

# BILAN DES ACTIVITÉS 2015-2016



## TABLE DES MATIERES

1. Présentation .....	4
L'historique .....	4
La mission et sa réalisation.....	4
Les moyens d'action utilisés .....	4
La vie démocratique et associative .....	5
Le territoire, la population, les caractéristiques régionales.....	6
2. Bilan.....	7
3. Actions.....	10
3.1 La défense collective des droits.....	10
Le volet logement: le Service d'aide aux locataires .....	10
Les dossiers régionaux.....	18
Les dossiers nationaux.....	23
3.2 L'éducation et l'information auprès des consommateurs.....	25
Les cours et ateliers.....	25
Les rencontres de formation et d'information aux groupes .....	26
Le développement et la mise à jour .....	29
Mes finances, mes choix <sup>md</sup> .....	29
L'information aux consommateurs .....	30
Les interventions publiques .....	30
Les publications .....	32
Les outils de promotion.....	36
Le service d'aide en consommation .....	37
Les sites Internet et le centre de documentation .....	38
L'activité pédagogique Les Prix du cœur de la publicité .....	39
3.3 Le support et l'aide .....	44
L'intervention budgétaire.....	44
Le Fonds d'Entraide Desjardins Rive-Sud .....	46
4. Vie associative .....	48
Le conseil d'administration et les membres .....	48
Le bénévolat.....	48
L'implication dans le milieu .....	49
L'implication à l'Union des consommateurs .....	51
5. Gestion et administration .....	54
Le personnel.....	54
Les stagiaires et les étudiants .....	55
Les bénévoles .....	56
Le financement et l'administration.....	56

6. En guise de conclusion .....	61
Témoignages.....	63

Annexe 1 Données statistiques des consultations budgétaires et des formations

Annexe 2 Revue de presse

Annexe 3 Bulletins L'Express de l'ACEF

Annexe 4 Bilan d'activités 2015-16 – Sommaire

### L'HISTORIQUE

En 1985, un sinistre jette sur le pavé plusieurs familles de Lévis. La population se mobilise, des dons sont amassés, mais on a de la difficulté à orchestrer leur distribution. De cet événement naît l'idée d'une Table de concertation sur la pauvreté pour favoriser l'émergence de projets précis. Parmi ceux-ci, la consultation budgétaire et la défense des droits des personnes qui sont, pour la plupart, sans voix. La volonté du milieu lévisien de se doter d'une ressource dans ce domaine, alliée aux projets de développement de la Fédération des ACEF a permis de trouver un objectif commun : mettre en place un organisme pour aider certains résidents de la Rive-Sud de Québec aux prises avec des problèmes d'endettement et de consommation, à améliorer leur situation.

Du printemps 1986 au printemps 1987, toute une équipe de bénévoles travaille à rendre concret ce projet collectif. C'est ainsi que le 31 mars 1987, l'ACEF obtenait son incorporation pour ouvrir ses portes à la population en octobre de la même année. Depuis, l'ACEF n'a cessé de progresser, de consolider ses assises sur l'ensemble de son territoire, devenant un intervenant incontournable en matière de budget, d'endettement et de consommation et, maintenant, de droits des locataires.

### LA MISSION ET SA REALISATION

*L'ACEF Rive-Sud a pour mission de soutenir les consommateurs dans la gestion de leurs finances personnelles par des activités d'aide, d'éducation et d'information. Elle travaille également à la défense collective des droits et intérêts des consommateurs et des locataires.*

### LES MOYENS D'ACTION UTILISES

L'ACEF utilise différents moyens d'action pour accomplir sa mission et répondre aux besoins du milieu, qu'il s'agisse d'actions collectives ou individuelles, les deux sont toujours intimement liées. En effet, les dossiers d'action et de revendications prennent leur source dans les rencontres individuelles et/ou les demandes d'information téléphoniques des consommateurs. Par exemple, des constats réalisés lors des consultations budgétaires seront le point d'allumage d'un dossier pouvant mener à une dénonciation, un recours en justice ou à la rédaction d'un mémoire à être présenté en commission parlementaire.

Si l'ACEF répond quotidiennement par des services directs à la population, il n'en demeure pas moins qu'elle est très active dans le volet collectif. Les services, telle que la consultation budgétaire, ne sont pas une fin en soi, bien qu'ils répondent à des besoins individuels et souvent en situation d'urgence, ils constituent en même temps un tremplin pour l'information, l'éducation, la défense de droits individuels et collectifs. Par exemple, le travail de représentation auprès d'un fournisseur de services en téléphonie peut permettre de régler des centaines de problèmes, au départ individuels.

