

**APRHQ**

**ORIENTATIONS 2004-2010**

**Tirées du Plan stratégique 2004-2010**

## ORIENTATIONS GÉNÉRALES DE L'APRHQ POUR LA PERIODE 2004-2010

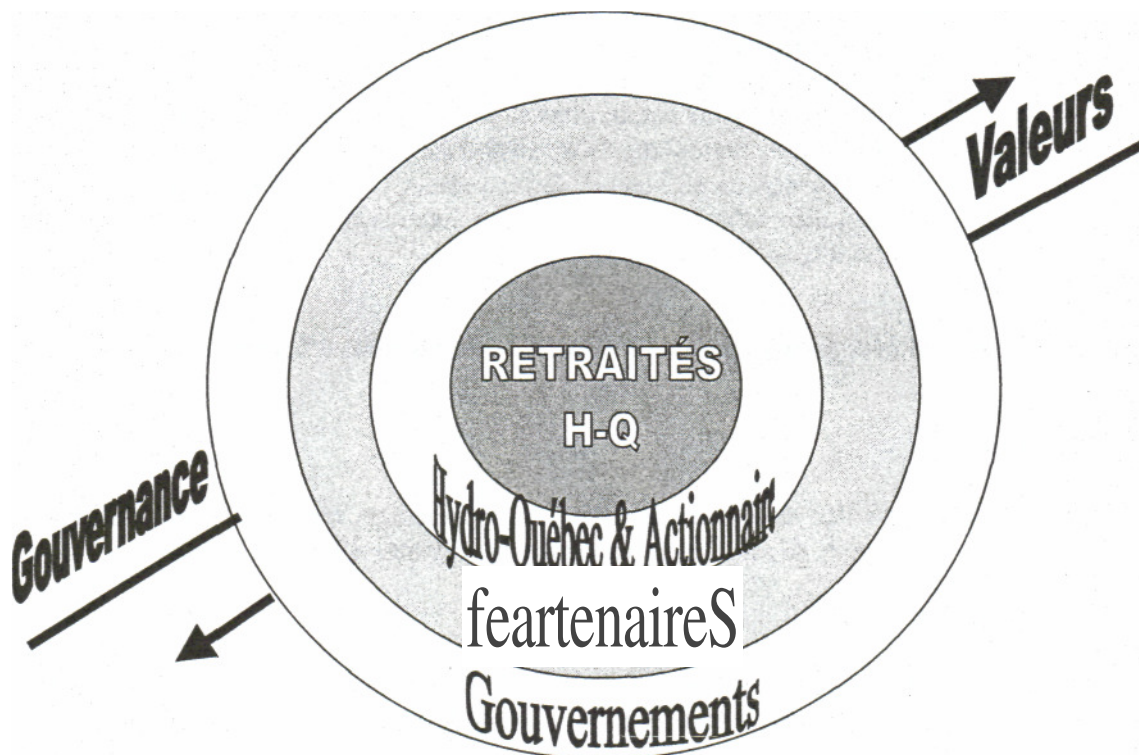
Orientation 1 : Situe les retraités d'Hydro-Québec au cœur de ses activités.

Orientation 2 : Concerne Hydro-Québec et son actionnaire, gestionnaire des programmes et services fournis aux retraités d'Hydro-Québec.

Orientation 3 : Privilégie les alliances stratégiques avec des partenaires internes et externes.

Orientation 4 : Touche les relations avec les gouvernements de différents niveaux, en particulier celui du Québec responsables de la réglementation et de l'application de programmes et services s'appliquant aux retraités et aux Aînés.

Orientation 5 : Concerne plus spécifiquement les interventions visant à doter l'association d'une organisation et de mécanismes administratifs ajustés en fonction des changements préconisés.



## 4.1 RELATIONS AVEC LES RETRAITES

### 4.1.1 Maintien d'une porte d'accès pour les demandes factuelles des retraités d'Hydro-Québec

#### Objectif

Accorder une priorité aux demandes d'information ponctuelles des retraités et y répondre de façon appropriée en temps opportun.

#### Stratégie

Renforcer la capacité de réponse aux demandes ponctuelles des retraités.  
Continuer à fournir des renseignements et du soutien aux retraités préoccupés par les changements qui les touchent.

