AGA APRHQ 2023

Rapport du président Raymond Champoux

1. Introduction

L'année 2022 n'a pas été celle du retour complet à la normale que nous espérions tous, mais avec l'expérience acquise et les outils introduits lors des deux années précédentes, nous avons pu poursuivre efficacement nos activités.

Pendant que les associations en territoires reprenaient progressivement leurs activités avec prudence, souplesse et détermination, l'APRHQ de son côté a continué d'être présente pour ses membres et de maintenir des services de qualité et du soutien. Je crois sincèrement que l'on peut être fier du travail accompli.

Nous avons avancé dans la direction fixée par le plan stratégique 2022-2024 en maintenant le télétravail et en dosant les activités et les rencontres en mode virtuel ou en présence selon les besoins.

2. Rappel de la mission

Avant d'entreprendre le bilan de l'année, revoyons brièvement la mission de l'APRHQ qui a été mise à jour en fin 2021 lors de la révision du plan stratégique :

- Promouvoir et défendre les droits des retraités d'Hydro-Québec et des bénéficiaires de rentes
- Offrir des services et conseils répondant aux besoins des retraités
- Promouvoir l'apport des retraités à Hydro-Québec et dans la société
- Aider les retraités à préserver leur qualité de vie

Pour remplir cette mission, l'APRHQ compte essentiellement sur la contribution de bénévoles et d'une agente de bureau.

3. **Présentation des administrateurs :**

Le conseil d'administration est composé de 10 membres élus et de 9 administrateurs délégués par les territoires. Quelques-uns d'entre eux exercent une fonction au comité exécutif :

- **Administrateurs élus :**

Raymond Champoux	Président
Lise Lacombe	Secrétaire
Jean Goyer	Trésorier
Marie-Andrée Cournoyer	Directrice des communications
Yvan Cliche	Directeur du recrutement et chef médias sociaux
Pierre Gagné	Conseiller stratégique
Michel Bergeron	Administrateur
Marie-Françoise Marchis-Mouren	Administratrice
Julie Moreau	Administratrice
Luc Roy	Administrateur

- **Administrateurs délégués des territoires :**

Lyne Charland	La Grande Rivière
Gaston Bérubé	Matapédia
Carl Coudé	Manicouagan
Sylvie Gravel	Saguenay
Pierre Rousseau	Montmorency
Daniel Giroux	Mauricie
Joanne Lévesque	Richelieu
Ghislaine David	Montréal
Jean-François Poliquin	Laurentides, vice-président APRHQ

- **Remerciements aux administrateurs sortants**

Il est très important de comprendre que l'équipe de l'APRHQ est entrée l'an dernier dans une phase de renouvellement de ses membres les plus expérimentés. En 2022, nous avons souligné le départ de 4 membres d'expérience et aujourd'hui je dois remercier chaleureusement deux personnes dont la contribution au conseil d'administration et au comité exécutif a été majeure au fil des dernières années.

Il s'agit de Pierre Gagné qui nous quitte après plus de huit années, dont quatre comme président et de Michel Bergeron qui nous a donné 13 années de service, dont la majorité en tant que membre du comité exécutif. L'APRHQ doit énormément à ces bénévoles qui ont mis leur énergie, leurs talents et leur expertise pour faire de l'association ce qu'elle est aujourd'hui.

Au fil des ans, Michel a œuvré dans plusieurs comités, mais c'est sans aucun doute au niveau de l'amélioration de la qualité de la gouvernance et de la défense des droits que sa contribution a été la plus marquante. C'est aussi lui qui a piloté notre entrée dans l'univers des AGA virtuelles et des visioconférences.

Quant à Pierre, sa rigueur de gestion et son intérêt pour la technologie auront permis d'introduire des outils et des processus administratifs structurés qui ont amélioré l'efficacité de notre gestion et assuré le respect de la réglementation. Il a été un excellent leader constamment à la recherche d'améliorations.

