant sur le mieux-être a été offerte aux régions de Québec-Est, de Saguenay-Côte-Nord et de Chaudière-Appalaches;
- la présence de la conseillère au kiosque du congrès RPCU à Montréal;
- l'assistance de la conseillère dans la préparation d'une liste de ressources présentée lors d'une pièce de théâtre dans quelques régions du Québec.

Les membres de la région de Québec ont pu profiter de neuf rencontres de discussions thématiques qui ont été données dans les locaux de l'Association. Ces rencontres permettent aux membres de briser l'isolement et de réfléchir en groupe sur des thématiques préétablies. Une conférence Web portant sur l'abus financier amoureux a été organisée et présentée aux membres au mois de juin. La conseillère a également assuré la présentation du conférencier lors de la conférence Web portant sur la sexualité.





Groupe de discussion sur le thème de l'âgisme — Novembre 2023



Groupe de discussion sur le thème de la dépression saisonnière — Février 2024

Du support psychosocial a été offert à quelques employés par le biais de rencontres individuelles et du soutien a été offert au service à la clientèle pour des changements d'adresse, des adhésions à l'application mobile ou pour fournir de l'information.

Développement des affaires

Partenaires économiques

L'AQRP a poursuivi ses efforts pour bonifier son offre de rabais aux membres, favoriser le recrutement et augmenter sa visibilité. Voici quelques statistiques intéressantes :

nouveaux partenaires
(15 provinciaux - 14 régionaux)

rencontres virtuelles ou en présentiel avec des partenaires ou des prospects

conférences Web offertes par des partenaires

concours de 500 \$ offerts par des partenaires

plaquettes remises à différents partenaires, d'avril 2023 à mars 2024

Près de des membres estiment être satisfaits de l'offre des partenaires

les revenus provenant de la vente de publicités dans la revue *Reflets* s'élèvent à **42 845 \$**

Partenariat d'affaires

Notre entente de partenariat avec Beneva devait être renouvelée afin que les membres puissent conserver leurs avantages. À la suite de nombreuses rencontres avec les représentants de Beneva, l'offre de cette dernière a été acceptée par le conseil d'administration, ce qui nous a permis de signer une nouvelle entente pour la période allant du 1er janvier 2024 au 31 décembre 2029.

Pour les membres de l'AQRP, cela signifie que leurs avantages concurrentiels sont maintenus, dont le plus important est le pourcentage de rabais dont ils bénéficient. a pour mission de promouvoir et de défendre les droits et les intérêts économiques, financiers, culturels, intellectuels et sociaux de ses membres, notamment en s'assurant du maintien et de l'amélioration de leur qualité de vie et de leur santé.

De gauche à droite : Laurent Lamoureux, trésorier provincial, Paul-René Roy, président provincial, ainsi que Véronique Guay, directrice générale, à la signature de la nouvelle entente de Beneva.

Pour votre association, cela signifie l'assurance d'une pérennité puisque cette entente comprend certaines balises financières importantes.

En résumé, Beneva n'est pas uniquement une entreprise qui vous offre des rabais. Elle offre également à l'AQRP des ressources financières qui lui permettent d'assurer la défense de vos droits et le développement de ses services.

Salons

- Salon FADOQ à Montréal (avril 2023)
- Salon FADOQ à Québec (octobre 2023)
- Salon FADOQ en Outaouais (octobre 2023)
- Salon de Drummondville (septembre 2023)
- Salon de Sherbrooke (octobre 2023)
- 2 salons au Conseil syndical du SFPQ (novembre 2023 et février 2024)
- 75 adhésions de nouveaux membres lors des salons

Campagne de recrutement

- La formation Mieux connaître mon association a été donnée aux bénévoles et aux employés.
- Des envois spéciaux ont été adressés aux directions des ressources humaines des secteurs public et parapublic et à certains délégués syndicaux du SFPQ.
- Des invitations aux associations de retraités pour devenir nos partenaires ont été faites.