#### Action(s)

Promotion des services électroniques pour l'obtention d'informations ponctuelles.  
Maintien d'une présence permanente durant certaines périodes de la journée et faire la promotion des heures d'ouverture auprès des retraités.  
En cas de non-réponse, reprise du contact dans un délai de 48 heures maximum avec le demandeur.  
Conclusion d'ententes avec les services adéquats (Hydro-Québec) et orientation des demandeurs vers ces derniers en fonction des services demandés.  
Évaluation périodique de la satisfaction des retraités.  
Augmentation du nombre de répondants, organisation des tours de garde en fonction des disponibilités, formation des intervenants sur les sujets qui préoccupent les retraités d'Hydro-Québec.

### 4.1.2 Relations avec les associations territoriales de retraités d'Hydro-Québec

#### Objectif

Travailler en partenariat avec les associations territoriales afin d'assurer une qualité maximale de services à l'ensemble des retraités d'Hydro-Québec.

#### Stratégie

Maintenir et améliorer les relations entre l'association provinciale et les associations territoriales dans le respect des champs de compétence déterminés pour chacun.

### Action(s)

Alimentation en informations diverses, en particulier sur l'état d'avancement des revendications faites au nom des retraités d'Hydro-Québec.

Organisation d'activités conjointes de cueillette des informations sur les attentes et besoins des retraités d'Hydro-Québec.

Échanges d'information sur les listes d'adresses des retraités.

Collaboration dans la confection de banques de données sur les caractéristiques des retraités d'Hydro-Québec.

Gestion de la contribution d'Hydro-Québec et gestion de l'allocation aux unités territoriales.

#### **4.1.3 Diffusion d'une information générale à l'intention des retraités d'Hydro -Québec**

##### Objectif

Diffuser à l'intention des retraités d'Hydro-Québec une information générale de qualité, structurée et accessible.

##### Stratégie

Structurer l'information selon les modes de communication le plus susceptible de rejoindre les retraités visés.

##### Action(s)

- Conception et implantation d'un Programme annuel de communication à l'intention des retraités d'Hydro-Québec.
- Constitution d'une banque d'information portant sur les « contributions des retraités ».
- Détermination des moyens qui permettent de rejoindre rapidement les membres par rapport à d'autres qui fournissent une information à plus long terme.
- Encouragement aux retraités à utiliser Internet comme moyen d'information et de rétroaction.
- Adaptation du journal *Action* de façon à ce qu'il reflète les attentes exprimées lors du sondage réalisé en 2003 auprès des lecteurs.
- Fusion et modernisation des sites Internet de l'APRHQ.

#### **4.1.4 Promotion de l'image des retraités d'Hydro-Québec**

##### Objectif

Faire connaître les travaux de l'APRHQ et faire la promotion d'une image valorisante des retraités d'Hydro-Québec.

### Stratégie

Doter l'APRHQ d'un programme de Relations de presse.

### Action(s)

- Désignation d'un coordonnateur et constitution d'une équipe chargée de préparer périodiquement une Revue de presse qui consigne sous différentes rubriques les informations véhiculées dans les Media à propos des retraités d'Hydro-Québec, en faire l'analyse, alimenter le C.A. sur les tendances et orientations qui s'en dégagent.
- Conseil et coordination des interventions publiques des différents intervenants de l'APRHQ.
- Diffusion périodique de communiqués auprès des médias sur des activités qui concernent les retraités d'Hydro-Québec et sur leurs contributions à l'ensemble de la société.

## **4.1.5 Mobilisation des retraités**

### Objectif

Favoriser l'esprit de cohésion et d'appartenance à un même groupe chez les retraités d'Hydro-Québec.

### Stratégie

Encourager les retraités d'Hydro-Québec à prendre en main la défense de leurs droits et intérêts ; susciter l'intérêt des membres envers l'APRHQ en tant qu'organisme voué à la représentation et à la défense de tous les retraités d'Hydro -Québec.

### Action(s)

Invitation aux retraités d'Hydro-Québec et à leurs proches à faire connaître les *bons coups* des retraités d'Hydro-Québec et leurs contributions au bien-être de leur entourage.

