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

55
1968 - 2023

Bilan des activités

2022-2023

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 réciproques 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 très fiers de réaliser que, depuis plus de 55 ans, l'AQRP ne cesse de se développer.

En 2022, l'AQRP a proposé 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. Dans ce *Bilan des activités 2022-2023*, nous vous présentons les résultats des cibles annuelles des objectifs pour les trois grandes orientations : la défense des droits et représentation des membres, l'expérience client et le développement.

À sa lecture, vous constaterez que les résultats sont encore excellents !

Les services et les avantages que nous offrons aux membres continuent de faire la renommée de l'Association et nous permettent d'attirer un nombre grandissant de retraités et de préretraités. Cette progression constante prouve que les services et les avantages offerts à nos membres sont profitables et que les représentations faites dans l'espace public sont pertinentes.

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.

En terminant, nous tenons à remercier l'ensemble des bénévoles des conseils régionaux et des comités de secteurs, nos administrateurs ainsi que le personnel de la direction générale pour leur engagement exceptionnel envers l'Association. Grâce à toutes ces personnes, l'AQRP ne cesse de progresser d'année en année.

Bonne lecture !

Conseil d'administration

Comité exécutif

Paul-René Roy
Président

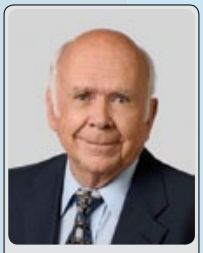
Yolande Buisson
Première vice-présidente

André Godbout
Deuxième vice-président

Laurent Lamoureux
Trésorier

Renée Tremblay
Secrétaire

Administrateurs issus des conseils régionaux



Daniel Goulet
Abitibi-Témiscamingue

Solange Lévesque
Bas-Saint-Laurent

André Allard
Centre-du-Québec

Aline Ruel-Patry
Chaudière-Appalaches

Marcel Normandeau
Estrie

Marcel Landry
Gaspésie–Les Îles

Lyne Émond
Lac-Saint-Jean–Chibougamau–Chapais

Robert Couture
Lanaudière

Jimmy Bydal
Laurentides

Raymond Rochette
Laval

Claude G. Genest
(intérim)
Mauricie

Ghislaine Cournoyer
Montérégie

Jean-Pierre Beaumont
Montréal métropolitain

Diane Dupéré
Outaouais

Guy Noël
Québec-Est

Marie-Andrée Chabot
Québec-Ouest

Carole Muir
Saguenay–Côte-Nord

La direction générale

La directrice générale

Véronique Guay
Directrice générale

L'équipe

Maxime Adam
Conseillère en marketing

Sarra Ayed
Agente au service à la clientèle - programmes et activités

Marie-Claude Baribault
Adjointe administrative

Louise Bernier
Agente au développement des affaires

Marie-Christine Berthiaume
Technicienne en administration et ressources humaines

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

Mélanie Brisson
Conseillère en ressources humaines et développement de programmes

Michelle Cloutier
Commis administrative

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

Véronick Tremblay
Agente au service à la clientèle

Lydia Vaudreuil
Technicienne en comptabilité et rémunération

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

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

Afin de se projeter dans l'avenir et de prendre en compte les enjeux profondément humains auxquels les Québécois ont dû faire face pendant la pandémie, qui a tant affligé nos communautés et nos services publics, la Coalition pour la dignité des aînés a convié les porte-paroles des principaux partis politiques à se joindre à un débat national sur les enjeux auxquels font face les personnes aînées québécoises.

Coalition
pour la dignité
des aînés

Prise de parole de la première vice-présidente de l'AQRP, Yolande Buisson

Débat sur la bientraitance des personnes aînées au Québec

Loi 15

La Cour d'appel du Québec a entendu, du 21 au 24 novembre derniers, la cause visant la contestation de la Loi 15, « Loi favorisant la santé financière et la pérennité des régimes de retraite dans le secteur municipal ». Les juges Robert M. Minville, Jocelyn F. Rancourt et Suzanne Gagné composaient le banc chargé d'entendre cette affaire.

À la suite de l'audience tenue devant la Cour d'appel, il y a tout lieu de demeurer optimistes quant au fait que le jugement de première instance, invalidant les dispositions de la Loi 15 portant sur la coupure de l'indexation automatique, soit maintenu. Le fait d'être optimistes ne constitue pas une garantie de succès, mais les commentaires et interrogations des juges nous permettent certainement d'affirmer que la Cour d'appel du Québec a bien mesuré l'ampleur des enjeux pour les retraités et pris très sérieusement en compte les arguments de l'honorable juge de première instance.

Loi 126

Le Procureur général du Québec n'a pas déposé de demande d'autorisation d'appel à la Cour suprême du Canada. Il avait jusqu'au 12 août 2022 pour déposer cette demande. De ce fait, la demande introductive d'instance en action collective a été enregistrée à la Cour supérieure du Québec, le 2 août dernier.

