



Bilan des ACTIVITÉS

2017-2018



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 2021, 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.

L'ENGAGEMENT

s'illustre 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.

LE RESPECT

s'illustre 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.

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



Nous sommes heureux de vous présenter le bilan des activités 2017-2018 de l'Association. Vous constaterez dans les pages qui suivent qu'encore une fois, les résultats sont au rendez-vous. Ils sont la preuve que les services et avantages que nous offrons à nos membres, ainsi que les représentations que nous faisons dans l'espace public, sont à la fois pertinents et profitables.

L'année 2018 est assurément une année spéciale puisque nous célébrons notre 50^e anniversaire et nous nous replongeons dans l'histoire qui a forgé l'association que nous sommes aujourd'hui. Notons plusieurs événements qui soulignent le 50^e anniversaire, soit le concours d'envergure *50 ans, 50 gagnants*, la tournée musicale provinciale *Reconnaissance à nos pionniers*, la parution d'un numéro-souvenir unique de notre revue *Reflets* et notre assemblée générale annuelle 2018 qui se tiendra à Québec, notre ville de fondation et où trois pionniers de l'AQRQ seront invités à échanger sur l'histoire de l'AQRQ lors d'une table ronde.

En regard sur la prochaine année, plusieurs défis nous attendent et nous serons bien outillés pour faire face aux nouvelles réalités qui se présenteront à nous grâce au déploiement d'un nouveau plan stratégique triennal. Élaboré à la suite d'une vaste consultation auprès des membres, du conseil d'administration et du personnel de la direction générale, le plan stratégique 2018-2021 se veut rassembleur et mobilisateur. D'ici 2021, nous souhaitons être reconnus comme le chef de file des associations représentant les retraités et les aînés du Québec. Nous sommes convaincus de l'atteinte de cette vision et remercions nos instances, les membres des conseils régionaux ainsi que le personnel de la direction générale pour l'engagement démontré à faire de l'AQRQ une grande association.

Bonne lecture.

Donald Tremblay, président
Lynda Guenette, directrice générale

Nos membres

Répartition des membres par région

Abitibi-Témiscamingue	555
Bas-Saint-Laurent	1 070
Centre-du-Québec	1 183
Chaudière-Appalaches	1 473
Estrie	2 387
Gaspésie-Les Îles	432
Lac-St-Jean-Chibougamau-Chapais	420
Lanaudière	1 564
Laurentides	1 606
Mauricie	1 537
Montréal métropolitain	3 785
Montérégie	4 010
Outaouais	1 165
Québec-Est	3 586
Québec-Ouest	3 852
Saguenay-Côte-Nord	1 086
Laval	1 243
Extérieur	29
Total	30 983

2 364 Nouveaux membres

Provenance des nouveaux membres	Nombre	%
Associations partenaires	126	5,3 %
Retraite Québec	16	0,7 %
Conférences / activités régionales	24	1 %
Direction des ressources humaines (DRH)	393	16,7 %
Internet	24	1 %
La Capitale	922	39 %
Médias	12	0,5 %
Formation BONNE ROUTE !	52	2,2 %
Références personnelles	737	31,2 %
Salons et kiosques	41	1,7 %
Vide (N/D)	17	0,7 %

Faits SAILLANTS

2017-2018

Chaque année, l'équipe de la direction générale, en collaboration avec les 17 conseils régionaux, offre des activités diversifiées aux membres, tient son assemblée générale annuelle, déploie des stratégies marketing et médiatiques, intervient dans l'espace public pour défendre les intérêts de ses membres et de l'ensemble des retraités du Québec, développe de nouveaux services, offre de nouveaux avantages économiques et propose un service à la clientèle de qualité incomparable à ses membres. Les faits saillants 2017-2018 font état du bilan des activités réalisées ainsi que des résultats obtenus.

Assemblée générale annuelle 2017



- Thème : La santé et le mieux-être des retraités
- 7 et 8 juin 2017 à l'Hôtel Rimouski, à Rimouski
- Présidente d'honneur : M^{me} Isabelle Huot

Plus de 250 membres étaient présents dans la belle région du Bas-Saint-Laurent pour cette rencontre annuelle. Merci à tous ceux qui ont contribué au succès de cet événement !