Ils méritent toute notre reconnaissance.

- **Membres des comités**

L'APRHQ ne pourrait pas fonctionner sans l'apport de plusieurs bénévoles qui travaillent dans divers comités sans faire partie du conseil d'administration, que ce soit pour la production du journal, la gestion du site web, le suivi des budgets, l'organisation des conférences sans oublier le soutien aux membres pour les questions d'avantages sociaux.

La diapo à l'écran vous donne un portrait de l'ensemble de ces comités. Je remercie en votre nom tous les bénévoles qui y participent. Leur contribution est essentielle. J'en profite pour vous souligner que tous ces comités ont également des besoins de relève, dont certains à court terme. J'y reviendrai plus tard.

4. Présentation d'Édith, agente de bureau

Depuis quelques années maintenant le CA est soutenu par Mme Édith Guérette, notre agente administrative, retraitée d'HQ. Elle assure la continuité des services aux membres en traitant les appels, les courriels et autres activités de bureau. Nous verrons tantôt à quel point un bassin de près de 11 000 membres peut générer un grand volume de contacts.

Merci, Édith, de tenir le fort, de répondre aux membres et de soutenir l'APRHQ. Ton travail allège les tâches des administrateurs qui peuvent ainsi se concentrer sur d'autres aspects de notre mission.

5. Constats et enjeux du plan stratégique 2022-2024

Pour bien comprendre et évaluer le bilan de l'année 2022, je pense qu'il faut rappeler les constats faits en 2021 et qui sont à la base du plan stratégique 2022-2024 qui a guidé nos actions :

- **Bilan positif du plan précédent :**
    - Nombre de membres en hausse
    - Satisfaction élevée, services appréciés
        - Conseils personnalisés pour le volet assurances
        - Conférences en salle et visioconférences
        - Journal et site web
    - Stabilité de l'équipe de bénévoles
    - Outils de gestion modernisés
        - Gestion documentaire, BDD unifiée, bureautique, outils de visioconférence
    - Relations positives avec HQ
    - Partenariat constructif avec les associations en territoires
    - Situation financière favorable, rigueur dans la gestion budgétaire

- **Principaux enjeux et axes de développement pour les prochaines années**
    - Comprendre et corriger la baisse du niveau des nouvelles adhésions
    - Recruter et développer de la relève pour répondre à l'important besoin de renouvellement de l'équipe de bénévoles et d'administrateurs dans les prochaines années
    - Documenter l'utilisation des nouveaux outils et des processus pour faciliter le transfert d'expertise
    - Maintenir la qualité des services actuels et s'ajuster à l'évolution des besoins par de nouvelles offres appropriées
    - Maintenir la qualité de la relation avec les territoires et avec HQ
    - Encadrer plus formellement les conditions requises pour choisir quand et comment prendre publiquement position sur les enjeux qui touchent les retraités.
    - S'exprimer prudemment sur les réseaux sociaux

6. Bilan 2022 et perspectives 2023

Comme je l'ai mentionné en introduction, malgré un contexte encore difficile, l'APRHQ a poursuivi ses activités et maintenu ses services en 2022 et nous avons eu plusieurs feed-back positifs qui ont confirmé la satisfaction de nos membres. L'AGA 2022 a été tenue à Québec à la fin avril. Même si les participants ont été un peu moins nombreux en raison des contraintes sanitaires, ceux qui se sont déplacés ont été heureux de se retrouver.

6.1 Membres et recrutement

Au 31 décembre 2022, nous avions 10 959 membres, soit une très légère diminution par rapport à 2021. Quelques constats s'imposent :

- Un récent sondage a confirmé que les membres actuels sont satisfaits
- Nous avons très peu de démissions
- Malgré tous nos efforts dont je vous reparlerai plus loin, le % des nouveaux retraités qui choisissent de nous joindre a diminué

significativement depuis 3 ans, passant de plus de 50 % à moins de 40 %
- L'évolution démographique d'HQ fera en sorte qu'il y aura moins de nouveaux retraités dans les années à venir.