Par l'effet de l'autorisation, M. René Allard représentera tous les retraités du RRPE affectés par la Loi 126 qui n'ont rien à faire tant que l'action collective est en cours. Ils peuvent toutefois se tenir informés du déroulement de l'affaire en visitant régulièrement le site Web de l'AQRP, pour savoir s'ils auront droit à un dédommagement. Nous nous assurerons de relayer l'information.

La procédure du recours collectif de la Loi 126 est en cours devant les tribunaux. L'AQRP publiera les avancées de ce dossier sur son site Web : aqrp.ca/loi-126.

Observatoire de la retraite

L'Observatoire de la retraite est une initiative de l'Institut de recherche en économie contemporaine (IRÉC) qui s'adresse aux organismes et aux personnes qui veulent mieux comprendre pour agir sur l'institution de la retraite au Québec. L'Observatoire regroupe des partenaires de différents horizons qui ont le souci d'inscrire les débats sur la retraite dans une perspective plus large que celle des politiques sociales et économiques qui sont structurantes pour le Québec.

À l'automne 2022, l'Observatoire de la retraite et ses partenaires, dont fait partie l'AQRP, ont tenu, dans la grande région de Montréal, le premier Sommet sur la retraite au Québec. Il avait pour thème « La retraite en 2040 : agir maintenant pour la retraite de demain ».

Le Sommet sur la retraite était l'occasion de discuter des transformations socioéconomiques et démographiques d'envergure dans les années à venir, en réunissant des participants de tous les horizons autour d'une ambition partagée : se doter de moyens pour renforcer la sécurité financière des personnes retraitées à la retraite, en 2040, et renforcer le dialogue social sur cette question.

L'équipe de l'AQRP au Sommet sur la retraite

M. Marc-William Gagné, conseiller en communication et relations publiques de l'AQRP, au forum du Conseil des partenaires de la retraite (en remplacement de la première vice-présidente)

Commission parlementaire sur le Régime de rentes du Québec

Tous les six ans, le gouvernement du Québec tient une consultation publique sur le Régime de rentes du Québec (RRQ) pour faire connaître l'évolution de l'environnement et les défis à relever et permettre à la population de se prononcer sur d'éventuels changements à apporter au RRQ.

La consultation publique, qui s'est tenue en février 2023, veut être une réflexion collective visant à accroître la sécurité financière des Québécois à la retraite, à court et à moyen termes.

L'AQRP a présenté son mémoire dans le cadre de la Commission qui vise essentiellement à mettre de l'avant des constats et des pistes de solution afin d'accroître la sécurité financière des Québécois. Les voici :

- assurer la pleine indexation des rentes des retraités du secteur public ;
- rendre le RRQ davantage incitatif à l'emploi, entre 60 et 65 ans ;
- bonifier la prestation de décès du RRQ ;
- offrir davantage de répit financier aux personnes proches aidantes.

Participer à cette consultation a été un privilège pour l'AQRP, puisque défendre les intérêts et les droits des personnes préretraitées et retraitées du secteur public et parapublic fait partie de sa mission.

La directrice générale de l'AQRP, Véronique Guay, et le président provincial de l'Association, Paul-René Roy

Audition publique de l'AQRP lors des consultations particulières sur le document de consultation sur le Régime de rentes du Québec, intitulé *Un régime adapté aux défis du 21e siècle*

Commission parlementaire sur l'aide médicale à mourir

En février 2023, la ministre déléguée à la Santé et aux Aînés, Sonia Bélanger, a déposé le projet de loi 11 dont l'objectif est d'élargir les critères d'admissibilité aux soins de fin de vie, en matière d'aide médicale à mourir.

Le projet de loi prévoit qu'un trouble mental n'est pas considéré comme une maladie. Il retire par ailleurs le critère de fin de vie des conditions auxquelles une personne doit satisfaire pour obtenir l'aide médicale à mourir.

À l'occasion du dépôt du projet de loi sur l'élargissement de l'aide médicale à mourir, l'AQRP a mis à jour son mémoire entourant ce sujet. Le mémoire brosse un portrait de l'aide médicale à mourir au Québec et au Canada, en portant plus spécifiquement un regard sur son obtention grâce aux demandes anticipées pour les maladies neurodégénératives cognitives.

L'AQRP est d'avis que rien ni personne ne doit obliger un être humain à endurer des souffrances, qu'elles soient physiques, psychologiques ou existentielles. Quand les douleurs ne peuvent plus être soulagées, même avec les meilleurs soins, l'aide médicale à mourir peut être vécue comme une délivrance. À l'aide des demandes anticipées, elle permettrait donc de mettre un terme à des maux irrémédiables.

