Bilan des activités
2021-2022

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

À propos de nous

Notre mission

L'AQRP a pour but 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

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.

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

Mot de la présidente et de la directrice générale

Rose-Mary Thonney
Présidente

Véronique Guay
Directrice générale

À la lecture du bilan des activités 2021-2022 de l'AQRP, vous constaterez que les résultats sont au rendez-vous ! Ils sont la preuve que les services et les avantages offerts à nos membres sont profitables et que les représentations que nous faisons dans l'espace public sont pertinentes.

Encore une fois, la pandémie a rendu difficile l'organisation d'activités de proximité. Malgré tout, nos initiatives ont permis aux membres de rester connectés avec l'Association : articles sur le blogue, conférences Web et formations, revue *REFLETS*, création du service Mieux-être et autres.

Nous poursuivrons nos démarches dans les dossiers de défense des droits des retraités et des aînés du Québec et maintiendrons nos efforts pour réduire l'appauvrissement des retraités de la fonction publique. Les aînés doivent être respectés et reconnus pour la contribution qu'ils ont apportée à la société et qu'ils continuent d'offrir ! Nous persévérerons dans nos actions pour positionner l'AQRP comme chef de file en matière de défense des droits des aînés. Nous bonifierons encore plus les services et les avantages offerts aux membres.

Nous remercions chaleureusement l'ensemble des bénévoles des conseils régionaux et des comités de secteurs, nos administrateurs, ainsi que le personnel de la direction générale. Leur engagement envers l'AQRP nous permet de progresser d'année en année et de passer à travers les défis qui se dressent devant nous.

Bonne lecture !

Conseil d'administration

Comité exécutif

Rose-Mary Thonney
Présidente

Paul-René Roy
Premier vice-président

André Bourget
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

Gilles Tessier
Chaudière-Appalaches

Jn-Guy Saint-Gelais
Estrie

Marcel Landry
Gaspésie–Les Îles

Steve Ajmo
(intérim)
Lac-Saint-Jean–Chibougamau–Chapais

Yolande Buisson
Lanaudière

Jimmy Bydal
Laurentides

Raymond Rochette
Laval

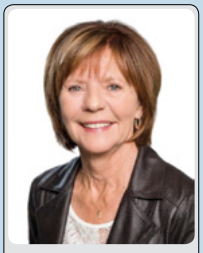
Claude G. Genest
Mauricie

Yves Pelletier
Montérégie

Madeleine Bouchard
Montréal métropolitain

André Laperrière
Outaouais

André Godbout
Québec-Est



Marie-Andrée Chabot
Québec-Ouest

Louise Harvey
Saguenay–Côte-Nord

La direction générale

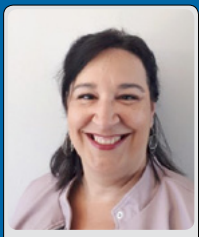
La directrice générale

Véronique Guay
Directrice générale

L'équipe

Maxime Adam
Conseillère en marketing

Marie-Claude Baribault
Adjointe administrative



Chantal Bérubé
Agente de bureau

Mélanie Brisson
Conseillère en ressources humaines et développement de programmes

France Croteau
Coordonnatrice aux éditions et publications

Anne-Marie Dubé
Commis administrative

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

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

Nos membres

Répartition des membres par région

Régions	Nombre
Abitibi-Témiscamingue (01)	545
Bas-Saint-Laurent (02)	1 133
Centre-du-Québec (03)	1 243
Estrie (04)	2 590
Gaspésie–Les Îles (05)	420
Lac-Saint-Jean–Chibougamau–Chapais (06)	444
Lanaudière (07)	1 821
Laurentides (08)	1 990
Mauricie (09)	1 717
Montréal métropolitain (10)	4 042
Montérégie (11)	4 588
Outaouais (12)	1 236
Québec-Est (13)	3 762
Québec-Ouest (14)	4 301
Chaudière-Appalaches (15)	1 632
Saguenay–Côte-Nord (16)	1 182
Laval (18)	1 337
Extérieur	28
Total en date du 31 mars 2021	34 011

Provenance des nouveaux membres

Provenance	Nombre	%
Associations partenaires	85	3,2 %
Conférences/activités/programmes	6	0,2 %
DRH	68	2,5 %
Internet et médias	29	1,1 %
Beneva	1 843	68,6 %
Partenaires économiques	10	0,4 %
Références personnelles	537	20,0 %
Non spécifiée	176	6,6 %
Total	2 686	

Défense des droits et relations publiques

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, d'hébergement, etc.