L'ACEF Rive-Sud utilise donc une foule de moyens pour l'atteinte de sa mission : représentation, intervention publique, information, éducation, services. Un autre moyen utilisé est bien sûr la concertation. Nous travaillons de façon soutenue avec des partenaires de différents milieux, au niveau régional mais également provincial. Cette façon de faire favorise nécessairement l'avancement des causes que nous adoptons. Cette collaboration s'active beaucoup plus sur des dossiers visant la défense collective des droits.

## **LA VIE DEMOCRATIQUE ET ASSOCIATIVE**

L'ACEF fait son chemin grâce à toute une équipe de bénévoles et de travailleurs salariés, tous militants. Ainsi, au 31 mars 2016, l'équipe de base est composée de : Édith St-Hilaire coordonnatrice, les conseillères budgétaires, Simone Bilodeau, Mélanie Rioux, Mélanie D'Auteuil et Geneviève Langlois, cette dernière est également responsable des communications et Myriam Rakotozafy. La responsabilité du service d'aide aux locataires revient à Élisabeth Marcoux. L'équipe a également accueilli Élisabeth Fortin comme adjointe administrative et Alexandre Lambert comme agent de développement de projet Solidarité et inclusion sociale Chaudière-Appalaches (SISCA) – Logement.

Tout au long de l'année, l'ACEF a été épaulée par quatre stagiaires en droit de l'Université Laval, Catherine Larouche et Stéphanie Dubé-Desrosiers ont appuyé la permanente au volet logement ; tandis que Lisa Gaudreault et Isabelle Marciano-Laurendeau ont travaillé sur les autres volets ACEF. L'équipe ACEF a donc pu bénéficier d'une expertise très variée de son personnel issu de formations et d'expériences diversifiées : consommation, travail social, droit, sciences politiques, etc.

Les membres du conseil d'administration œuvrent au sein de l'organisme comme gestionnaires, bien sûr, mais surtout comme militants, comme proches collaborateurs. Le conseil d'administration est formé de personnes issues de la communauté et intéressées par la défense des droits des consommateurs, par goût de justice sociale et d'équité et par le changement social tant dans son milieu qu'aux niveaux régional, national et international. Nous avons pu compter sur une équipe d'expérience, il s'agit de Denise Lavallée (présidente), Daniel Lemay (vice-président), Pascal Defoy (secrétaire), Jean-Marc Bossé (trésorier) et Gabrielle Vézina Garon (administratrice).

L'ACEF a un long passé de concertation et d'implication dans la région. Initiatrice de la Corporation de développement communautaire de Lévis, du Fonds d'entraide Desjardins Rive-Sud, de Concertation logement de Lévis, membre de tables de concertation intersectorielles et sectorielles, collaboratrice à des dossiers et/ou projets avec les milieux communautaire, institutionnel et privé, l'ACEF utilise toutes les tribunes pouvant favoriser la poursuite de sa mission. L'organisme jouit d'une grande crédibilité dans les différents milieux.

L'ACEF Rive-Sud s'est toujours impliquée au sein du regroupement provincial d'associations de consommateurs, l'Union des consommateurs. Par ailleurs, l'ACEF est également membre actif du Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ). Nous croyons fermement que les efforts se doivent d'être concertés pour défendre l'équité et la justice sociale.

## LE TERRITOIRE, LA POPULATION, LES CARACTERISTIQUES REGIONALES

L'ACEF Rive-Sud de Québec dessert la ville de Lévis et le territoire de quatre municipalités régionales de Comté (MRC) situées le long du littoral, soit Bellechasse, Montmagny, L'Islet et Lotbinière. La population de ce territoire se situe autour de 251 000 personnes (60 % de la région Chaudière-Appalaches), il s'agit d'un territoire semi-urbain et semi-rural, avec une grande concentration d'habitants dans la ville de Lévis (142 210 personnes<sup>1</sup>). À l'extérieur de ce centre urbain, les gens sont répartis sur un vaste territoire ce qui signifie, pour l'ACEF, environ 8000 km<sup>2</sup> sur lesquels se déplacer pour dispenser les services ACEF.