Défense des droits et représentation des membres, en chiffres

Objectifs	Indicateurs	Cibles annuelles	Cible pour 2022-2023	Résultats 2022-2023	
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 à la fonction publique et parapublique	De 3 à 10	3	10	🟢
	Nombre de contacts ou de rencontres (par exemple : l'Observatoire de la retraite, chaires de recherche, forums, etc.) visant à positionner l'AQRP comme experte en matière de régimes de retraite au Québec	De 5 à 15	8	12	🟢
2. Créer des alliances stratégiques avec les intervenants oeuvrant auprès des aînés	Nombre de communications conjointes (communiqués et lettres ouvertes)	De 3 à 10	6	36	🟢
	Nombre de rencontres avec les intervenants	De 1 à 3	1	34	🟢
	Nombre d'alliances (mémoires, colloques, événements)	De 3 à 10	3	16	🟢
3. Intensifier les actions auprès des médias et des décideurs	Nombre de communiqués de presse, lettres ouvertes, etc.	De 8 à 15	8	37	🟢
	Participation à des consultations officielles et à des commissions parlementaires sur les orientations ciblées	Dès que pertinent	Dès que pertinent	2	🟢
	Nombre de contacts ou communications auprès des décideurs ou médias régionaux	De 3 à 8	4	88*	🟢

Légende : 🟢 Résultat atteint ou en bonne voie 🟡 Résultat à surveiller 🔴 Résultat à améliorer

* Statistiques reçues de 16 sur 17 régions.

Orientation 2
L'expérience client

Nos membres

Répartition des membres par région

Régions	Nombre
Abitibi-Témiscamingue (01)	563
Bas-Saint-Laurent (02)	1 119
Centre-du-Québec (03)	1 267
Estrie (04)	2 642
Gaspésie–Les Îles (05)	418
Lac-Saint-Jean–Chibougamau–Chapais (06)	453
Lanaudière (07)	1 859
Laurentides (08)	2 048
Mauricie (09)	1 771
Montréal métropolitain (10)	4 024
Montérégie (11)	4 684
Outaouais (12)	1 270
Québec-Est (13)	3 809
Québec-Ouest (14)	4 370
Chaudière-Appalaches (15)	1 686
Saguenay–Côte-Nord (16)	1 222
Laval (18)	1 345
Extérieur	26
Total en date du 31 mars 2023	34 576

Provenance des nouveaux membres

Provenance	Nombre	%
Associations partenaires	181	6,86 %
Conférences/activités/programmes	17	0,64 %
DRH	67	2,54 %
Internet et médias	28	1,06 %
Beneva	1 532	58,07 %
Partenaires économiques	8	0,3 %
Références personnelles	680	25,78 %
Salons	13	0,49 %
Non spécifiée	112	4,25 %
Total	2 638	

Programmes et événements

Conférences Web

Les conférences Web de l'AQRP ont 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 le plaisir de présenter des personnalités connues comme Jocelyne Robert et Sophie Thibault, et un évènement du temps des Fêtes avec un concert de Noël en ligne du groupe Trifecta.

Voici la liste des conférences offertes du 1er avril 2022 au 31 mars 2023 :

- **Jocelyne Robert** : Vieillir avec Panache
- **Marthe Laverdière** : Jardins de ville
- **Aventuriers voyageurs** : Idées de vacances au Québec et en Ontario
- **Sophie Thibault** : Mon parcours photographique
- **Senior Power** : Sécurité en sortie, en voyage
- **Trifecta** : Concert de Noël 2022
- **Daniel Racine** : Le sommeil, ça s'apprivoise
- **Blandine Soulmana** : Les émotions, alliées ou adversaires ?
- **Agence du revenu du Canada** : Faire ses impôts, c'est payant

Matinées-conférences de l'AQRP

En octobre, pour la deuxième année consécutive, l'AQRP a offert aux membres une série de conférences sur deux avant-midis. Le thème de 2022 était *Santé, 360 degrés*. Comme ce titre l'indique, les conférenciers ont offert des entretiens sur la santé financière, psychologique et physique.

Les têtes d'affiche :

- **Pierre-Olivier Zappa**
- **Rose-Marie Charest**
- **Olivier Bernard** (alias le Pharmachien)
- **Béatrice Bernard-Poulin**

Tournoi de golf

En août, c'est dans la belle région des Laurentides que s'est tenu le tournoi de golf de l'AQRP. Encore une fois, cette activité a été un succès de participation.

Le Club de golf de Lachute et les bénévoles des Laurentides ont accueilli 71 golfeurs pour une journée sur un superbe parcours et un repas entre amis.

De retour en septembre 2023 !

Formations

BONNE ROUTE ! en classe

En octobre 2022, deux formations BONNE ROUTE ! ont été offertes en salle de classe. Ces formations se sont tenues dans la grande région de Québec et plus de 20 personnes y ont assisté.