Établissement d'une banque d'information sur les contributeurs et leurs contributions. Organisation de colloque(s) annuel(s), provincial ou par territoires, possiblement en concordance avec la tenue de l'assemblée générale.

## **4.1.6 Recrutement des nouveaux membres**

### Objectif (s)

Rechercher l'adhésion du plus grand nombre possible de retraités d'Hydro-Québec.

### Stratégie (s)

Encourager les membres actuels à continuer à faire partie de l'association.

Intensifier le recrutement des retraités non-membres de l'association.

Recruter au moins 70% des nouveaux retraités de l'année.

Intensifier le recrutement des bénéficiaires de rentes d'Hydro -Québec.

#### Action (s)

- Regroupement, dans le respect des exigences de la Loi sur l'information personnelle, des différentes informations sur les retraités dans une banque de données commune.
- Réalisation d'un produit de publicité pouvant être distribué lors de réunions.
- Distribution d'un kit d'information à l'intention des employés d'Hydro-Québec en instance de prise de retraite.
- Diffusion périodique de la liste des nouveaux retraités dans les média de l'APRHQ.

#### **4.1.7 Connaissances des attentes et besoins des clientèles de l'ÂPRHQ en fonction de l'évolution du contexte**

##### Objectif

Donner une plate-forme dynamique et permanente aux retraités pour qu'ils s'expriment et présentent leurs attentes et besoins, autant à long terme que sur des sujets ciblés.

##### Stratégie

Renforcer les mécanismes actuels de collecte des attentes/besoins des retraités d'Hydro-Québec.

##### Action(s)

Établissement des caractéristiques des retraités d'Hydro-Québec en fonction de l'âge, du sexe, de la scolarité, du revenu passé et actuel, des années de la retraite, etc. ; mise à jour périodique des résultats.

Mise en place de mécanismes formels de cueillette des besoins et attentes des retraités d'Hydro-Québec ; compilation périodique des données recueillies et publication d'une liste des sujets de préoccupation par période.

#### **4.1.8 Intégration des nouveaux retraités**

##### Objectif

Porter une attention particulière à ce groupe de futurs retraités qui pourrait atteindre jusqu'à 3 500 personnes au cours des cinq prochaines années, en particulier au groupe des 50 à 65 ans, de façon à mieux cerner leurs attentes et intérêts.

##### Stratégie(s)

Rejoindre les futurs et les nouveaux retraités alors qu'ils sont encore en période de réflexion ou qu'ils viennent de prendre leur décision de départ à la retraite. Réaliser une réflexion sur les services qui pourraient être ajoutés à l'intention de cette population particulière.

#### Action(s)

- Négociation d'une entente avec Hydro-Québec afin d'obtenir une liste des nouveaux retraités et mettre à la disposition de ces derniers une information factuelle sur des sujets qui les intéressent.
- Préparation et diffusion d'un *kit d'information* à l'intention des nouveaux retraités.
- Inscription d'une rubrique à l'intention des nouveaux retraités sur le site Internet de l'APRHQ .

#### **4.1.9 Recherche et expertise**

##### Objectif

Élargir la base d'expertise de l'APRHQ dans les différents domaines d'activités reliés à sa mission.

##### Stratégie (s)

Faire appel aux talents multiples des retraités d'Hydro-Québec.  
Confier certains dossiers à des intervenants externes lorsqu'il n'existe pas d'expertise interne ou que le dossier réclame des connaissances spécialisées.

##### VOIES

- Identification des domaines qui requièrent une attention particulière.
- Identification des ressources internes susceptibles de fournir un apport adéquat et significatif.
- Identification des ressources externes susceptibles de fournir un apport adéquat et significatif.
- Conclusion d'ententes avec certains organismes en vue d'échanges de services et d'expertise.

#### **4.1.10 Support aux nouveaux et anciens retraités désireux de maintenir un lien d'emploi ou d'effectuer un retour au travail**

##### Objectif

Dans le cadre des modifications des attentes des membres à propos du maintien ou du retour au travail, supporter les retraités désireux d'offrir leurs services à d'éventuels employeurs.

##### Stratégie (s)

Sans qu'il y ait engagement comme tel de l'APRHQ, agir comme intermédiaire entre les organismes et entreprises intéressés et les retraités désireux d'offrir leurs services.