Chacune des MRC possède ses caractéristiques propres concernant la population. Dans Lévis, le secteur est (Desjardins) regroupe un grand nombre de familles monoparentales dirigées (souvent) par des femmes, ainsi que des aînés. Cela s'explique par la proximité des services et les facilités du transport en commun et peut-être une plus grande concentration de résidences pour personnes âgées. L'ouest de la ville (Chutes-de-la-Chaudière) comporte une forte concentration de jeunes familles, c'est la «banlieue» de Lévis et de Québec.

Ce sont les MRC de Montmagny et L'Islet qui ont le plus grand nombre de personnes de plus de 65 ans, avec respectivement 25 % et 23 % ; la proportion est de 19 % dans Bellechasse, 17 % dans Lotbinière et 16 % dans Lévis. La rétention des jeunes (15-24 ans) reste un défi partout, le taux s'étend de 9,6% à 12% de L'Islet à Lotbinière. Globalement, de L'Islet à Lotbinière, le taux des 25-64 ans à l'emploi se situe autour de 75 % à 80 % (2014)<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> <https://www.ville.levis.qc.ca/la-ville/statistiques>

<sup>2</sup> [http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/profils/region\\_00/region\\_00.htm](http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/profils/region_00/region_00.htm)

L'ACEF Rive-Sud s'est concentrée, pour 2015-16, sur les priorités suivantes :

- ⇒ **Être l'organisme de référence en éducation aux finances personnelles ;**
- ⇒ **Défendre le droit à un logement abordable, sécuritaire et salubre, notamment, par des actions concertées avec la communauté ;**
- ⇒ **Mettre en place des solutions innovantes afin d'assurer à l'ACEF une gestion financière porteuse de perspectives à long terme.**

Globalement, le mieux-être collectif et la défense des droits demeurent le cœur de nos interventions. Nous y arrivons en poursuivant nos actions portant sur les droits des consommateurs, des aînés, des locataires et des personnes à budget modeste. Des actions touchant les solutions alternatives à l'austérité, le développement du logement social et communautaire, le droit fondamental à un logement sain, bon marché, accessible et sécuritaire, la promotion d'une fiscalité juste et équitable, etc. ont contribué à renforcer notre identité d'organisme voué à la défense collective des droits des consommateurs et des locataires.

Le premier objectif de nature préventive, s'est concrétisé par la dispensation d'ateliers de formation, c'est près de 900 consommateurs qui furent rejoints de visu partout sur notre territoire. Le déploiement de la campagne de sensibilisation *REÉÉ et subventions. Profitez-vous vraiment de tous ?* a pris son envol et permis de sensibiliser les familles à revenu modeste de l'accessibilité à de l'argent gratuit pour les études de leurs enfants par le biais du Bon d'études canadien.

Les aînés ont continué à être une clientèle cible, mais cette année particulièrement en lien avec leurs finances personnelles. Mené en collaboration avec l'Union des consommateurs, nous avons pris part à un projet de recherche-action *Émergence de l'endettement chez les aînés : bien comprendre pour mieux agir* a pour objectif de comprendre les causes de l'endettement chez les aînés autonomes de 60 ans et plus, particulièrement chez les personnes vivant en situation d'isolement, afin de pouvoir leur apporter une aide adéquate. Cette recherche-action s'échelonne sur trois ans. L'an 1 a permis l'identification des éléments des différentes trajectoires d'endettement (couples, hommes vivants seuls et femmes vivant seules) pour comprendre les mécanismes qui sous-tendent ces parcours. Des entrevues en personne ont été réalisées avec des aînés de notre territoire. Ces résultats permettront à l'an 2 le développement d'outils d'éducation et d'intervention afin de pouvoir agir adéquatement en fonction de chaque trajectoire. Alors que l'an 3 annonce le déploiement des outils d'intervention pour redonner du pouvoir aux aînés en vue d'amoindrir, voire prévenir, les effets de cette problématique. Par ailleurs, le *Programme d'information pour le choix d'un milieu de vie (PIA)* a continué à être dispensé à Lévis et dans le secteur de Lotbinière. La Corporation d'aide financière aux organismes de Lévis (CAFOL) a soutenu le déploiement lévisien.

Le déploiement du programme d'éducation financière *Mes finances, mes choix* au début de l'hiver 2016 a contribué également à la rencontre de l'objectif éducation. C'est la clientèle des adolescents et jeunes adultes qui est le point de mire et cette initiative renforcera la présence de l'ACEF en milieu

scolaire puisque nous ciblons notamment la desserte des écoles secondaires de Lévis. Ce programme est déployé grâce à la collaboration du Mouvement Desjardins et particulièrement les 3 caisses lévisiennes.