BONNE ROUTE ! en ligne

L'AQRP a continué d'offrir la formation BONNE ROUTE ! 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. Au total, pour l'année 2022-2023, quelque 90 personnes ont suivi la formation en ligne.

Insertech

Deux nouvelles sessions d'ateliers en informatique avec Insertech ont été offertes aux membres à l'automne 2022 et à l'hiver 2023. Des cours sur Windows 10 et iPad ont été donnés à 30 participants pour chacun des cours.

55+ YOGA

Les membres ont pu suivre des cours de yoga entièrement en ligne avec notre partenaire 55+ YOGA. En effet, 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 !

Assemblée générale annuelle 2022

L'assemblée générale annuelle (AGA) s'est tenue le 9 juin 2022 (style congrès), en virtuel et en présentiel, dans la région de Saguenay–Côte-Nord, à l'Hôtel Le Montagnais. Près de 200 membres y ont assisté, en présentiel ou en virtuel.

L'AGA a été l'occasion pour les membres de prendre connaissance du *Bilan des activités 2021-2022*, des états financiers vérifiés 2021-2022, des prévisions budgétaires 2022-2023 et de nommer l'auditeur 2022-2023.

Cette rencontre a également permis de souligner la contribution et le dévouement de M. Jean-René Hamel, de la Montérégie, qui a été nommé membre honoraire 2022. Une plaque commémorative lui a été remise lors de l'assemblée. MM. Donald Tremblay et Gilles Michaud, qui avaient été nommés respectivement membres honoraires en 2020 et 2021, mais qui n'avaient pas été honorés en personne en raison des assemblées tenues en webdiffusion pour ces années, ont eux aussi reçu une plaque commémorative lors de l'AGA.

Merci au comité organisateur régional et à tous les bénévoles qui ont contribué au bon déroulement de l'événement et des activités qui s'y rattachent.

Mme Rose-Mary Thonney, présidente sortante, lors de l'AGA 2022

Quelques statistiques

Appréciation de l'assemblée générale annuelle 2022*	
Inscription	99 %
Table d'accueil	98 %
Animation et respect des échanges	93 %
Présentation visuelle	87 %
Documentation reçue	93 %
Appréciation globale moyenne	95 %

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

Service Mieux-être et groupes d'échanges

Une première année pour le service Mieux-être vient de se terminer en beauté étant donné qu'il a vu le jour en octobre 2021. Plusieurs commentaires d'appréciation ont été reçus ; ce qui permet de mesurer la pertinence d'un support humain offert aux membres ainsi qu'à l'ensemble du personnel. Un sondage de satisfaction des membres a été effectué en août 2022 et démontre un taux de satisfaction de 90 %.

Le service se concentre sur la réponse téléphonique et le suivi des demandes par courrier électronique. Quelque 1100 demandes téléphoniques ont été adressées au service au cours de l'année et 1245 relances téléphoniques ont été effectuées. Quelques activités ont été offertes en présentiel. Il s'agit entre autres de la participation du service lors de la tenue de kiosques à l'activité « On jases-tu ? » ainsi que lors de l'assemblée générale annuelle, au Saguenay.

Une conférence sur le mieux-être a été offerte aux membres de la région de l'Outaouais et quatre rencontres de discussions thématiques ont été données dans les locaux de l'Association.

Plusieurs moyens de communication ont été utilisés pour transmettre de l'information sur le mieux-être : la revue *REFLETS*, l'infolettre Mieux-être, le *BOOMerang* et l'infolettre mensuelle. Quelques publicités ont été diffusées pour rappeler l'existence de ce service offert aux membres, dont un encart inclus dans la revue *REFLETS*.

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 les changements d'adresse, pour l'adhésion à l'application mobile ou pour fournir de l'information sur le renouvellement et autres informations.

Partenaires économiques

L'AQRP a poursuivi ses efforts pour bonifier son offre de rabais aux membres. Tous les rabais et avantages sont accessibles *via* la nouvelle application mobile de l'AQRP. Voici quelques statistiques intéressantes :

60 rencontres avec des partenaires en présentiel ou en virtuel

14 partenaires ont un plan de visibilité actif (partenaires vedettes)

16 partenaires provinciaux ont été récupérés après la pandémie

22 nouveaux partenaires provinciaux

4 partenaires régionaux récupérés après la pandémie

8 nouveaux partenaires régionaux

- Mars 2020 : 85
- Mars 2021 : 87
- Mars 2022 : 58
- Mars 2023 : 93 — une augmentation de 38 % entre 2022 et 2023

82 % de nos membres se disent satisfaits de notre offre de partenaires économiques

Les revenus de la vente de publicité dans la revue *REFLETS* sont de

45 640 $

397 plaquettes ont été remises à différents partenaires, de mai 2022 au 31 mars 2023

Différentes plaquettes de l'AQRP distribuées chez certains partenaires

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, etc. Ces activités peuvent être offertes aux membres grâce à des bénévoles impliqués.