Les cotes d'appréciation

98 %

Cordialité de l'accueil

90 %

Respect des échanges

95 %

Performance des conférenciers

92 %

Déroulement de la soirée, qualité de l'animation et du spectacle



Une réussite sur toute la ligne !



M. André Néron, conférencier invité de la Direction collaboration et partenariat patient (DCPP)



M. Marcel Michaud, président régional



Représentants de La Capitale en compagnie de Capsou, la mascotte



M. Normand Bérubé, membre honoraire



M^{me} Isabelle Huot, présidente d'honneur, en compagnie de M. André Néron



Groupe musical *Les Années Jukebox*

En région



Encore cette année, nos **17 conseils régionaux** ont accompli une tâche colossale dans l'organisation et la mise en œuvre de plusieurs activités destinées aux membres. Que ce soit les déjeuners-conférences, les sorties culturelles, les cours en informatique, les séances d'information ou les voyages de courte durée, nos membres ont eu accès à une panoplie d'activités variées offertes à moindre coût.

Bilan en chiffres

310

bénévoles impliqués
au sein des conseils
régionaux

1 571

participants aux voyages
organisés

3 886

participants aux autres
activités régionales

115

réunions des conseils
régionaux

131

déjeuners et dîners-
conférences

17

activités de recrutement

271

participants à l'assemblée
générale annuelle 2017
à Rimouski

34

cours en informatique

95 %

taux de satisfaction des
membres à l'égard du
service offert par les
conseils régionaux

47

voyages organisés

615

participants aux cours
en informatique

104

autres activités régionales



Communication et marketing

Cette année, l'AQRP a mis en place des stratégies efficaces afin d'augmenter sa visibilité et sa notoriété auprès de sa clientèle cible. Les communications aux membres ont également été bonifiées de plusieurs façons et la satisfaction des membres à l'égard de ces nouvelles façons de faire s'est fait ressentir dans les sondages envoyés mensuellement aux personnes ayant renouvelé leur adhésion.

Bilan en chiffres

12 740

nouveaux abonnés au
Bulletin électronique
mensuel

56 400

visiteurs sur le site Web

322 515

pages vues sur le
site Web

94 %

des membres affirment
toujours lire la revue
Reflets

97 %

taux de satisfaction des
membres à l'égard du
nouveau format magazine
de la revue *Reflets*

Stratégies promotionnelles

- Une campagne à la télévision
ICI Radio-Canada et RDI
- Une campagne sur le Web
ICI tou.tv et ici.radio-canada.ca
- Une campagne en affichage
Salon de l'auto de Québec - Newad
- Plus de **11 640 174** personnes touchées
par nos actions promotionnelles
- **562** nouvelles mentions « J'aime » sur la
page Facebook
- Plus de **10 000** participants au concours
50 ans, 50 gagnants ! sur notre site Web

Défense des droits et relations publiques



Au cours de la dernière année, l'AQRP a été un interlocuteur crédible et reconnu concernant la maltraitance envers les aînés, les conditions socioéconomiques des aînés à la retraite, l'accessibilité des soins à domicile et la qualité de vie en CHSLD. Notre service d'aide téléphonique a également pris un virage numérique, par l'ajout d'une fenêtre de clavardage en ligne sur notre site Web.

Bilan en chiffres

1 290

interventions en défense des droits par le service d'aide téléphonique

40

communiqués de presse émis auprès des médias régionaux

1

lettre ouverte publiée au sujet des aînés sur la route

24

activités de représentations politiques

60

mentions dans les médias (journaux, télévision, radio)

92 %

taux de satisfaction des membres à l'égard des démarches et des représentations faites par l'AQRP

2

conférences de presse

1

mémoire publié sur la consultation gouvernementale sur le renouvellement de la politique *Vieillir et Vivre Ensemble 2018-2023*

