

Faits saillants du sondage sur la perception de l'APRHQ et les nouveaux besoins des membres

L'APRHQ a fait réaliser un sondage auprès de ses membres par la firme Ad hoc recherche, du 18 mars au 2 avril 2019 dans le but :

- d'évaluer la perception des membres envers l'Association et leur satisfaction par rapport aux services offerts
- d'identifier de nouveaux besoins auxquels l'Association pourrait répondre
- de fournir des intrants pour l'élaboration du plan stratégique 2020-2023.

Le nombre de répondants s'est élevé à 2075 sur un total de 10 740 membres (taux de réponse de 19 %). Le sondage était accessible sur internet ou par questionnaire papier, au choix.

Les grands constats

Les répondants ont démontré un taux élevé de satisfaction par rapport aux questions qui leur ont été posées. Voici quelques statistiques qui illustrent les résultats :

Niveau de satisfaction globale à l'égard de l'APRHQ : moyenne de 8,4/10 (91 % accordent un score de 7 ou plus sur 10). À noter que les membres les plus anciens (retraités depuis 16 ans et plus) sont plus nombreux à se montrer très satisfaits (61 %).

Niveau de satisfaction à l'égard des éléments suivants :

- journal Action : 8,4/10
- conférences : entre 7,7 et 8,8 selon le thème
- site internet : 8,0/10
- Assemblée générale annuelle : 7,9/10
- service téléphonique : 8,6/10
- services rendus en lien avec les avantages sociaux ou la Croix Bleue : 8,3/10

De manière générale, on remarque que ce sont les avantages sociaux qui intéressent le plus les membres, qu'il s'agisse du journal Action, des conférences, du site internet ainsi que des questions posées par téléphone ou par courriel.

Finalement, lorsqu'on évalue l'intérêt pour de nouveaux services potentiels, les répondants montrent de l'intérêt pour un partenariat avec un organisme de type «Protégez-vous» offrant différentes études comparatives de produits et services, pour de nouveaux partenariats avec des compagnies et organismes pour obtenir des rabais ainsi que pour une assurance voyage au-delà de 71 ans.

Le conseil d'administration de l'APRHQ et ses différents comités comptent analyser les sous-questions et les résultats par territoire, en lien avec chaque question posée. Les constats qui en ressortiront alimenteront le contenu du prochain plan stratégique.

Pour de plus amples détails, vous pouvez consulter le rapport synthèse dans la zone membre du site aprhq.qc.ca.

Merci de votre participation, grâce à vous nous avançons dans la bonne direction.