Quelques statistiques*

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

88 rencontres des tables régionales de concertation

709 membres présents aux assemblées régionales annuelles 2022

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

15 322 participants aux activités régionales

66 activités de recrutement

80 % des répondants au sondage de satisfaction se sont dits satisfaits de l'offre d'activités dans leur région

* Statistiques reçues de 16 sur 17 régions

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 professionnalisme de notre équipe et sa grande polyvalence.

L'expérience client, en chiffres

Objectifs	Indicateurs	Cibles annuelles	Cible pour 2022-2023	Résultats 2022-2023	
1. Recruter de nouveaux membres	Croissance annuelle du nombre de membres (cible de recrutement)	De 5 % à 10 %	7 % (2 615)	2638 (101 % de l'atteinte de la cible)	🟢
	Taux de référencement (membres qui recrutent un membre, membres référés par des partenaires d'affaires)	▲ 2 %	1 727	2278 (132 % de l'atteinte de la cible)	🟢
2. Maintenir et améliorer les services offerts	Taux de satisfaction des participants aux activités	90 %	90 %	94 %	🟢
	Taux de satisfaction des communications écrites [*REFLETS*, infolettres, documents d'information]	95 %	95 %	96 %	🟢
	Taux de satisfaction du service à la clientèle	95 %	95 %	98 %	🟢
3. Diversifier et augmenter les rabais et avantages offerts aux membres	Nombre de partenaires d'affaires	1	1	0	🟡
	Nombre de partenaires économiques	50	50	38 nouveaux, 96 au total	🟢
4. Renforcer la rétention des membres	Taux de rétention	95 %	95 %	95 %	🟢
	Satisfaction et la fidélisation des membres [NPS]	50	50	27	🔴

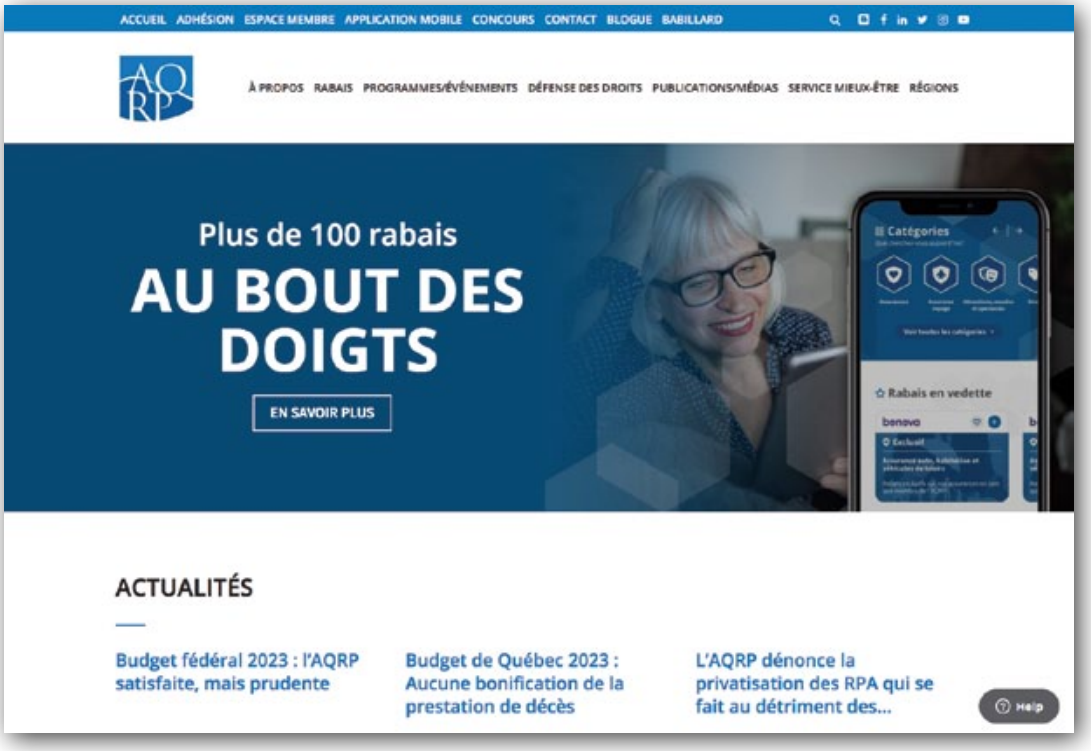
Légende : 🟢 Résultat atteint ou en bonne voie 🟡 Résultat à surveiller 🔴 Résultat à améliorer

Orientation 3
Le développement

Site Web

Cette année, une bonification de certaines sections du site Web a été effectuée afin que l'expérience de navigation des utilisateurs de téléphones cellulaires et de tablettes soit améliorée.