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

De sa propre initiative et dans l'urgence de devoir agir une fois pour toutes, la CDA a pris en charge la tenue d'États généraux sur les conditions de vie des aînés qui se tenaient le 3 mai dernier, à Québec. Cette démarche visait à établir les ponts qui mèneront à des actions concrètes et à éclairer les prises de décisions entre le gouvernement, la société civile, les experts et les aînés.

Prise de parole par Rose-Mary Thonney, présidente de l'AQRP

États généraux sur les conditions de vie des aînés, le 3 mai 2022, à Québec

Loi 15

Le Procureur général a fait appel sur la partie de la décision concernant les retraités. Rappelons que la Cour donne raison aux retraités et conclut que certains articles de la Loi 15 (articles 16 et 17) portent atteinte au droit au processus de négociation collective des retraités et cette atteinte constitue une entrave substantielle à la liberté d'association.

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

Les étapes franchies en 2021 :

- Début 2021 : Conférence de gestion (devant un banc de 3 juges) pour établir le tronc commun des 13 appels des syndicats
- 27 mai 2021 : Date limite du procureur pour produire son mémoire (argumentation menant à l'appel)
- 21 octobre 2021 : Date limite de notre avocat dans le dossier (Me Leblanc) pour produire son mémoire (réponse aux arguments du procureur)

Début 2022 Le dossier est en attente d'être entendu. Les auditions devraient durer de 5 à 6 jours. Nous restons alertes pour la suite !

Loi 126

Avancements dans le dossier de la modification du Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) par la Loi 126, adoptée en mai 2017 :

En mai 2020, une demande d'autorisation d'exercer une action collective contre le gouvernement du Québec avait été déposée auprès de la Cour supérieure du Québec et avait été refusée le 6 mai 2021. Depuis octobre 2021, l'AQRP et sept associations québécoises de retraités, formant les associations de retraités membres de l'Alliance InterOrg, étaient en attente de l'aval des tribunaux pour porter la décision de la Cour supérieure du Québec en appel.

C'est avec plaisir et soulagement qu'une date a été fixée et communiquée aux associations, soit le 10 mai 2022.

RREGOP et Tribune des retraités

L'Association désire être proactive dans le dossier de la désindexation des rentes 1982-1999 (complète) et 2000+ (partielle). Toutefois, les démarches concernant les retraités RREGOP touchés par la désindexation partielle de leur rente sont bien différentes de celles des Lois 15 et 126. Si les deux dernières poursuivent des démarches juridiques, le dossier de l'indexation du RREGOP poursuit une démarche politique et elle passe principalement par la Tribune des retraités.

La Tribune est une table de consultation entre six associations de retraités et le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT). Ce projet pilote a atteint son échéance de deux ans en juin dernier, mais le gouvernement a décidé de le poursuivre. En connaissant la position du gouvernement sur l'indexation, les associations membres de la Tribune ont décidé de poursuivre les travaux pour maintenir et développer le dialogue avec le gouvernement. La volonté des associations est de trouver et de proposer des pistes de solutions qui permettraient d'améliorer la situation financière des retraités de l'État. Leur appauvrissement est réel et nous voulons trouver des solutions concrètes.

Observatoire de la retraite

L'Observatoire de la retraite est une initiative de l'Institut de recherche en économie contemporaine (IREC) 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.

L'Observatoire souhaite contribuer à élargir les débats sur l'avenir de la retraite au Québec, et ce, en développant des connaissances et en tenant des activités publiques sur les enjeux associés à cette institution.

Bilan en chiffres

8

communiqués de presse émis auprès des médias provinciaux

10

communications conjointes (communiqués de presse et lettres ouvertes)

6

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

Formation et services

BONNE ROUTE ! en ligne

La formation BONNE ROUTE ! ma conduite automobile actualisée donnée en présentiel n'a pas pu être offerte cette année non plus. Cependant, nous avons 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.

Insertech

Deux nouvelles sessions d'ateliers en informatique avec Insertech ont été offertes aux membres. Des cours de Windows 10 et iPad ont été donnés à 30 participants pour chacun des cours, à l'automne 2021 et à l'hiver 2022.

INSERTECH
TECHNOS ET ENGAGES

55+YOGA

Nos membres ont pu suivre des cours de yoga entièrement en ligne avec notre nouveau partenaire 55+YOGA. En effet, un choix parmi cinq cours était présenté selon leur 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. Un grand succès de participation !