Il est donc fort possible que le nombre de nos membres diminue dans le futur et que leur moyenne d'âge continue d'augmenter.

Les quelques graphiques que vous pouvez voir à l'écran indiquent la répartition des membres par territoire et ensuite par tranche d'âge. On peut constater que le groupe des 60 à 70 ans reste le plus important et que la tranche la plus jeune est en diminution.

6.2 Efforts de visibilité

L'année 2022 a donc été marquée par la poursuite de nos efforts pour donner davantage de visibilité à l'APRHQ auprès des employés actifs et des retraités :

- Une référence et un lien vers le site web de l'APRHQ ont été placés sur le site du RRHQ et sur les relevés annuels envoyés aux retraités.
- Les associations en territoires ont collaboré pour solliciter ceux de leurs membres qui ne sont pas membres de l'APRHQ
- Plusieurs conférences sur les avantages sociaux ont été données dans les territoires, soit pour les retraités, ou pour les employés actifs qui préparent leur retraite
- Une brève vidéo promotionnelle est désormais présentée lors des sessions de préparation à la retraite
- HQ a fait référence à l'APRHQ dans l'un des numéros du bulletin l'Hydrolien qu'elle diffuse par internet à tous les retraités.
- L'APRHQ est désormais présente sur LinkedIn.

Ces efforts se poursuivront en 2023 et des démarches sont en cours auprès des instances syndicales afin que des références à l'APRHQ soient publiées sur leurs sites internet respectifs. Les premiers contacts à cet effet sont encourageants. Nous discutons également avec HQ pour être présents sur le site intranet de l'entreprise.

Nous devons toutefois nous rendre à l'évidence : les mentalités changent. La pandémie et le télétravail ont accéléré une tendance amorcée il y a déjà plusieurs années : l'individualisme augmente, le sentiment d'appartenance perd de l'importance. De plus en plus de gens considèrent, à tort ou à raison, qu'ils sont autonomes et peuvent trouver eux-mêmes réponse à leurs questions sur internet ou les réseaux sociaux. Ils ont ainsi plus de résistance à reconnaître l'utilité d'un organisme voué à les défendre et les soutenir.

La bonne nouvelle c'est que 40 % des nouveaux retraités continuent de reconnaître notre pertinence et se joignent à nous. Ils nous confirment par la suite qu'ils sont très satisfaits de nos services.

7. Services aux membres :

7.1 Accueil

Forts de notre expérience des deux dernières années, nous avons maintenu le télétravail et traité rapidement 1099 appels et 1761 courriels, un volume davantage en phase avec notre historique après 2021 qui avait été une année record.

7.2 Communications

Notre équipe de communication, composée de plusieurs bénévoles et dirigée par Marie-Andrée Cournoyer a publié quatre numéros du journal Action remplis d'articles pertinents et intéressants dont quatre pages de nouvelles alimentées par Hydro-Québec. Plusieurs infolettres ont aussi été émises, notamment pour les inscriptions aux visioconférences et aux ateliers informatiques.

Je vous rappelle que les communications électroniques sont plus efficaces, plus économiques et plus écologiques que les envois postaux. Si ce n'est déjà fait, je vous invite à vérifier dans votre profil que votre adresse courriel est à jour et à choisir si possible le mode électronique pour vos communications.

Notre équipe a également réalisé un sondage auprès des retraités des 5 dernières années afin d'évaluer leur satisfaction et de mieux comprendre

leurs attentes afin d'ajuster au besoin notre offre de services. Cet exercice, piloté par Marie-Françoise Marchis-Mouren, nous a confortés sur le niveau de satisfaction de ces nouveaux membres.

Notre site web a reçu 20 680 visites. De nombreuses informations y sont accessibles, notamment plusieurs enregistrements de conférences ainsi que les anciens numéros du journal Action. Les membres peuvent aussi y faire la mise à jour de leurs coordonnées. Si vous n'y avez pas jeté récemment un coup d'œil, je vous invite à le visiter pour constater les améliorations qui y ont été apportées à l'automne 2022.