La section *Rabais* a été revue afin que le contenu se synchronise avec la plateforme administrateur de l'application mobile.

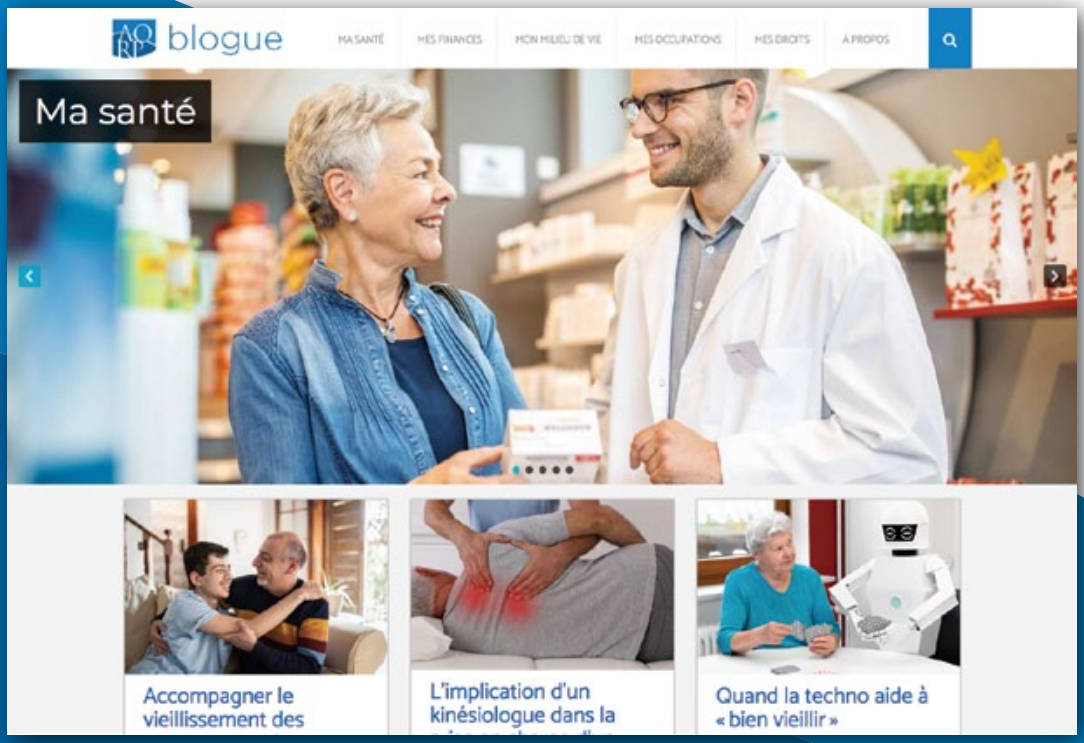


Blogue

Le blogue de l'AQRP est constitué d'articles regroupés au fil du temps et 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 2022-2023, un total de 17 nouveaux articles ont été publiés sur le blogue qui est accessible à blogue.aqrp.ca. Des auteurs provenant de différents organismes ont collaboré à leur rédaction. Au total, 21 339 sessions et 29 294 pages ont été consultées pendant cette période. Voici les articles qui ont retenu le plus l'attention du lectorat :

- *Reconnaître les premiers signes de perte d'équilibre* (1672)
- *Les sports « émergents »… aussi pour les aînés* (1527)
- *Les règles relatives à la résiliation du bail de logement pour des raisons de santé* (1143)