Cours d'anglais en ligne

De septembre à décembre 2021, il y a eu deux sessions de cours d'anglais en ligne : huit participants divisés en groupes pour base et pour débutants.

Conférences Web

Encore une fois, l'AQRP s'est démarquée ! Si les conférences et les ateliers ne peuvent pas être offerts en salle, ils se rendent directement chez vous grâce aux conférences Web. Nous avons été en mesure d'offrir une grande quantité de conférences sur des sujets d'actualité qui suscitent l'intérêt des membres. Deux grandes nouveautés : une série de conférences événements a été ajoutée au programme avec des conférenciers connus comme Nicole Bordeleau et le commandant Robert Piché et un événement du temps des Fêtes avec un concert de Noël en ligne du groupe la Déferlance.

Quelques-unes de nos conférences Web fortement appréciées par nos membres

Voici la liste des conférences offertes du 1er avril 2021 au 31 mars 2022 :

- Trois dossiers chauds de la retraite
- Les soins à domicile, quelles sont les options ?
- L'ABC du bail résidentiel
- En mode retraite, je relève de nouveaux défis
- Événements Matinées-conférences (six conférenciers vedettes sur deux jours)
- L'assurance voyage
- Concert du temps des Fêtes
- Rajeunir sa mémoire après 50 ans
- Apprendre à vivre le moment présent
- Ménopause, andropause et sexualité
- Tant qu'il y a de la vie, il y a de l'espoir
- Fiscalité (impôts 2021)

Service Mieux-être

Le service Mieux-être a vu le jour au mois d'octobre 2021. Il s'agit d'un service d'information, d'accompagnement téléphonique, d'écoute, de support et de référence pour les membres de l'AQRP. Il assure une présence humaine, ce qui est très apprécié de ceux ayant fait des demandes. L'information sur le nouveau service Mieux-être a été transmise aux membres du personnel, aux bénévoles, à l'équipe du service à la clientèle ainsi qu'aux membres de l'Association à plusieurs reprises.

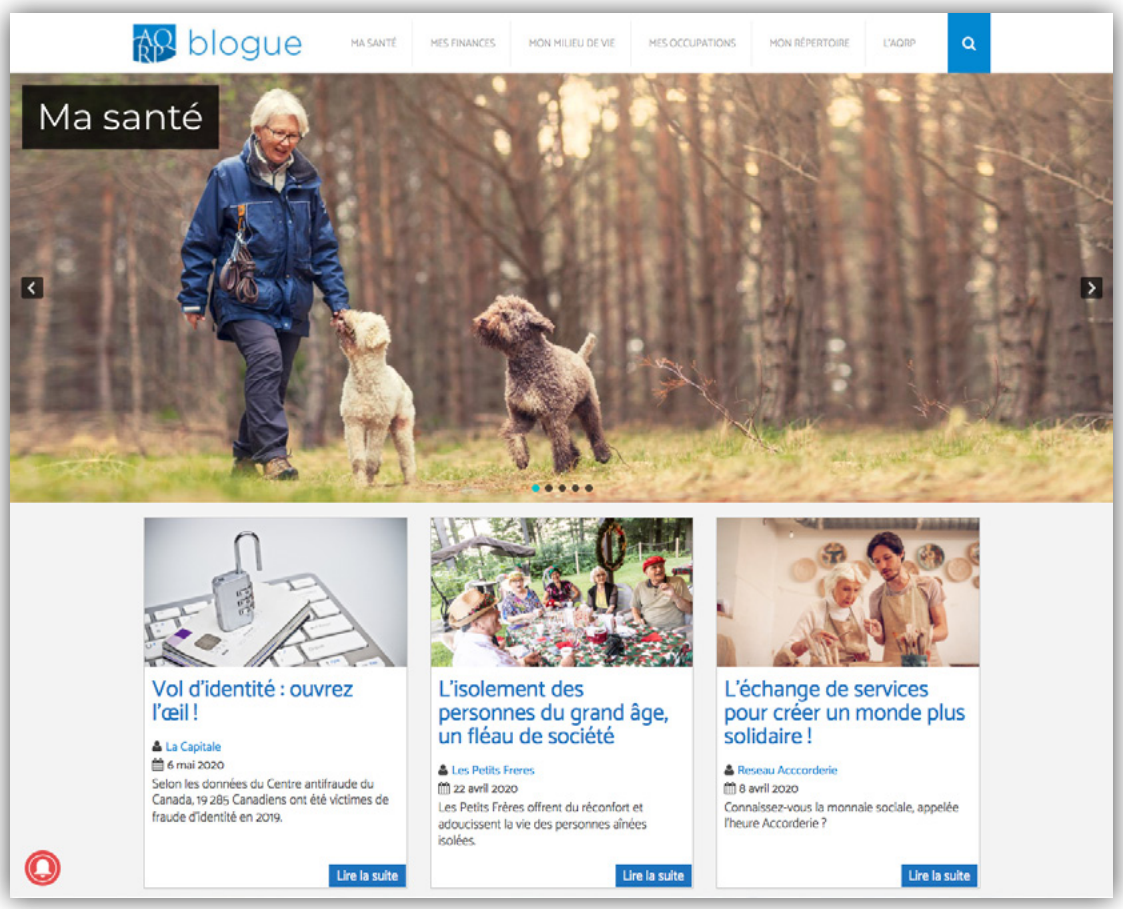
Étant donné la nouveauté de ce service, l'AQRP a profité de chaque occasion afin de transmettre l'information aux membres dans le but de le faire connaître : encarts publicitaires, aimants de réfrigérateur, textes informatifs et un appel téléphonique informatisé (8 500 appels) rejoignant les membres n'utilisant pas l'ordinateur. Le service Mieux-être a été présenté lors de la conférence de Mme Nicole Bordeleau. De plus, nos différents moyens de communication ont été utilisés : infolettres, *BOOMerang*, site Web, médias sociaux (Facebook, Instagram, etc.), ainsi que la revue *REFLETS*.