Kiosque au Conseil syndical du Syndicat de la fonction publique du Québec — Novembre 2023

Dans l'ordre habituel : Carole Picard, membre du conseil régional de Québec-Est, Louise Bernier, direction générale, André Godbout, 2º vice-président provincial, et Mélanie Brisson, direction générale



Kiosque au Conseil syndical du Syndicat de la fonction publique du Québec — Février 2024

Photo: Michèle Cloutier, direction générale

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*:

Réunions régionales (conseil régional, comité exécutif régional, secteurs et autres comités)

Rencontres des tables régionales de concertation

Membres présents aux assemblées régionales annuelles

Activités régionales
(événements à caractère
social, conférences, voyages
organisés, sorties culturelles,
repas, etc.)

13 839 Participants aux activités régionales

46 Activités de recrutement

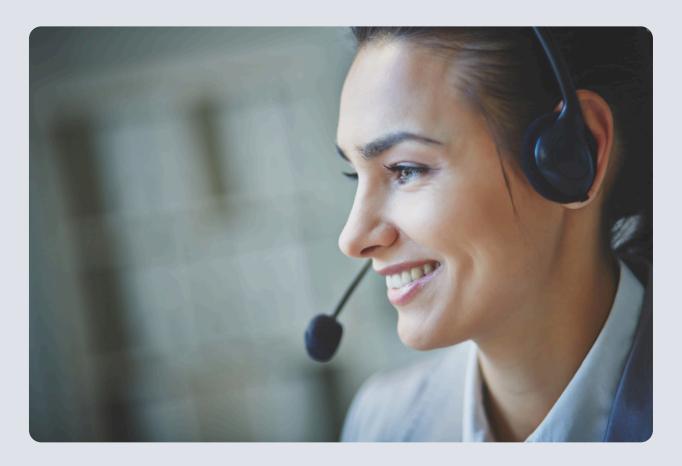
*Statistiques reçues de 16 régions sur 17



Service à la clientèle

La qualité des services offerts à notre clientèle est une priorité pour l'AQRP.

Les membres de l'équipe se mobilisent chaque jour afin d'offrir un service rapide et personnalisé. Le taux de satisfaction des membres de 98 %, obtenu à la suite d'un sondage à l'égard des services offerts par la direction générale et les conseils régionaux, confirme le maintien du professionnalisme de notre équipe et sa grande polyvalence.



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

Objectifs	Indicateurs	Cibles annuelles	2022-2023			2023-2024		
			Cible	Résultats		Cible	Résultat	s
1. Recruter de nouveaux membres	Croissance annuelle du nombre de membres (cible de recrutement)	De 5 % à 10 %	7 % (2615)	2638 (101 % de l'atteinte de la cible)		3,3 % 5 %	1 061/1147 (93 %) du 01-04-2023 au 30-11-2023 516/1694 membres (30 %) du 1-12-2023 au 30-11-2024	
	Taux de référencement (membres qui recrutent un membre, membres référés par des partenaires d'affaires)	† 2%	1727	2278 (132 % de l'atteinte de la cible)		1800	783	
2. Sécuriser et bonifier les services offerts	Taux de satisfaction des participants aux activités	90 %	90 %	94 %		90 %	97 %	
	Taux de satisfaction des communications écrites (<i>Reflets</i> , infolettres, documents d'information)	95 %	95 %	95 %		95 %	96 %	
	Taux de satisfaction du service à la clientèle	95 %	95 %	98 %	•	95 %	98%	
3. Diversifier et augmenter les rabais et avantages offerts aux membres	Nombre de partenaires d'affaires	1	1	0		1	0	
	Nombre de partenaires économiques	50		38 nouveaux			16 nouveaux (54 nouveaux partenaires au total depuis 2022)	
4. Renforcer la rétention des membres	Taux de rétention	95 %	95 %	95 % (34 150 membres au 01-04 2022; Désistements : 1876; Décès : 595)		95 %	92 % (34 576 membres au 01-04-2023; Désistement: 2294; Décès : 627)	
	Satisfaction et fidèlisation des membres (NPS)	50	50	27			Information disponible en 2024-2025	

Bilan des activités 2023 - 2024

Légende :

Objectifs atteints

Résultats non atteints

Orientation 3

Le développement

Site Web

Pendant l'année financière 2023-2024, nous avons investi beaucoup de ressources afin d'améliorer l'apparence du site Web. Ces modifications ont pour objectif d'améliorer l'expérience des utilisateurs et la convivialité du site.