Les balados de l'AQRP

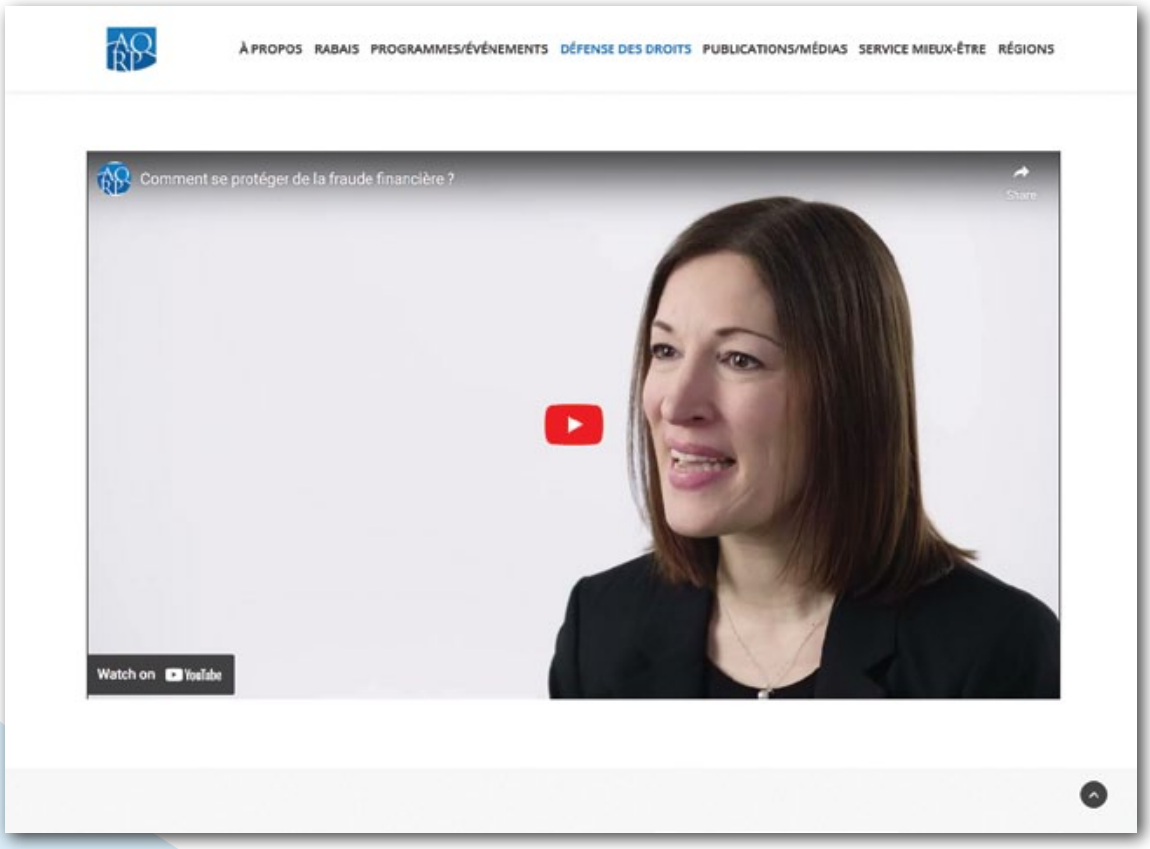
La série de balados intitulée « Prendre un coup de vieux » vise à embellir la vision du vieillissement chez la génération des milléniaux (25-40 ans). Il s'agit d'une minisérie de cinq épisodes thématiques avec de jeunes invités experts. Animées par Marc-William Gagné, conseiller en communication et relations 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.

Capsules de prévention

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 de prévention » vise à prévenir les problématiques liées au bien-être de nos membres, mais aussi de l'ensemble des personnes aînées du Québec.

Vous pouvez visionner la première capsule avec l'Autorité des marchés financiers sur la thématique de la fraude financière sous l'onglet *Capsules de prévention* dans la section *Défense des droits* du site Web de l'AQRP. D'autres capsules seront mises en ligne au fil du temps.



Cette première capsule est présentée par Anne-Bianca Morissette, ACS, Analyste, Direction de l'éducation financière, Autorités des marchés financiers

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. Facebook nous permet également de publier nos concours pour promouvoir nos partenaires. En augmentant le nombre de publications et d'interactions, cela nous a permis de faire croître notre notoriété et notre visibilité et d'être la deuxième association comptant le plus grand nombre d'abonnés. Nous avons maintenant plus de 6900 abonnés et plus de 6000 mentions *J'aime*.

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.

Selon un sondage de satisfaction de la clientèle fait en août 2022, 94 % des répondants se sont dits satisfaits de l'information diffusée sur les médias sociaux de l'AQRP.

L'application mobile

En décembre dernier, l'AQRP a lancé sa nouvelle application mobile qui permet aux membres d'avoir accès aux centaines de rabais mis à jour de façon régulière. En utilisant la géolocalisation, les membres peuvent trouver des rabais AQRP à proximité afin de ne manquer aucune opportunité d'épargner.

Depuis son lancement, voici les statistiques de téléchargement :