Nous avons aussi maintenu notre présence sur LinkedIn ainsi qu'une vigie sur Facebook afin d'y recueillir des intrants sur les sujets les plus souvent abordés.

7.3 Assurances collectives

Lors de l'AGA 2022, nous avons souligné la contribution de Jacques Villeneuve qui quittait le CA après de très nombreuses années de bénévolat et une contribution exceptionnelle aux dossiers des avantages sociaux. Avant de partir, Jacques a profité de la levée des restrictions pour faire une « tournée d'adieu ». Il a ainsi visité plusieurs régions et donné 14 conférences auxquelles ont assisté 1025 participants retraités ou futurs retraités.

Avant son départ, Jacques a formé une nouvelle équipe qui a rapidement pris la relève afin d'assurer une transition harmonieuse.
Gilles Bouchard a pris la responsabilité du comité avantages sociaux et il est épaulé par Julie Moreau et Langis Simard, que je remercie grandement pour leur implication. Ensemble, ils ont relevé le défi et traité 100 demandes d'aide de la part des retraités et ouvert des discussions avec Hydro-Québec sur 12 problématiques récurrentes.

En 2023, la SSQ deviendra Beneva. Notre équipe sera vigilante pour nous assurer que le changement n'affecte pas le contenu de nos assurances ni la qualité du service.

7.4 Conférences thématiques

Notre équipe des conférences a planifié, organisé et animé
sept conférences sur des sujets variés : enjeux de l'heure sur le thème de la retraite ; nouveautés de l'impôt ; planification financière ; impacts du vieillissement ; droits en santé ; fraude web et achat d'un condo.

Au total, 2596 personnes ont participé et grandement apprécié la qualité des conférenciers. Ce succès nous encourage à poursuivre selon la même approche dans les années à venir tout en demeurant disponibles pour soutenir les territoires qui voudront offrir certaines conférences en salle.

Merci et bravo à l'équipe qui a su relever le défi, sous la coordination de Michel Bergeron : Michel Berbery, Daniel Giroux, Lise Lacombe, Yvan Cliche, Marie Andrée Cournoyer et Jean-François Poliquin.

C'est une activité hautement appréciée et l'équipe peut en être fière. Elle aura toutefois besoin de relève. Je vous invite à manifester votre intérêt.

7.5 Ateliers informatiques.

Le soutien en informatique est un domaine pour lequel plusieurs retraités ont manifesté des besoins. Sous l'excellent leadership de Pierre Gagné, nous avons collaboré avec l'organisme Insertech pour réaliser des ateliers pilotes auprès d'utilisateurs d'iPad ou d'ordinateurs Windows. De plus, une conférence sur la prolongation de vie des ordinateurs a été offerte.

Au total, 244 retraités ont participé à l'une ou l'autre de ces activités. Basée sur l'analyse d'un sondage réalisé par Marie-Françoise auprès des participants, une réflexion est en cours sur les suites à donner à cette expérience. À suivre donc en 2023.

8. Promotion et défense des droits :

La promotion et la défense des droits des retraités sont des éléments de base de la mission de l'APRHQ.

8.1 Hydro-Québec

Cette responsabilité s'exerce d'abord auprès d'Hydro-Québec par le biais d'une entente signée en 1988. Nous tenons formellement 5 rencontres statutaires chaque année afin de discuter des problématiques soulevées par les membres, notamment au niveau de l'application des termes du contrat des assurances collectives, afin de trouver des solutions.

En 2022, nous avons surtout assuré le suivi de quelques dossiers amorcés précédemment. À la fin de l'année, nous avions en particulier deux sujets sur le point d'aboutir, soit l'harmonisation du traitement de situations particulières au passage à 65 ans ainsi que la diffusion d'un guide sur les gestes à poser et les délais à respecter auprès d'HQ et de la SSQ lors du décès d'un membre ou d'un conjoint.