La sensibilisation est souvent le premier déclencheur vers un intérêt marqué pour s'enquérir davantage d'information et finalement déboucher vers l'éducation. À cet effet, l'ACEF n'a pas ménagé ses interventions et a profité de diverses tribunes pour marteler son message sur l'importance d'une bonne gestion des finances personnelles. Réseaux sociaux, bulletin l'Express de l'ACEF, sites WEB, entrevues et parutions médias, distribution de signets promotionnels, etc. furent tous des moyens de rejoindre tout type d'apprenants. Soulignons, à ce chapitre la collaboration de la Fondation pour les consommateurs qui a accordé son soutien pour la production de signets destinés à la jeune clientèle et permis de donner un second souffle promotionnel aux outils *WEB Mes finances personnelles Savoir où va mon argent, c'est brillant!*

Le concours les *Prix du cœur de la publicité* visant la sensibilisation des jeunes à l'impact de la publicité sur leur consommation permet également de rencontrer nos objectifs d'éducation financière. La collaboration financière de l'Office de la protection du consommateur permet à près de 20 associations à travers tout le Québec d'animer le concours dans leur région respective.

Le deuxième objectif, défendre le droit à un logement abordable, sécuritaire et salubre, notamment, par des actions concertées avec la communauté, a été atteint par diverses interventions. À cet effet, l'ACEF s'est grandement impliquée dans la collectivité pour prévenir et réduire l'itinérance à Lévis, notamment par la réalisation du projet « *Tous pour toit* » et en participant à la mise en place de la *Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI) 2014-2019*. L'ACEF travaille aux deux volets d'intervention, en prévention et en stabilité résidentielle avec accompagnement. En plus des interventions directes auprès de la clientèle en instabilité résidentielle, 2015-16 a permis notamment de parachever le projet concerté visant à tirer un portrait de l'itinérance à Lévis. Le document *Regard sur les personnes en instabilité résidentielle à Lévis. Poser les fondements de l'approche Stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA) à Lévis* a été édité.

L'ACEF a parachevé le projet Solidarité et inclusion sociale Chaudière-Appalaches – Logement (SISCA) à titre d'organisme porteur dans la réalisation du mandat d'amélioration du continuum d'offres en matière d'hébergement temporaire et de logement permanent, nous avons produit divers outils d'information pour le public et pour les intervenants. L'ACEF a également maintenu un rôle actif au sein de la table Concertation Logement Lévis (CLL). Celle-ci a suivi de près l'évolution du programme AccèsLogis, a collaboré aux avancées du projet SISCA-Volet logement et a participé au bilan quinquennal CLL. Par ailleurs, le travail de défense collective des droits s'est fait par une implication dans les dossiers du RCLALQ, notamment dans la campagne "Assez d'être mal logé.e.s !" et dans le dossier noir de la Régie du logement...dossier ponctué par la fermeture du bureau de la Régie du logement à Lévis.

Par ailleurs, l'ensemble des services de base a suivi son cours. La demande pour le service de consultation budgétaire demeure très soutenue. Les demandes en région sont constantes et nous indiquent que notre rayonnement régional est satisfaisant si l'on considère les ressources disponibles et le temps que nécessitent de tels déplacements.

Le travail de défense collective des droits s'est concrétisé, notamment, par une réaction concertée contre la vague de mesures d'austérité mise de l'avant par le gouvernement libéral provincial. Ainsi, l'ACEF a pris part à la grande mobilisation de toutes les forces communautaires du Québec qui s'est traduite par une grève sociale, le 1<sup>er</sup> mai, Journée internationale des travailleurs et travailleuses ; l'ACEF a fermé ses portes cette journée-là et a marché solidairement en guise de contestation. Mise à part la marche, l'ACEF a procédé à la rédaction d'une déclaration de principes qui a été publiée sur le Web et distribuée aux élus de notre territoire.

Le travail concerté avec nos regroupements, l'Union des consommateurs (UC) et le Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ), contribue largement à nos activités de défense collective des droits. Des luttes sur plusieurs fronts teintent notre quotidien : lutte une loi de protection du consommateur actualisée, campagne *L'habitation communautaire, on en a besoin maintenant*, campagne *Oui vous pouvez refuser une augmentation de loyer*, campagne *10 milliards de solutions, nous avons les moyens de faire autrement*, campagne *Le remède aux coupures, ça existe*. En plus d'agir en représentation et mobilisation, toutes ces campagnes trouvent écho dans nos interventions publiques, nos activités de formation et nos interventions individuelles.

