



# PLAN STRATÉGIQUE 2022-2024

## Introduction

Le plan stratégique de l'Association provinciale des retraités d'Hydro-Québec (APRHQ) sert de guide pour orienter les décisions et le développement de notre organisation au cours des trois prochaines années, soit jusqu'en 2024.

Il est basé sur l'analyse et les constats de la situation de nos environnements interne et externe, réalisés en 2021. En voici les grandes lignes.

## Rappel de nos fondements

### Notre mission

- 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

### Notre vision

L'APRHQ souhaite

- Être une référence incontournable et être reconnue comme étant un acteur majeur par les retraités et Hydro-Québec

### Nos valeurs

L'APRHQ endosse pleinement les valeurs de

- Justice, équité et intégrité pour tous
- Responsabilité individuelle, sociale et environnementale
- Participation et engagement
- Collaboration avec nos partenaires des associations de retraités en territoires
- Accessibilité et transparence

## Le point sur la situation : où en sommes-nous ?

Au cours de la période couverte par le précédent plan stratégique (2017-2020) l'APRHQ a continué à offrir des services de qualité qui ont entraîné un taux élevé de satisfaction de ses membres, tout en poursuivant la modernisation de ses outils et de ses processus. Et cela malgré un contexte plus difficile causé entre autres par la pandémie de COVID-19, ce qui a exigé des changements dans les façons de faire. Plusieurs changements à Hydro-Québec ont aussi temporairement perturbé le processus de recrutement de nos membres.

Pour y arriver, l'association a pu compter sur l'engagement, le dévouement et l'expérience de son équipe de bénévoles qui a connu une grande stabilité, tant au niveau des comités que du conseil d'administration et du comité exécutif.

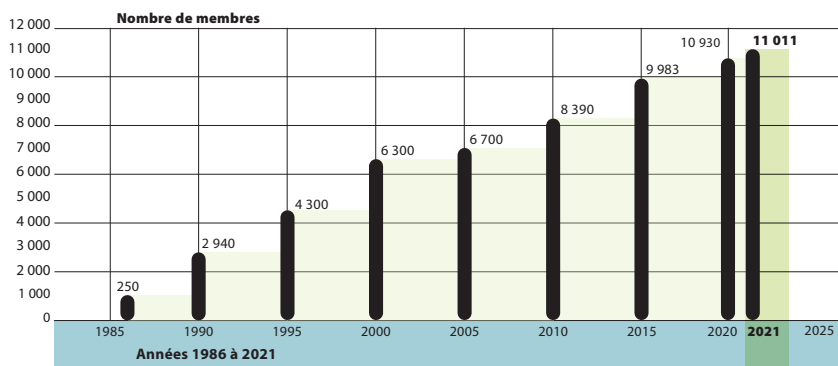
Ce nouveau plan couvre les trois prochaines années, qui seront marquées par la consolidation des outils et des processus ainsi que d'importants efforts de recrutement de nouveaux membres et de développement de la relève au niveau des bénévoles.

L'analyse de l'évolution des environnements interne et externe a permis de dégager des objectifs et des stratégies qui guideront les efforts de nos différents comités dans l'établissement de leurs propres plans d'action. Ceci permettra à l'APRHQ d'assurer sa pérennité et d'ajuster son offre de services à l'évolution des besoins de ses membres afin de remplir sa mission auprès des retraités et des bénéficiaires.

## Faits saillants de l'environnement interne (principaux constats)

### Membres, services offerts et recrutement

- L'APRHQ compte désormais environ 11 000 membres dont le taux de satisfaction est élevé, selon un sondage effectué en 2019. On constate toutefois une diminution du taux d'adhésion en 2020 et 2021.
- Les projections démographiques indiquent une diminution du rythme des départs à la retraite et une augmentation progressive de l'âge moyen des retraités.
- Les informations et conseils personnalisés concernant les avantages sociaux ainsi que les conférences en salle ou en mode virtuel (instaurées en 2020) sont les services les plus utilisés et sont très appréciés. Le maintien de la qualité de ces services demeurera un objectif important.
- Hydro-Québec s'en remettant maintenant à SSQ assurance pour répondre aux questions des assurés, la vigie de l'APRHQ sur les questions et commentaires des retraités ainsi que la rétroaction aux responsables d'HQ seront essentielles.
- Nous devons mieux connaître les besoins et attentes des nouvelles générations de retraités pour évaluer dans quelle mesure notre offre de services leur est adaptée.



### Organisation et outils de gestion

- Les administrateurs et l'agente de bureau ont de l'expérience et travaillent en étroite collaboration. La transition vers le télétravail depuis le début de la pandémie s'est bien déroulée et a permis d'assurer la continuité de service aux membres.
- Nos premiers partenaires sont les neuf (9) associations de retraités territoriales avec qui nous collaborons dans nos activités touchant les membres. L'entente de collaboration avec celles-ci est évaluée et reconduite chaque année. Elle sert de base à de nombreuses actions conjointes. Cette entente crée une belle synergie afin d'accroître la portée et le rayonnement de l'ensemble des associations au profit des retraités.