Autre point en attente : la déductibilité fiscale du volet assurance voyage. Cette question étant toujours en discussion avec les fiscalistes du gouvernement, HQ a accepté de maintenir la disposition transitoire convenue en 2021 afin d'inclure ce montant dans les sommes déductibles d'impôt.

8.2 L'Observatoire de la retraite

L'APRHQ considère important de se maintenir au courant de ce qui bouge ou se discute dans l'univers des régimes de retraite. C'est dans ce but que nous avons joint l'Observatoire de la retraite en 2016 et que les membres de notre comité Défense des droits participent aux activités de cet organisme à caractère économique qui mène des recherches sur la situation financière des retraités.

Ainsi, quelques administrateurs ont accompagné les membres du comité au Sommet sur la retraite, en octobre dernier. Plusieurs conférences y ont été présentées sur une variété de thèmes liés à la situation actuelle et future des retraités québécois et sur les moyens de l'améliorer.
En plus d'être intéressante et instructive, cette journée nous a permis de constater que, même avec ses imperfections, le RRHQ est l'un des régimes les plus avantageux au Québec.

Luc Roy a pris la relève de Michel Bergeron comme responsable du comité de défense des droits. Yvon Dubois s'est ajouté au comité en fin d'année. Puisqu'il est aussi membre votant au comité de retraite d'HQ, sa connaissance de notre régime et de son administration sera un atout majeur pour nous.

9. Nos partenaires :

9.1 Les associations territoriales

Les associations territoriales sont nos plus importants partenaires. Nous avons maintenu un niveau étroit de collaboration en 2022 dans plusieurs dossiers, dont nos efforts de recrutement et l'organisation des conférences.

En fin d'année, nous avons fait le bilan de cette collaboration qui a généré un excellent niveau de satisfaction, autant de la part des associations de territoire que de l'APRHQ. Nous poursuivrons donc dans le même esprit pour les années à venir.

9.2 Partenaires externes

L'APRHQ a maintenu ses relations avec tous ses partenaires externes sous la responsabilité de Jean Goyer qui fait un excellent travail pour cultiver ces liens.

Notre collaboration avec la Caisse Desjardins Hydro a permis d'introduire une brève vidéo promotionnelle lors des formations préretraite. La Caisse a également offert la diffusion de certaines conférences.

L'entente de 10 ans avec la Capitale, désormais Beneva, se poursuivra comme prévu jusqu'en 2026 et pourrait être renouvelée par la suite. Rappelons que ce partenariat amène une contribution financière importante à l'APRHQ, qui la partage avec les associations territoriales.

Je vous rappelle également que notre entente avec la Coop HQ permet à nos membres d'y adhérer gratuitement et de participer à un concours exclusif.
Finalement, notre partenariat avec la Croix-Rouge se poursuit et certains de nos membres continuent d'y être actifs ou en réserve.

10. Nos finances

La présentation des états financiers vous permettra de constater que notre association est toujours en excellente santé financière. Le niveau actuel des activités et des services offerts maintient un équilibre adéquat entre nos revenus et nos dépenses.

Nous disposons d'une réserve qui permettrait de faire face à divers risques tels que la nécessité de louer des locaux extérieurs à HQ, le recours à davantage de ressources externes ou encore la gestion d'un litige juridique, le cas échéant. Le passé a en effet démontré que ces dossiers peuvent entraîner des coûts considérables.

11. Implication sociale et environnementale :

11.1 Centraide

L'APRHQ est impliquée dans la campagne Centraide de tous les retraités, membres ou non. La campagne 2022 a été encore une fois un franc succès et, malgré l'incertitude économique et l'inflation, les retraités ont augmenté leur contribution de 5,4 % pour atteindre près de 1 282 000 $.