Le service Mieux-être a reçu plusieurs demandes de soutien à caractère légal et certaines demandes ayant un lien avec le service à la clientèle. Une période de transition a été nécessaire étant donné la nouveauté de ce service.

À ce jour, ce service reçoit beaucoup de demandes d'aide, ce qui nous permet de mieux connaître les besoins. Cela est très utile afin d'identifier des pistes d'intervention et d'adaptation et cela nous permet de prendre connaissance des réels besoins et particularités.

Blogue

En 2021-2022, un total de 23 nouveaux articles a été publié sur le blogue. Les textes peuvent être consultés à l'adresse **blogue.aqrp.ca**. Des auteurs provenant de différents organismes ont collaboré à leur rédaction et le blogue a rejoint près de 20 000 lecteurs ; une augmentation de plus de 35 % en comparaison avec l'année dernière. Ce lectorat est composé de 60 % de personnes s'identifiant au sexe féminin et 40 % au sexe masculin. Le bilan nous permet aussi de compiler un total de 24 000 sessions et 35 000 pages consultées pendant cette période. À noter que les textes portant sur les droits des locataires ont retenu l'attention du lectorat, car ils figurent parmi les trois articles les plus consultés. En effet, l'année 2022 a été marquée par une forte inflation pour l'ensemble des biens essentiels, mais aussi pour les logements.



Services offerts en région

Encore cette année, la pandémie a eu un impact marqué sur l'organisation des activités et des rencontres en présentiel en raison des consignes sanitaires qui restreignaient les regroupements de personnes. En cours d'année, certaines consignes sont devenues moins restrictives et les régions ont pu organiser quelques activités pour leurs membres. Au total, 7738 membres ont pu participer à des activités sociales, voyages, sorties, repas, conférences, etc.

Les réunions des conseils, des comités exécutifs régionaux, des comités et des secteurs ont été tenues en présentiel, lorsque les consignes sanitaires le permettaient, ou virtuellement à l'aide de l'application Zoom.

Les conseils régionaux ont continué d'être inventifs pour écouler les surplus budgétaires accumulés en trouvant diverses méthodes pour remettre ces montants aux membres, notamment par l'achat de cartes-cadeaux et de prix divers remis lors de tirages.

Bilan en chiffres

158

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

367

membres ont assisté aux assemblées régionales annuelles 2021 *via* Zoom

7 738

membres ont participé aux activités régionales

328

activités sociales, voyages, sorties culturelles, repas, etc.

23

activités de recrutement

Photo : Paul Berryman

L'assemblée générale annuelle 2021

Pour une deuxième année consécutive, l'assemblée générale annuelle 2021 s'est tenue en webdiffusion en raison de la pandémie.

Au total, 207 membres qui ont participé à l'assemblée ont adopté le procès-verbal de l'assemblée 2020, pris connaissance des états financiers vérifiés 2020-2021, adopté les prévisions budgétaires 2021-2022 et ratifié les *Règlements généraux*. L'assemblée a permis de dévoiler les résultats des élections du comité exécutif et de présenter les nouvelles présidences régionales.