24

communiqués de presse émis auprès des médias provinciaux



Formation accélérée des préposés aux bénéficiaires au Québec

« À quel point peut-on escamoter une formation d'intervenants ayant un rôle aussi important dans le réseau de la santé au nom d'un problème d'embauche de la main d'œuvre ? On doit rendre obligatoire la poursuite de leur formation suite à l'embauche. »

Donald Tremblay, président de l'AQRP

Le 1^{er} juin 2017, l'AQRP était de passage à l'Assemblée nationale pour proposer une solution à la formation accélérée des préposés aux bénéficiaires dans certaines régions du Québec. Orchestrés par certains CIUSSS et approuvés par le ministre de la Santé, ces passe-droits sont inquiétants pour les aînés en situation de vulnérabilité qui résident en CHSLD. En tant qu'association de retraités qui défend une qualité de vie décente des aînés du Québec, l'AQRP est préoccupée par les services qui seront offerts aux citoyens par des préposés n'ayant pas eu droit à une formation complète.

L'AQRP en action (suite)

Pétition : États généraux sur les conditions de vie des aînés au Québec

Le président de l'Association, Donald Tremblay, a participé le 21 septembre 2017 au dépôt officiel de la pétition demandant des états généraux sur les conditions de vie des personnes âgées au Québec. Plus de 15 000 personnes ont signé cette pétition; ce qui est excellent. En collaboration avec l'opposition officielle, la FADOQ, l'AREQ-CSQ, l'AQDR et le RIIRS, nous avons demandé que le gouvernement approche le phénomène du vieillissement de la population au Québec avec sérieux, dans une démarche de consultation massive des citoyens, des associations de défense des droits des aînés, du milieu communautaire, des syndicats, des entreprises et des autres groupes de la société civile. Il est également important pour nous de véhiculer une image positive du vieillissement de la population, car elle est synonyme d'une amélioration des conditions de vie de la population.



21 septembre 2017 - M. Donald Tremblay lors du dépôt de la pétition concernant les états généraux à l'Assemblée nationale du Québec.

Le retrait des optométristes de la RAMQ



Donald Tremblay en entrevue avec TVA concernant le retrait des optométristes de la RAMQ

Le 21 février 2018, l'AQRP, en collaboration avec la FADOQ, l'AREQ et l'AQDR, a participé à une conférence de presse conjointe pour mettre de la pression sur le gouvernement et l'Association des Optométristes du Québec (COQ) afin qu'ils trouvent un terrain d'entente pour conserver la couverture de ces services essentiels pour les aînés du Québec. Dans la foulée des événements, le ministre de la Santé, Gaétan Barrette, a déposé un décret obligeant les optométristes à rester affiliés à la RAMQ pendant 2 ans. Dans l'immédiat, nous pouvons qualifier le dossier comme ayant un dénouement positif, car les services optométriques seront toujours couverts par la RAMQ. Cependant, le gouvernement devra trouver un terrain d'entente avec les optométristes afin d'avoir une entente à long terme.



21 février 2018 - Conférence de presse concernant le retrait des optométristes de la RAMQ

Développement des affaires



Cette année, les efforts en développement des affaires ont été maximisés afin de bonifier considérablement les avantages offerts aux membres. Ainsi, plus de 26 nouveaux partenaires économiques, qui offrent des rabais en argent ou en pourcentage aux membres, se sont ajoutés à notre offre. Plusieurs ententes demeurent en suivi et le référencement provenant des Directions des ressources humaines (DRH), des associations partenaires et des références personnelles a augmenté de près de 10 % à la suite de plusieurs actions entreprises en ce sens.

Bilan en chiffres

26

nouveaux partenaires économiques

3

nouvelles ententes avec les Directions des ressources humaines

2

nouvelles ententes avec des associations de retraités

27

activités de représentation



Activité de représentation

Nouveaux partenaires



Service à la clientèle



Année après année, la qualité du service offert à notre clientèle demeure une priorité à l'AQRP. Le taux de satisfaction des membres de 96%, obtenu à la suite d'un sondage envoyé en juin dernier, à l'égard du service offert par la direction générale et les conseils régionaux confirme notre volonté de nous différencier par la qualité du service offert à nos membres.

