

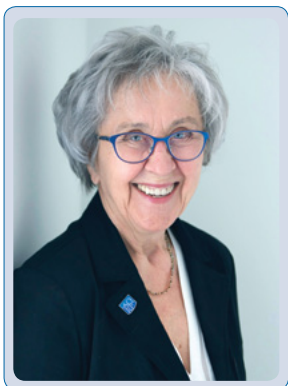


Association québécoise
des retraité(e)s des secteurs
public et parapublic

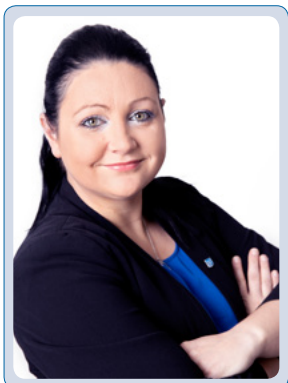
Plan stratégique 2022-2025



Mot de la présidente et de la directrice générale



En tant que présidente et directrice générale de l'AQRP, nous sommes très fières de réaliser que, depuis plus de 50 ans, l'AQRP ne cesse de se développer. Les services et les avantages que nous offrons aux membres continuent de faire sa renommée et nous permettent d'attirer un nombre grandissant de retraités et de préretraités. Nos interventions, nos initiatives et notre implication active dans les dossiers reliés à la défense des droits nous permettent de nous tailler une place unique au sein des associations qui représentent les retraités et les aînés du Québec.



En 2022, l'AQRP propose un nouveau plan stratégique et une vision audacieuse. Élaboré à la suite d'une importante consultation auprès des membres, des bénévoles des conseils régionaux, des membres du conseil d'administration et des employés de la direction générale, le plan stratégique 2022-2025 est innovateur et rassembleur parce qu'il présente de nouvelles idées et des façons de procéder qui permettront de nous démarquer et de demeurer proactifs. Ce nouveau plan reflète notre volonté de continuer à amorcer et à faciliter la collaboration entre les différents intervenants de l'AQRP, mais également entre les générations, les regroupements, les autres associations et tous les acteurs du milieu.

Au cours des prochaines années, l'AQRP se retrouvera au centre de l'action et elle poursuivra ses efforts pour convaincre, mobiliser et changer les choses! Aussi, en tant que principale représentante des retraités des secteurs public et parapublic et avec la même détermination, elle poursuivra ses démarches pour réduire leur appauvrissement. Ce nouveau plan stratégique nous guidera et nous aidera à relever ces défis, et surtout, il nous permettra de saisir les opportunités qui se présenteront à nous. Nous vous invitons à le consulter et nous remercions toutes les personnes qui ont participé, de près ou de loin, à l'élaboration de cet outil mobilisateur.

Ensemble, continuons notre travail!

Rose-Mary Thonney, présidente

Véronique Guay, directrice générale

À propos de nous

Notre mission

La mission de l'AQRP définit sa raison d'être ! 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. Ainsi, bien que l'AQRP cumule 50 ans d'activités et qu'elle soit la principale association indépendante de retraités de l'État, il semble qu'elle demeure méconnue. Il convient donc de mettre davantage l'Association en lumière, car elle assure une présence dans les 17 régions du Québec.

Nos valeurs

Les valeurs de l'AQRP résultent de son histoire. Elles fondent son identité et sa culture. L'AQRP a choisi d'ajouter la «proactivité» à ses valeurs pour mieux refléter notre engagement et notre dynamisme.



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.



Les priorités d'action

Le plan stratégique 2022-2025 repose sur **trois orientations principales**.

Des objectifs sont rattachés à chacune d'elle. Ils sont associés à des indicateurs quantitatifs et qualitatifs, précisant leurs taux de faisabilité et de capacité.

Ces outils permettront à la direction générale d'assurer une veille constante visant à évaluer le degré d'atteinte des objectifs et la pertinence d'apporter des ajustements, si cela devient nécessaire.

La mise en œuvre du plan sera réalisée par l'équipe de la direction générale avec l'aide des bénévoles les plus engagés.



Orientation 1.

Les stratégies en lien avec la défense des droits et la représentation des membres

Objectifs	Indicateurs	Cibles annuelles	2022-2023
1. Assurer la défense des droits en ciblant les droits spécifiques à la fonction publique et parapublique	Nombre de communications en lien avec les droits spécifiques à la fonction publique et parapublique	Entre 3 et 10	3
	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	Entre 5 et 15	8
2. Créer des alliances stratégiques avec les intervenants dédiés aux aînés	Nombre de communications conjointes (communiqués et lettres ouvertes)	Entre 3 et 10	6
	Nombre de rencontres avec les intervenants	Entre 1 et 3	1
	Nombre d'alliances (mémoires, colloques, événements)	Entre 3 et 10	3
3. Intensifier les actions auprès des médias et des décideurs	Nombre de communiqués de presse, lettres ouvertes, etc.	Entre 8 et 15	8
	Participation à des consultations officielles et commissions parlementaires sur les orientations ciblées		
	Nombre de contacts ou communications auprès des décideurs ou médias régionaux	Entre 3 et 8	4



Orientation 2.

Les stratégies en lien avec l'expérience client

Objectifs	Indicateurs	Cibles annuelles	2022-2023
1. Recruter de nouveaux membres	Croissance annuelle du nombre de membres (cible de recrutement)	Entre 5 % et 10 %	7 % (2 615)
	Taux de référencement (membres qui recrutent un membre, membres référés par des partenaires d'affaires)	↑ 2 %	1 727
2. Sécuriser et bonifier les services offerts	Taux de satisfaction des participants aux activités	90 %	90 %
	Taux de satisfaction des communications écrites (<i>REFLETS</i> , infolettres, documents d'information)	95 %	95 %
	Taux de satisfaction du service à la clientèle	95 %	95 %
3. Diversifier et augmenter les rabais et les avantages offerts aux membres	Réflexion sur l'offre distinctive		
	Augmentation du nombre de partenaires d'affaires	1	1
	Nombre de partenaires économiques	50	50
4. Renforcer la rétention des membres	Taux de rétention	95 %	95 %
	Satisfaction et fidélisation des membres (NPS)	50	50

Orientation 3.

Les stratégies en lien avec le développement

Objectifs	Indicateurs	Cibles annuelles	2022-2023
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 %
	Développement d'une « marque bénévole »		
2. Améliorer la visibilité et la notoriété de l'Association	Augmentation du nombre de visiteurs sur le site Web	↑ 2 % (73 620)	75 092
	Nombre d'activités qui engendrent une visibilité (salons, événement, etc.)	Entre 3 et 8	3
	Placements médiatiques (nombre de vues)	↑ 2 %	
	Augmentation de la notoriété assistée et spontanée (ou NPS)	↑ 2 % (39)	41
3. Amorcer la numérisation et prendre un virage écoresponsable	Augmenter le nombre de courriels que nous recevons des membres	↑ 2 % (25 054)	25 555
	Augmenter le libre-service (utilisation de l'espace membre : adhésions, réadhésions et renouvellements en ligne)	↑ 5 % (utilisateurs)	2 853
	Produire un plan de numérisation		
4. Engagement de services	Produire une déclaration de services		
5. Mobiliser et retenir les employés actuels	Sondage interne		

**Pour tout renseignement, s'adresser à
la direction générale :**

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

5400, boul. des Galeries, bureau 111
Québec (Québec) G2K 2B4

418 683-2288 • 1 800 653-2747
info@aqrp.ca



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