Le contenu de quelques pages a été bonifié : Service Mieux-être, Adhésion ainsi que Conférences Web.

Nous avons travaillé activement à optimiser notre présence sur les moteurs de recherche en rédigeant nos textes en fonction des normes des plateformes. Nous avons également donné une place à Google AdSens, ainsi, les blocs publicitaires seront majoritairement réservés à nos partenaires.



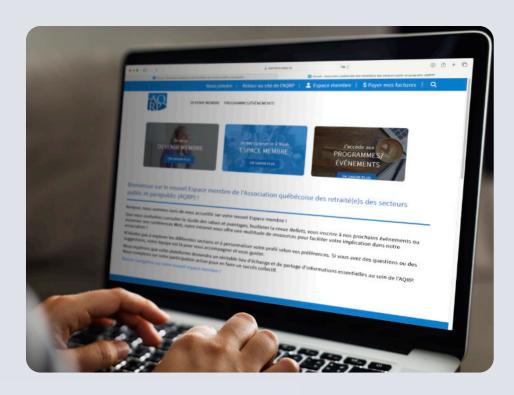


L'Espace membre: membres.aqrp.ca

L'Espace membre s'est refait une beauté! Il permet rapidement aux membres :

- de mettre leur dossier et leur profil à jour ;
- de consulter les dernières parutions de la revue *Reflets* et du *Guide des rabais* et avantages ;
- de procéder à leur renouvellement ;
- d'obtenir leur carte de membre électronique;
- de s'inscrire à l'infolettre mensuelle de l'AQRP ou à l'infolettre trimestrielle du service Mieux-être;
- de visualiser et de s'inscrire aux différentes activités, conférences Web et formations offertes en région ou au provincial.

Il faut également mentionner que l'AQRP a à cœur la gestion sécuritaire de vos données personnelles. En plus de nous conformer à la Loi 25, nous avons ajouté plusieurs mécanismes et contrôles de sécurité pour nous assurer que vos informations sont protégées. De plus, l'Association vient de se doter d'une assurance de protection contre l'atteinte à la vie privée. Nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour bien protéger vos informations confidentielles.

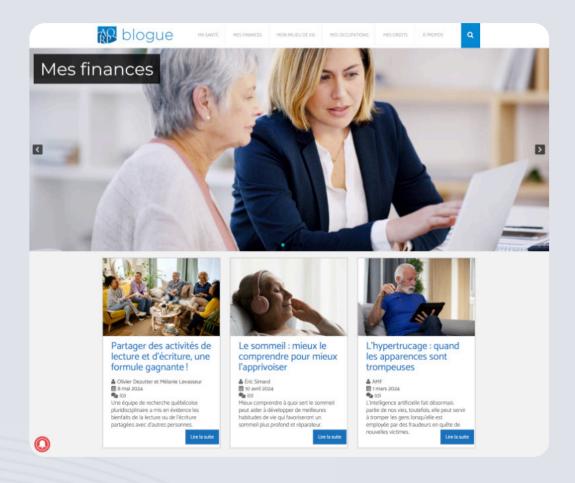


Blogue

Le blogue de l'AQRP est constitué d'articles regroupés au fil du temps. Il vise à informer et conseiller les retraités sur une foule de sujets qui les concernent, tout en identifiant des ressources pouvant leur être utiles dans différentes sphères de leur vie. Il comporte cinq sections : Ma santé, Mes finances, Mon milieu de vie, Mes occupations et Mes droits. Le contenu y est textuel, enrichi d'images et d'hyperliens. Le lecteur peut livrer ses commentaires à la suite de chaque article.