##### Action(s)

- Identification des ressources internes intéressées.

Conclusion d'ententes avec certains organismes ou entreprises en vue d'échanges de services et d'expertises.

## 4.2 RELATIONS AVEC HYDRO-QUEBEC

### 4.2.1 Évolution du statut de l'APRHQ

#### Objectif

Consolider le rôle de représentant des retraités d'Hydro-Québec déjà spécifié dans l'entente avec Hydro-Québec

#### Stratégie

Profiter de toutes les occasions offertes par les changements aux lois ou aux règlements afin de renforcer le pouvoir d'intervention légal de l'association.

#### Actions

- Dénonciation du comportement du fiduciaire et du mode de gouvernance de la Caisse de retraite d'Hydro-Québec.
- Réclamation d'un rôle actif comme participants de plein droit pour les retraités d'Hydro-Québec dans la gestion des fonds de retraite d'Hydro-Québec.
- Revendication d'un statut de partenaire, pour l'APRHQ, dans la gestion des fonds de retraite, ainsi que dans tous les programmes qui s'appliquent aux retraités d'Hydro-Québec.

### 4.2.2 Promotion d'améliorations pour les retraités d'Hydro-Québec

#### Objectif

Améliorer les conditions qui s'appliquent aux retraités d'Hydro-Québec.

#### Stratégie

S'assurer que les conditions qui s'appliquent aux retraités d'Hydro-Québec respectent les obligations contractuelles initiales et correspondent aux orientations du marché actuel.

#### Actions

- À partir d'une analyse exhaustive des différents régimes appliqués aux retraités d'Hydro-Québec, ainsi que des attentes et besoins de ces derniers, élaboration d'un programme de protection pour les retraités d'Hydro-Québec.
- Présentation à Hydro-Québec d'un *Cahier des améliorations* souhaitées par et pour les retraités d'Hydro-Québec.

### 4.2.3 Défense des droits et intérêts des retraités d'Hydro -Québec

#### Objectifs

Agir auprès d'Hydro-Québec comme porte-parole dans tout dossier qui concerne la défense des droits et intérêts des retraités d'Hydro-Québec.

#### Stratégie

Profiter des opportunités pour élargir la portée des tables de concertation impliquant Hydro-Québec et l'APHRQ et faire avancer les dossiers qui concernent les retraités. En cas de désaccord, lorsque l'APRHQ considère que les droits et intérêts des retraités d'Hydro-Québec sont en cause, confier des mandats à des équipes ad-hoc et mener des actions juridiques.

#### Actions

- Dossier Redistribution des surplus de la Caisse de Retraite d'Hydro -Québec.
- Dossier Assurance vie collective supplémentaire.
- Dossier Accès à l'information pour les retraités d'Hydro-Québec.

### 4.2.4 Vigie

#### Objectifs

Se tenir au courant de toute évolution des régimes qui s'appliquent aux retraités d'Hydro-Québec, qu'ils soient générés par l'entreprise elle-même ou par un quelconque palier gouvernemental.

Évaluer les impacts sur les droits et intérêts des retraités d'Hydro -Québec. Porter une attention particulière aux aspects économiques rattachés aux mesures mises de l'avant par les tiers.

#### Stratégie

Assurer le suivi de l'évolution et une évaluation des politiques et programmes mis de l'avant par Hydro-Québec et les différents niveaux de gouvernements qui touchent les retraités d'Hydro-Québec.

#### Actions

Mise sur pied d'une banque d'information sur l'évolution des régimes de protection collective des retraités autres qu'Hydro-Québec afin d'être en mesure de contrer toute initiative unilatérale de modification de la part d'Hydro-Québec.

Réalisation d'études et préparation de dossiers sur les éléments ciblés.

## 4.3 RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES

### 43.1 Relations avec les employés *actifs* d'Hydro-Québec

#### Objectif

Collaborer de façon ponctuelle avec les syndicats et les associations d'employés dans les dossiers qui concernent les retraités actuels et futurs d'Hydro-Québec.

#### Stratégie

Entretenir des relations d'affaires avec les syndicats et les associations d'employés d'Hydro-Québec.