Bilan en chiffres

3

nouveaux profils d'adhésion

648

adhésions de couple

3 276

membres ont opté pour l'adhésion 2 ans

46 622

appels reçus et effectués

167 377

courriels reçus et envoyés

94 %

taux de rétention des membres

96 %

taux de satisfaction des membres à l'égard du service offert par la direction générale

+40,6

résultat du Net Promoter Score (NPS)

Nouveauté

L'AQRP a implanté le Net Promoter Score (NPS), une donnée universelle permettant de mesurer la satisfaction client avec une seule question. Le NPS évalue dans quelle mesure le répondant recommande notre organisation à ses amis, ses proches ou ses anciens collègues. Le résultat est exprimé en nombre absolu se situant entre -100 et +100. Un NPS positif (>0) et supérieur à 30 est considéré comme une indication de bonne satisfaction des répondants.



Formation et services

Soucieuse de développer et d'offrir des concepts d'activités, de formations et de conférences qui répondent aux besoins de ses membres, l'AQRP a ajouté plusieurs conférences à son offre, en plus de maintenir un calendrier très complet de la formation « *BONNE ROUTE ! ma conduite automobile actualisée* » à travers le Québec. Sans oublier la tournée musicale *Reconnaissance à nos pionniers* qui souligne le 50^e anniversaire de l'AQRP et qui a déjà soulevé les foules dans plusieurs régions de l'AQRP.

Bilan en chiffres

21

conférences offertes

75

séances de formation *BONNE ROUTE ! ma conduite automobile actualisée*

1 268

participants aux séances de formation *BONNE ROUTE ! ma conduite automobile actualisée*

3

représentations de la tournée musicale *Reconnaissance à nos pionniers*

197

participants à la tournée musicale *Reconnaissance à nos pionniers*

341

participants à la *Caravane 360°* organisée par la Clinique juridique Juripop



Conseil d'administration

Comité exécutif



Donald Tremblay
Président



Rose-Mary Thonney
Première
vice-présidente



André Bourget
Deuxième
vice-président



Carol Boulanger
Trésorier



Nicole Hébert
Secrétaire

Administrateurs issus des conseils régionaux



Richard Charbonneau
Abitibi-
Témiscamingue



Marcel Michaud
Bas-Saint-Laurent



Daniel Lavoie
Centre-du-Québec



George Nadeau
Chaudière-
Appalaches



Jn-Guy Saint-Gelais
Estrie



Aline Smith
Gaspésie-
Les Îles



Lyne Émond
Lac-Saint-Jean-
Chibougamau-
Chapais



Poste vacant
Lanaudière



Raymond Fournier
Laurentides



Lise Guindon
Laval



Claude G. Genest
Mauricie



Yves Pelletier
Montréal



Madeleine Bouchard
Montréal
métropolitain



Sylvie-Anne Gaudreau
Outaouais



Huguette Chevalier
Québec-Est



Laurent Lamoureux
Québec-Ouest



Renée Tremblay
Saguenay-Côte-
Nord

Direction générale



Lynda Guenette
Directrice générale



Véronique Guay
Directrice adjointe



Suzanne Verville
Technicienne comptable



Marie-Claude Baribault
Agente de bureau



Gina Bédard
Réceptionniste



Simon Bonnelly
Conseiller en développement
des services



Josée Dion
Agente service à la clientèle



David Chamberland
Conseiller aux relations
publiques



Marc Laporte
Technicien informatique



France Croteau
Agente aux communications



Lydia Vaudreuil
Agente service à la clientèle



Marilyn Gravel
Conseillère, marketing et
développement des affaires



Mathieu Hardy
Agent d'information
Service d'aide téléphonique



Valérie Lachance
Adjointe administrative



Anissa Nour
Agente d'information
Service d'aide téléphonique



Maxime Simoneau
Agent d'information
Service d'aide téléphonique



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

Téléphone : 418 683-2288
Sans frais : 1 800 653-2747
Télécopieur : 418 683-9567

secretariat@aqrp.qc.ca
www.aqrp.qc.ca