En 2023-2024, un total de 12 nouveaux articles ont été publiés sur le blogue qui est accessible à <u>blogue.aqrp.ca</u>. Des auteurs provenant de différents organismes ont collaboré à leur rédaction. Au total, 2567 sessions et 3429 pages ont été consultées pendant cette période. Voici les articles qui ont retenu le plus l'attention du lectorat :

- Être grand-parent d'un enfant TDAH : un défi supplémentaire (501)
- Pour que la résidence devienne un milieu de vie pour les aînés (302)
- La séparation involontaire (260)





Les balados de l'AQRP

La série de balados intitulée *Prendre un coup de vieux* vise à embellir la vision du vieillissement chez la génération des milléniaux (25-40 ans). Animées par Marc-William Gagné, conseiller en communication et relations publiques, les discussions sont conçues pour susciter une réflexion sur notre perception du vieillissement et partager de bonnes pratiques pour améliorer le mieux-être chez les personnes aînées d'aujourd'hui et de demain. En 2023, l'AQRP a décidé de lancer une deuxième saison de balados avec d'autres intervenants du milieu. Ces épisodes sont maintenant diffusés sur une base trimestrielle, sur la page YouTube et le site Web de l'AQRP.





Capsules éducatives

Depuis plus de 50 ans, défendre les intérêts et les droits de l'ensemble des aînés québécois fait partie de la mission de l'AQRP. Nos actions en matière de défense des droits retournent à la communauté des aînés.

C'est dans cet esprit que la rubrique *Capsules éducatives* vise le bien-être de nos membres, mais aussi celui de l'ensemble des personnes aînées du Québec.

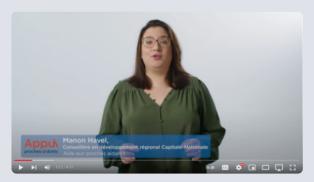
L'AQRP poursuit ses collaborations pour produire d'autres capsules éducatives. En 2023, nous avons collaboré avec des experts de renom tels que la Fondation CAA-Québec et l'Appui pour les proches aidants, afin d'offrir des conseils pratiques aux membres sur les enjeux qui les interpellent directement. Nous avons réalisé un total de quatre capsules qui traitent notamment de la conduite automobile, des défis chez les proches aidants aînés et de l'aide médicale à mourir. Nous poursuivrons nos partenariats en 2024.



Quelles sont les alternatives à la conduite automobiles ?



Comment avoir recours à l'aide médicale à mourir au Québec ?



Quels sont les défis des personnes aînées proches aidantes ?



Comment planifier sa retraite en tant que personne aînée immigrante ?

Les réseaux sociaux

Facebook vise à sensibiliser le grand public aux enjeux touchant les aînés québécois et à communiquer de l'information sur les activités, les offres de service et les revendications de l'AQRP. Nous avons malheureusement dû refaire une nouvelle page, car nous avions perdu l'accès à l'ancienne.

Twitter tente de bâtir des relations privilégiées avec les journalistes pour contribuer au développement de la notoriété de l'AQRP qui compte plus de 650 abonnés sur son compte corporatif.

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.

Votre président vous répond

La proximité avec nos membres est primordiale pour l'AQRP. C'est pourquoi le président provincial de l'Association, Paul-René Roy, a répondu à vos questions sur les régimes de retraite, l'inflation, l'appauvrissement des retraités et le soutien à domicile. Cette capsule éducative est disponible en exclusivité sur la page Facebook de l'AQRP.





L'application mobile

L'AQRP a lancé son application mobile en décembre 2022 et sa mise à jour a été effectuée en décembre 2023. Elle permet aux membres de trouver des rabais AQRP à proximité afin de ne manquer aucune opportunité d'épargner. Tout en assurant la protection des renseignements personnels de nos membres, la nouvelle version leur permet de visualiser leur carte de membre électronique, de consulter leur dossier de membre et d'y apporter des changements au besoin.