#### Action

- Désignation d'un coordonnateur chargé de créer des liens avec les syndicats et les associations d'employés d'Hydro-Québec.
- Échanges d'informations et d'expertises dans des dossiers qui concernent à la fois les intérêts et les droits des retraités actuels ou futurs.

### 4.3.2 Relations avec les associations de retraités des secteurs privés, publics et parapublics

#### Objectif

Supporter les actions des organisations et associations externes qui œuvrent à la défense des intérêts et droits connexes à ceux des retraités d'Hydro-Québec.

#### Stratégie(s)

Établir et entretenir des liens de collaboration et de concertation avec les partenaires concernés dans l'avancement des dossiers qui touchent les retraités d'Hydro-Québec.

#### Action(s)

- Établissement d'une liste des partenaires à privilégier et du type d'interventions ou de support à développer.
- Réponse avec célérité aux demandes de concertation des organismes externes.
- Support financier ou de l'expertise lorsque certains dossiers l'exigent.

### 4.3,3 Relations avec les associations d'Aînés

#### Objectif

Supporter les actions des associations d'Aînés.

#### Stratégie(s)

Établir et entretenir des liens de collaboration et de concertation avec les partenaires concernés dans l'avancement des dossiers qui touchent les Aînés.

#### Action(s)

- Analyse et suivi des tendances du marché et détermination de cibles d'intervention.
- Information aux retraités d'Hydro-Québec sur les enjeux et sur l'évolution des conditions qui s'appliquent aux *Aînés*.

## 4.4 RELATIONS AVEC LES GOUVERNEMENTS

### 4.4.1 Relations avec le gouvernement du Québec

#### Objectif

Suivre les actions gouvernementales et interpeller régulièrement les activités des instances du gouvernement du Québec susceptibles d'avoir des retombées sur les conditions de vie des retraités d'Hydro-Québec.

#### Stratégie(s)

Augmenter la visibilité et la crédibilité de l'APRHQ en tant que porte-parole officiel des retraités d'Hydro-Québec.

#### Action

- Préparation de prises de position et énoncés de politique sur les grands dossiers d'intérêt public susceptibles d'avoir des incidences sur les droits et intérêts.
- Fourniture systématique d'avis sur les projets de lois, règlements et politiques qui touchent les retraités d'Hydro-Québec.

### 4.4.2 Relations avec les gouvernements de niveau local et le gouvernement fédéral

#### Objectif

Dresser un inventaire et profiter des connaissances développées par d'autres intervenants intéressés aux conditions de vie des aînés.

#### Stratégie(s)

Déterminer des cibles susceptibles d'améliorer les conditions de vie des retraités ...et Aînés.. d'Hydro-Québec.

#### Action

- Réalisation d'une recherche sur les activités pilotées par les différents intervenants de ces milieux.
- Interventions ponctuelles sur les dossiers stratégiques.

#### **4.4.3. Activités de lobbying**

##### Objectif

S'assurer que les prises de position de l'APRHQ parviennent jusqu'aux décideurs afin de favoriser l'avancement des dossiers.

##### Stratégie(s)

Déterminer des cibles d'intervention pour chacun des dossiers d'envergure pilotés par l'Association. Action

- Réalisation d'une étude de faisabilité.

## 4.5 ORGANISATION ET ADMINISTRATION DE L'APRHQ

### 4.5.1 Vision et mission de l'APRHQ

#### Objectif(s)

Provoquer et entretenir une réflexion sur la place qu'entend occuper l'APRHQ et sur les actions qu'elle entend prendre pour être un organisme mobilisateur, porte-parole et défenseur des droits et des intérêts économiques des retraités d'Hydro-Québec, reconnu comme tel d'abord par les membres, par Hydro-Québec et par les partenaires externes.

#### Stratégie(s)

Ajuster le statut, le rôle et les priorités d'intervention de l'APRHQ, en tenant compte du chemin parcouru depuis la création de l'Association en 1986, ainsi que des contraintes et des opportunités actuelles ou susceptibles de se produire dans un avenir immédiat.

Profiter de la disponibilité du Plan pour faire connaître aux retraités d'Hydro-Québec et aux partenaires les buts et aspirations de l'APRHQ.