1933 sur iPhone

556 sur iPad

8 sur ordinateur

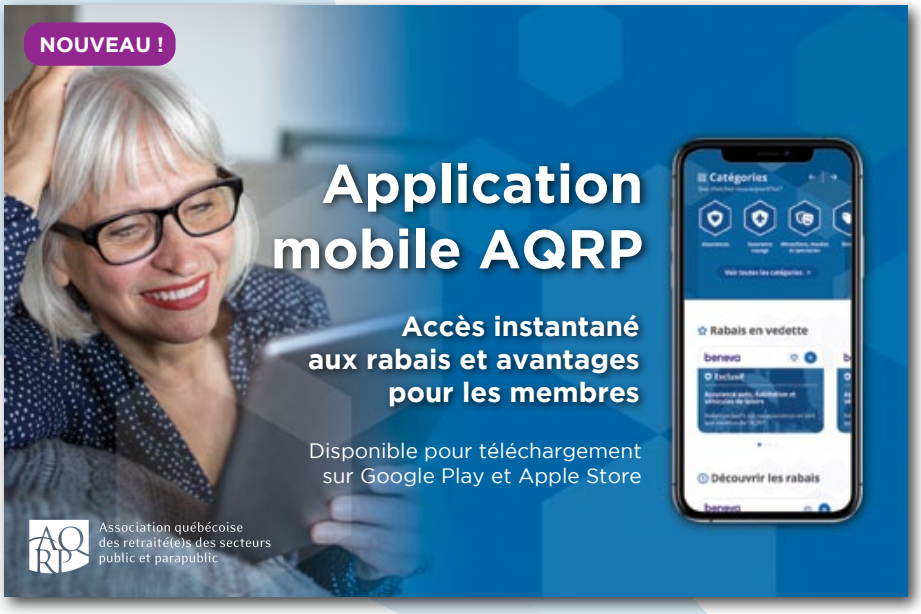
1006 sur Google

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 le bon fonctionnement de l'application sur les différents types d'appareils, la version du logiciel doit être :

Android : au minimum **5+**

Apple : au minimum iOS **11+**

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



La visibilité de l'AQRP

Pour augmenter sa visibilité auprès de sa clientèle cible, l'AQRP a fait une campagne publicitaire *via* les imprimés, la télévision et les placements Web. Elle a aussi organisé des concours en collaboration avec quelques partenaires. Certains, dont la valeur était de plus de 100 $, ont été affichés sur le site Web de l'AQRP dans la section *Concours*.

Campagne télévisée

L'année financière 2022-2023 a été une année particulière compte tenu du fait que nous avons eu deux campagnes télévisuelles : la campagne de notoriété et celle de la désindexation du RREGOP.

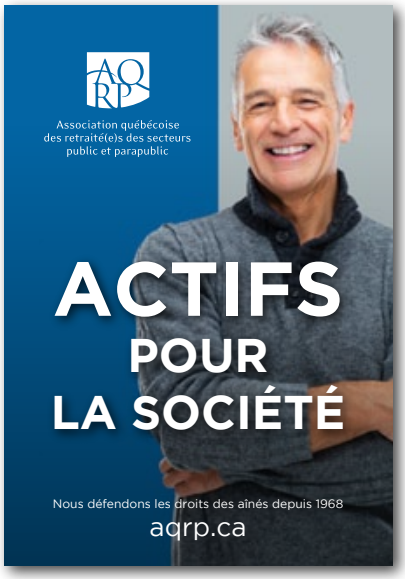
La campagne de notoriété a été publiée à l'automne sur les ondes de Radio-Canada pendant plus d'un mois. La campagne de la désindexation du RREGOP, pour sa part, a paru au mois de mars sur les ondes du réseau TVA.

Campagne dans les imprimés

Quelques publicités ont été publiées dans les imprimés, notamment dans le *Journal de Québec* et le *Journal de Montréal*, pendant deux semaines avec parution hebdomadaire.

Quelques campagnes et promotions dont nous sommes particulièrement fiers :

Le tournoi de golf de l'AQRP - un grand succès encore une fois



Affiche abribus - dans le cadre de la campagne de notoriété télévisuelle

Petite campagne de sensibilisation sur les réseaux sociaux

Le concours photo 2022 en collaboration avec les Studios Drakkar

Campagne sur les réseaux sociaux sur l'indexation partielle du RREGOP

Le développement, en chiffres

Objectifs	Indicateurs	Cibles annuelles	Cible pour 2022-2023	Résultats 2022-2023	
1. Recruter et retenir les bénévoles en créant une « marque bénévole »	Taux de rétention (excluant les bénévoles qui ont atteint leur maximum d'années d'implication)	90 %	90 %	95 %	●
	Création d'une « marque bénévole »			Accessible sur le site Web de l'AQRP	●
2. Améliorer la visibilité et la notoriété de l'AQRP	Nombre de visiteurs sur le site Web	▲ 2 % (73 620)	75 092	95 772 (128 % de l'atteinte de la cible)	●
	Nombre d'activités qui engendrent une visibilité (salons, événements, etc.)	De 3 à 8	3	8	●
	Augmentation de la notoriété assistée et spontanée	▲ 2 %	▲ 2 %	Information disponible en 2023-2024	
3. Amorcer la numérisation et prendre un virage écoresponsable	Nombre de courriels reçus des membres	▲ 2 % (25 054)	25 555	95 683	●
	Augmentation du libre-service (utilisation de l'espace membre : adhésions, réadhésions, renouvellements et inscriptions aux événements en ligne)	▲ 5 % (utilisateurs)	2 853	13 582	●
	Production d'un plan de numérisation			À venir	
4. Engagement de services	Produire une déclaration de services			Accessible sur le site Web de l'AQRP	●

Légende : ● Résultat atteint ou en bonne voie ● Résultat à surveiller ● Résultat à améliorer

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