Voici les statistiques de téléchargements de l'application du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024 :

- 1202 sur iPhone
- 365 sur iPad
- 6 sur ordinateurs
- 735 sur Google

L'application est disponible pour les téléphones mobiles Android et iPhone (IOS). Pour la télécharger, il faut ouvrir l'application App Store (pour iPhone) ou Play Store (pour Android), selon le type du système d'exploitation de votre téléphone mobile, et rechercher AQRP. Pour assurer son bon fonctionnement sur les différents types d'appareils, la version du logiciel doit être au minimum de :

- 5+ pour Android
- iOS 11+ pour Apple

Des outils expliquant le fonctionnement de l'application et répondant aux questions les plus fréquentes peuvent être consultés à agrp.ca/application-mobile.





La base de données de l'AQRP

En janvier 2024, la direction générale s'est dotée d'une toute nouvelle base de données pour la gestion des dossiers de ses membres. La nouvelle base facilitera le travail des employés du service à la clientèle et est conforme à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

La visibilité de l'AQRP

Campagne télévisée

Nous avons utilisé la même campagne vidéo que l'année dernière, soit *Actifs pour la société*, pour diffusion sur les différentes chaînes de Québecor.



Campagne numérique

Nous avons mis de l'avant des publicités Google Ads pour permettre aux utilisateurs de nous retrouver plus facilement à l'aide de mots-clés.

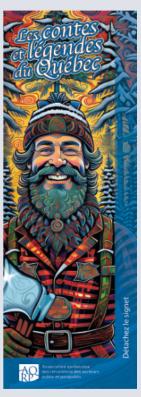


Visuels dont nous sommes particulièrement fiers



Notre feuillet **« Joignez-vous à nous ! »** facilite l'accès Web pour trouver toute l'information sur l'adhésion à l'AQRP. Ce n'est qu'un des nombreux outils dont nous nous servons pour notre campagne de recrutement.





Deux illustrations sur le thème *Les contes et légendes du Québec*, réalisées à l'aide de l'intéligence artificielle pour le *Reflets* de décembre 2023. Plusieurs tentatives de génération d'images ont été nécessaires ainsi que de nombreuses retouches et modifications dans Photoshop. Mais nous étions bien satisfaits des résultats.

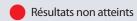
Bilan des activités

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles	2022-2023			2023-2024		
		annuelles	Cible	Résulta	ts	Cible	Résultat	s
1. Recruter et retenir les bénévoles en développant une « marque bénévole »	Taux de rétention (excluant les bénévoles qui ont atteint leur maximum d'années d'implication)	90 %	90%	95 %		90 %	95 %	
	Développement d'une marque bénévole			Accessible sur le site Web de I'AQRP			Accessible sur le site Web de I'AQRP	
2. Améliorer la visibilité et la notoriété de l'AQRP	Nombre de visiteurs sur le site Web	1 2 % (73 620)	75 092	95 772 (128 % de l'atteinte de la cible)		1 2 % (76 594)	113 191	
	Nombre d'activités qui engendrent une visibilité (salons, événements, etc.)	Entre 3 et 8	3	8		5	9	
	Augmentation de la notoriété assistée et spontanée	1 2%	2%	Information disponible en 2023- 2024			Information disponible en 2024- 2025	
3. Amorcer la numérisation et prendre un virage écorespon- sable	Nombre de courriels reçus des membres	1 2 % (25 054)	25 555	95 683		1 2 % (26 066)	102 955	
	Augmentation du libre-service (utilisation de l'Espace membre : adhésions, réadhésions et renouvellements en ligne)	f 5 % (utilisateurs)	2 863	13 582		2 996	28 502	
	Production d'un plan de numérisation			À venir			À venir	
4. Engagement de services	Produire une déclaration de services			Accessible sur le site Web de I'AQRP			Accessible sur le site Web de I'AQRP	

Légende :

Objectifs 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 agrp.ca • info@agrp.ca