- D'importants efforts au niveau de la gouvernance ont permis d'ajouter de la robustesse aux processus, aux outils de gestion et technologiques. Il reste des efforts de consolidation à faire pour en assurer la pérennité, la facilité d'utilisation pour les nouveaux bénévoles et maintenir la confidentialité des informations selon les meilleurs standards.
- Les membres des différents comités, le conseil d'administration (CA) et le comité exécutif (CE) ont adapté leur façon de faire, réalisé la majorité de leurs activités courantes et maintenu les services aux membres, malgré les contraintes imposées par les mesures sanitaires.
- Plusieurs administrateurs sont en fin de mandat et des efforts de recrutement et d'habilitation seront requis au CA et dans les comités pour assurer la relève.

## Communications

- Même si les moyens de communication avec les membres sont largement utilisés et que le sondage effectué en 2019 a démontré qu'ils étaient appréciés, une vigie s'impose pour les maintenir à jour et déterminer comment les moderniser.
- Un positionnement sur la façon d'utiliser les réseaux sociaux, de plus en plus populaires auprès des retraités, est à définir.
- L'évolution du contexte à Hydro-Québec a fait en sorte qu'il très difficile de communiquer et de se faire connaître auprès des employés actifs.

## Finances, administration et partenariats

- Notre association est en très bonne santé financière et dispose d'un plan structuré pour gérer les dépenses et les revenus dans l'intérêt des membres.
- Les processus et contrôles mis en place, dont l'utilisation des services d'une firme comptable spécialisée dans les OSBL, permettent d'augmenter l'assurance que nos processus respectent l'évolution de la réglementation.
- L'APRHQ devra rester vigilante et recruter quelques bénévoles avec des compétences spécifiques afin de soutenir les efforts et conserver l'expertise.
- Nos partenariats sont renouvelés régulièrement et une réflexion sera requise pour préciser nos objectifs et le cadre à utiliser avant d'en négocier de nouveaux.

## Faits saillants de l'environnement externe

### Relations avec Hydro-Québec

- Des rencontres constructives sont tenues à intervalles réguliers avec HQ, ce qui permet à la fois une rétroaction sur les enjeux touchant les retraités ainsi que l'obtention d'informations utiles qui peuvent être diffusées par la suite, notamment au niveau des assurances collectives.
- De nouveaux liens se sont établis entre notre équipe communications et celles d'HQ, ce qui laisse entrevoir une collaboration accrue entre le journal Action et Hydro-Presse et favorise la participation des retraités aux activités initiées par Hydro-Québec (consultations, etc.).
- La vigilance restera requise lors de réorganisations ou de changements importants dans les façons de faire d'HQ afin d'ajuster nos processus et nos communications en conséquence.

### Régimes de retraite et réglementation

- Les informations obtenues lors des présentations annuelles sur l'état du RRHQ ont permis de rassurer les membres sur la santé de celui-ci.
- L'association a poursuivi sa vigie et a maintenu ses liens avec divers autres organismes liés à la retraite, notamment l'Observatoire de la retraite.

- Le projet de loi 68 sur les régimes à prestations cibles sera l'un des dossiers importants à suivre au cours des prochaines années.
- Une réflexion sera nécessaire pour encadrer et orienter l'association quant à ses prises de position éventuelles.

## Contexte socioéconomique

- La pandémie a augmenté le sentiment d'isolement chez plusieurs retraités. Le soutien et les services de l'APRHQ et des associations territoriales sont donc plus importants que jamais et doivent être maintenus.
- La levée progressive des restrictions entrainera probablement une demande importante pour le retour des activités en présentiel.
- Les risques d'inflation et d'augmentation des taux d'intérêt amènent une pression additionnelle sur la situation des retraités et la question de l'indexation des retraites prend une importance accrue.
- Les réseaux sociaux prennent une place de plus en plus importante dans la société, ce qui donne d'une part un canal additionnel de communication, mais soulève en parallèle des risques importants de désinformation.

## Nos objectifs stratégiques pour les prochaines années

Notre analyse des environnements interne et externe nous a permis de fixer les objectifs stratégiques suivants qui permettront de faire évoluer notre association au cours des prochaines années :

### 1. Développement de la relève

Se doter d'un bassin de personnes qualifiées et disposées à prendre la relève au Conseil d'administration et dans les comités.

### 2. Partenariats avec les associations de retraités en territoires

Poursuivre le développement du partenariat avec les associations territoriales.

### 3. Notre offre de services

Évaluer et bonifier au besoin notre offre de services en fonction des besoins des membres.

### 4. Modes de représentation

Définir notre philosophie quant aux modes de représentation que veut privilégier l'APRHQ autant à l'externe qu'auprès d'HQ, notamment en termes de prise de position (ex. : représentation au comité de retraite).

### 5. Médias sociaux

Définir le positionnement de l'association concernant les médias sociaux et le mettre en œuvre.

Ces objectifs guideront les plans d'action des différents comités de bénévoles de l'association au cours des trois prochaines années tout en tenant compte de l'évolution des besoins des retraités et du contexte environnant.