Comme nous le faisons chaque année, les résultats de la cible au recrutement de l'année qui se termine ont été dévoilés. Trois régions ont été récompensées pour leurs efforts de recrutement et ont reçu des prix de 450 $, 350 $ et 250 $. Il s'agit des Laurentides (1re position avec 113 %), Laval (2e position avec 104 %) et Lanaudière (3e position avec 101 %).

L'AQRP a reconnu la contribution exceptionnelle de M. Gilles Michaud (Laval) pour son implication bénévole soutenue et elle lui a attribué le titre de membre honoraire de l'AQRP.

Appréciation des participants

Un sondage d'appréciation a été envoyé à tous les participants après l'assemblée. En voici les résultats :

Appréciation globale des participants à l'assemblée	**99 %**
Procédure d'inscription à l'assemblée	**100 %**
Contenu de l'assemblée	**98 %**
Durée de l'assemblée	**98 %**
Qualité des documents présentés lors de l'assemblée	**97 %**
Facilité d'utilisation de la plateforme	**97 %**
Nombre et durée des pauses	**97 %**

À la lumière des résultats obtenus, on peut conclure que cette assemblée a été une réussite cette fois encore !

Merci à tous ceux qui y ont participé et au plaisir de vous retrouver à l'AGA 2022 !

Service à la clientèle

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

Bilan en chiffres

51 806
appels reçus
et effectués*

143 172
courriels reçus
et envoyés

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

* Ce nombre ne contient pas les appels effectués et reçus sur les cellulaires des employés.

Communication, marketing et développement des affaires

Afin d'augmenter sa visibilité auprès de sa clientèle cible, l'AQRP a fait une campagne publicitaire *via* les imprimés, la télévision et les placements Web. Elle n'a malheureusement pas pu participer à des salons compte tenu de la pandémie. Évidemment, cette dernière est venue bouleverser certaines stratégies promotionnelles telles que la tenue de salons et l'a empêchée d'être présente lors de certains événements auxquels l'AQRP avait l'habitude de participer, puisqu'ils ont dû être annulés ou tenus en virtuel.

En ce qui a trait aux concours, ils ont tous été organisés en collaboration avec nos partenaires et ont été offerts sur Facebook mensuellement. Certains, dont la valeur était de plus de 100 $, ont été affichés sur notre site Web dans la section Concours.

Stratégie sur les réseaux sociaux

Chaque plateforme est liée à un objectif distinct. 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 aussi de publier nos concours pour promouvoir nos partenaires.

Twitter tente de bâtir des relations privilégiées avec les journalistes pour contribuer au développement de la notoriété de l'AQRP. L'Association compte plus de 630 abonnés sur son compte corporatif avec un total de 72 tweets pour l'année financière 2021-2022.

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. Quelque 30 abonnés se sont ajoutés pendant l'année financière 2021-2022.

Encore cette année, les efforts mis sur notre page Facebook, en augmentant le nombre de publications et d'interactions, nous ont permis de faire croître notre notoriété et notre visibilité et d'être la deuxième association avec le plus grand nombre d'abonnés. Nous avons maintenant plus de 5 700 abonnés et plus de 5 200 mentions *J'aime*.

Stratégie promotionnelle

Voici quelques actions qui ont été mises en place afin de réaliser les objectifs de notre stratégie promotionnelle :

- Nous avons créé des publicités internes pour la revue *REFLETS*, les conférences Web, l'infolettre et la page Facebook ;
- Nous avons travaillé à chercher de nouveaux afficheurs de tous horizons pour notre revue *REFLETS* ;
- Nous avons participé à la campagne publicitaire dans le journal *La Presse* et *La Presse +* ;
- Nous avons fait des publicités dans plusieurs médias imprimés ;
- Nous avons refait la trousse de présentation de l'AQRP pour les Directions des ressources humaines ;
- Nous avons organisé un tournoi de golf provincial qui s'est tenu le 16 septembre 2021 (recherche d'exposants, prix de présences, objets promotionnels, repas, etc.) ;
- Nous avons trouvé de nouveaux objets promotionnels pour les régions et la province.

Communication, marketing et développement des affaires

Voici quelques publicités et promotions dont nous sommes particulièrement fiers

Bilan en chiffres

25 367
abonnés à l'infolettre

77 561
visiteurs sur le site Web

97 %
de nos membres disent lire la revue *REFLETS*

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