#### Action(s)

Concrétisation, dans un Plan stratégique, du statut, du rôle et des priorités d'intervention de l'APRHQ, sur un horizon de cinq ans.

Suivi, à travers un Plan d'action annuel, de l'état d'avancement des actions prioritaires déterminés dans le cadre de la préparation du Plan stratégique.

Précision du rôle à jouer par l'Association dans des domaines qui touchent les retraités d'Hydro-Québec, entre autres en matière de *santé*, en tenant compte de différents paramètres tel les capacités de l'APRHQ ou le dédoublement des gestes posés par d'autres associations de retraités ou par des organismes publics et parapublics.

### 4.5.2 Organisation performante

#### Objectif

Ajuster périodiquement chacun des mécanismes de fonctionnement de l'APRHQ de façon à tirer un maximum des forces vives constituées à même le bassin de bénévoles retraités d'Hydro-Québec.

#### Stratégie

Revoir certains aspects du fonctionnement de l'association, en particulier les mécanismes de coordination, de suivi des résultats et de reddition de compte.

### Actions

- Officialisation du rôle des comités fonctionnant sous la gouverne de l'APRHQ, ainsi que celui des personnes désignées pour agir comme porte-parole de l'APRHQ.
- Révision de la liste, redéfinir le rôle des comités, définition d'un cadre d'intervention (Guide).
- Précision du rôle des représentants ou porte-parole.
- Coordination des actions des comités (Élaboration des mandats, élaboration des plans d'actions, suivi de l'avancement, etc. ).

## **4.5.3 Financement des activités de l'APRHQ**

### Objectif

S'assurer que l'APRHQ dispose des ressources financières requises pour réaliser les actions générales ou spéciales jugées essentielles.

### Stratégie (s)

Assurer une stabilité des contributions exigées des membres.  
Disposer d'un encaisse égal à un an d'opération. Étudier la possibilité d'accepter des membres corporatifs. Encourager la transmission de dons.

### Actions

Révision du mode de cotisation.  
Augmentation du nombre de cotisations en intensifiant le recrutement de nouveaux membres.  
Détermination de nouvelles sources de revenus.  
Réduction ou optimisation des dépenses.  
Maintien du recours à des contributions spécifiques pour des projets ciblés, ou des projets qui visent des groupes particuliers de retraités.

## **4.5.4 Secrétariat de l'APRHQ**

### Objectif

Optimiser les activités de secrétariat afin qu'il assure un support répondant à la priorité accordée au traitement des demandes des retraités, ainsi qu'aux besoins des équipes de travail dont les activités sont susceptibles de s'accroître considérablement.

### Stratégie

Définir, séparer et organiser les tâches pour qu'elles correspondent aux besoins.

### Actions

- Inventaire et évaluation des tâches
- Mise sur pied d'un centre permanent de réception des appels.
- Fourniture de services de support répondant aux besoins reliés aux nouvelles activités.

#### **4.5.5 Documentation et archivage**

##### Objectif

Recevoir les demandes des retraités et autres intervenants, et rendre disponible la documentation relative aux activités de l'APRHQ.

##### Stratégie

Mettre à la disposition des retraités et des personnes chargées de dossiers un fond de documents structuré et organisé.

##### Action

Inventaire des besoins et des opportunités.

Désigner un coordonnateur et former une équipe chargée de constituer un fond d'archives structuré et accessible pour diverses fins.

#### **4.5.6 Développement de produits, services et programmes à l'intention des retraités d'Hydro-Québec**

##### Objectif

À partir des demandes et suggestions des retraités d'Hydro-Québec, développer des services et programmes en vue de combler certains besoins et attentes.

##### Stratégie(s)

Utiliser *le pouvoir d'achat* représenté par les membres de l'APRHQ pour conclure des ententes concernant certains services.

Maintenir le principe «Preneur/Payeur», selon lequel le bénéficiaire potentiel d'une activité doit s'impliquer davantage au niveau du partage des coûts.

##### Action (s)

Maintien et amélioration de l'entente avec La Capitale Assurances générales.

Réalisation d'études de faisabilité et de rentabilité en fonction des suggestions faites par les retraités ou des opportunités d'affaires décelées dans le marché.