Notre 3<sup>e</sup> objectif tourné vers l'interne, mettre en place des solutions innovantes afin d'assurer à l'ACEF une gestion financière porteuse de perspectives à long terme, a mobilisé également beaucoup d'énergies. Dans le contexte où le financement de base récurrent stagne depuis plusieurs années et donc régresse au final, la direction de l'ACEF avait entrepris en 2014-15 une analyse et une réflexion sur la situation en vue de trouver des solutions pour assurer l'avenir de l'organisation. Ainsi cette année, la coordination et les membres du conseil d'administration ont poursuivi la démarche avec un coach exécutif bénévole de l'organisme Bénévoles d'expertise (BE). Des solutions à envisager ont été soumises à l'équipe de travail pour bonification puis les administrateurs ont pris les décisions inhérentes à l'objectif convoité. Les solutions retenues furent de réduire le personnel administratif, réduire la prestation de services du volet aide aux locataires en fonction des subventions reçues, de rationaliser les dépenses de fonctionnement, de développer l'autofinancement par la recherche de dons, par la hausse des contributions volontaires des usagers et la tarification des services professionnels offerts à nos partenaires. Bien que l'objectif «budget équilibré» ait été repoussé à 2016-17, la cible est restée la même et a soutenu les orientations prises. S'en est suivi au cours de l'automne et de l'hiver, une réorganisation à l'interne afin de mettre en application les divers changements. Le personnel a fait preuve d'une grande adaptabilité et d'une grande collaboration pour permettre la poursuite de la mission de l'ACEF. Notre 3<sup>e</sup> objectif est largement atteint et cela nous positionne pour un avenir prometteur.

---

## ACTIONS

---

Pour remplir la mission, différentes actions sont mises de l'avant. Pour les fins du bilan, nous les diviserons en trois catégories : la défense collective des droits, l'éducation et l'information auprès des consommateurs, le support et l'aide.

Les actions collectives visent à régler des situations ou à revendiquer des changements sociaux à grande échelle; elles toucheront des groupes de la population ou la population en entier. Le travail d'éducation populaire et d'information vise à doter les consommateurs d'outils permettant une prise en charge de leur situation, que ce soit auprès de groupes ou en individuel. Le support et l'aide visent pour leur part une intervention plus individuelle; par ce travail, on cherche non seulement à régler des situations, mais également à éduquer les gens et favoriser une prise en charge.

Dans un cas comme dans l'autre, il faut comprendre que tout est lié, l'ACEF oriente ses dossiers et ses actions en fonction des besoins des consommateurs et une façon très efficace de connaître ceux-ci est l'intervention directe auprès de cette clientèle, par les services offerts. C'est ce qui augmente notre crédibilité dans nos revendications; car ces dernières s'appuient sur du vécu et des constats.

### .1 LA DÉFENSE COLLECTIVE DES DROITS

Il s'agit de dossiers à portées locale, régionale et nationale. Ce volet vise à défendre les droits des citoyens, consommateurs et locataires, par des modifications de lois et règlements ou des pratiques, par des luttes pour la protection des acquis et pour l'évolution des droits des consommateurs et de la justice sociale. Les dossiers visent sans contredit l'amélioration des conditions de vie, particulièrement pour les personnes à faible et moyen revenu. L'ACEF ne perd pas de vue ses objectifs de changement social et de justice sociale.

#### **LE VOLET LOGEMENT DE L'ACEF : LE SERVICE D'AIDE AUX LOCATAIRES**

Chaque année, l'ACEF fixe des priorités selon les besoins observés dans les différentes communautés de son territoire. La priorité en 2015-2016 qui a balisé les actions du volet logement était la suivante : *défendre le droit à un logement abordable, sécuritaire et salubre notamment par des actions concertées avec la communauté*. À cet effet, l'ACEF s'est impliquée dans la collectivité pour prévenir et réduire l'itinérance à Lévis, notamment par la finalisation du projet "Tous pour toit" et en participant à la concertation pour la *Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI) 2014-2019*. Le projet "Tous pour toit" a certainement contribué à améliorer le partenariat déjà bien établi entre les organismes, à mieux connaître les besoins des personnes en situation d'itinérance à Lévis ou à risque de l'être et à mettre sur table la nouvelle approche de stabilité résidentielle avec accompagnement de la SPLI 2014-2019.