Merci à tous les contributeurs convaincus qui ont continué de soutenir les plus démunis. C'est maintenant Marie-Josée Doray, engagée depuis longtemps dans la campagne HQ et nouvellement retraitée qui prend ma relève comme responsable de la campagne des retraités et qui lui apportera très certainement un souffle nouveau.

11.2 Environnement

La protection de l'environnement est une préoccupation partagée par nos membres et l'APRHQ cherche à limiter ses impacts. Les restrictions sanitaires étant globalement levées, nous nous efforcerons d'optimiser nos activités afin de maintenir le maximum de relations en mode virtuel, y compris les AGA 2023 et 2024.

Les rénovations qui s'amorcent au siège social d'Hydro-Québec nous obligent à relocaliser temporairement nos bureaux. Notre nouvel

environnement reflète la volonté d'HQ de favoriser le mode virtuel et la gestion sans papier, en harmonie avec nos orientations dans ce domaine.

Dans le même ordre d'idées, nous encourageons nos membres à opter pour un mode sans papier et à migrer le plus possible vers la version électronique de notre journal.

12. Gouvernance

En début de présentation, je vous ai parlé des orientations et priorités retenues pour notre nouveau plan stratégique et les constats qui en étaient à l'origine.

En parallèle, nous avons continué d'améliorer nos façons de faire afin d'avoir une organisation mieux encadrée et respectueuse de ses obligations. D'importants efforts ont aussi été faits pour documenter nos processus afin de faciliter la formation de la relève. Je tiens à remercier en particulier Pierre Gagné qui met beaucoup d'énergie dans cet exercice essentiel.

Le conseil d'administration a ainsi approuvé plusieurs orientations :

- Politique sur la protection des renseignements personnels
- Politique de traitement des demandes d'appui et de pétitions
- Politique d'achat et de gestion des licences informatiques
- Politique de gestion des documents numériques
- Politique d'utilisation des médias sociaux
- Embauche d'une firme pour assurer la sécurité de notre base de données (bravo à Jean-François pour sa persévérance dans cette recherche)
- Documentation et diffusion des processus de gestion de la banque de données auprès des registraires et utilisateurs

Nous avons également amorcé une réflexion sur la meilleure façon de simplifier le processus d'adhésion, autant pour les membres que pour notre agente administrative et nos bénévoles. Des améliorations à cet effet ont déjà été introduites depuis le début 2023.

Il reste encore du travail à faire, mais l'année 2022 a vu une progression considérable dans la gouvernance de l'Association.

13. Conclusion et perspectives 2023

Les services aux membres ont été maintenus et diverses sources nous indiquent que ces derniers continuent d'avoir un niveau élevé d'appréciation. Ce sera là notre motivation à maintenir ces services.

Même si l'APRHQ a une visibilité accrue, les nouvelles générations de retraités semblent être moins convaincues de l'importance de soutenir une organisation pour défendre leurs intérêts et répondre à leurs questions. Il reste du travail à faire de ce côté. En effet, notre vigie sur les réseaux sociaux nous a permis de constater que plusieurs retraités sont pris au dépourvu face aux décisions qu'ils doivent prendre à 65 ans au sujet de leurs assurances.

Plusieurs administrateurs et de nouveaux bénévoles ont assumé de nouveaux rôles en 2022 et la transition s'est effectuée dans la continuité et le respect des orientations retenues fin 2021 pour le plan stratégique.

D'autres administrateurs quitteront leurs fonctions en 2023 et 2024. Cela met une forte pression pour identifier et recruter de nouvelles personnes qui devront s'approprier des dossiers importants. Il faudra donc poursuivre nos efforts pour documenter nos façons de faire dans d'autres domaines.

Nos coordonnées sont disponibles sur le site web. Utilisez en priorité le courriel pour offrir vos services ou partager vos questions et préoccupations.

Finalement, merci à vous tous d'avoir répondu à l'invitation. Votre présence démontre votre intérêt et reste une de nos principales motivations.