De plus, l'ACEF a maintenu un rôle actif au sein de la Concertation Logement Lévis (CLL). Profitant de la réalisation du bilan des 5 dernières années, la concertation s'est mobilisée sur de nouvelles orientations et objectifs. Cette dernière a notamment fait une veille sur l'évolution du programme AccèsLogis et sur l'avenir du logement social et communautaire. La CLL a réalisé différentes actions pour sensibiliser la population et les élus notamment sur les avantages liés au logement social et communautaire. Par ailleurs, l'ACEF et les partenaires de la CLL ont participé activement au projet SISCA-Volet logement. Ce projet fut l'occasion d'améliorer les connaissances de la population et des intervenants sur les ressources en hébergement et en logement et de cibler des pistes de solution pour améliorer l'accès à celles-ci. Ce projet a également permis de réaliser des outils concrets permettant d'optimiser le référencement et le continuum de services.

Le travail de défense collective des droits de l'ACEF s'est également fait par la promotion des campagnes provinciales du RCLALQ et par une collaboration au dossier noir sur la Régie du logement, notamment en dénonçant la fermeture du bureau de la Régie du logement à Lévis. Cette fermeture aura certainement, dans les années à venir, des impacts sur la défense des droits des locataires. Ce fut aussi l'occasion de souligner les impacts importants découlant d'un possible dépôt de garantie qui pourrait être éventuellement imposé aux locataires.

Enfin, la réalisation de la priorité se fait au quotidien, par la diffusion d'information, par les différentes interventions individuelles et par les ateliers, notamment ceux dans le cadre du *Programme d'information aux aînés*. Afin d'outiller les aînés dans leur recherche d'un nouveau milieu de vie, l'ACEF a débuté un dépliant résumant les étapes à considérer de même que les types d'habitation qui leur sont destinés. Ce projet est réalisé grâce à la contribution financière de la Fondation pour les consommateurs.

### **La deuxième édition du *Guide du locataire aîné en résidence privée***

L'ACEF a poursuivi la diffusion du *Guide du locataire aîné en résidence privée, La choisir, y vivre, s'y sentir bien (Édition 2013)*, réalisée en collaboration avec l'Association québécoise de défense de droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR). En effet, les différents événements auprès des aînés (kiosques, conférences, interventions) nous auront permis de faire la promotion de cet outil.

### **La Trousse d'information *Les résidences privées pour aînés : bien les choisir pour bien y vivre !***

L'ACEF a continué la promotion de la Trousse. Rappelons qu'il s'agit d'un cycle de six conférences «clé en main» destinées aux personnes qui souhaitent intégrer une résidence privée pour aînés. Cette trousse comporte des capsules vidéo, du matériel pédagogique (cahier animateur et support diaporama) ainsi que le *Guide du locataire aîné en résidence privée, La choisir, y vivre, s'y sentir bien (Édition 2013)*.

### **La régionalisation du *Programme d'information aux aînés sur le choix d'un milieu de vie***

L'ACEF est l'un des principaux partenaires du *Programme d'information aux aînés sur le choix d'un milieu de vie (PIA)* créé par l'AQDR Lévis-Rive-Sud. Ce programme vise à outiller les aînés afin qu'ils

soient en mesure de prendre une décision éclairée quant au choix d'un milieu de vie. Ce programme fait appel à deux aspects spécifiques : l'information et la prévention. Depuis 2009, notre organisme a collaboré à la création et la mise en œuvre de ce programme ; d'abord à Lévis et puis dans toute la région de Chaudière-Appalaches. Ce déploiement nous a conduits à animer, en 2015-2016, 12 ateliers au cours desquels nous avons rencontré 120 personnes. Grâce aux activités du PIA, nous avons pu promouvoir le service d'aide aux locataires dans la communauté de Lévis et de Lotbinière. L'information de ces ateliers est régulièrement mise à jour.

L'ACEF a complété, en collaboration avec l'AQDR et le groupe Esorg, l'actualisation des trois modules de l'ACEF dans le PIA, actualisation qui avait été entamé en 2014-2015. Pour la réalisation de cette actualisation, différentes rencontres ont été réalisées, soit 3 rencontres avec le groupe Esorg et 4 rencontres internes.

### Aide et information

Lors des interventions individuelles, les personnes peuvent obtenir de l'information et de l'accompagnement afin d'exercer leurs droits en lien avec la location d'un logement.

Cette année, 276 interventions téléphoniques et 67 rencontres ont été effectuées, totalisant 343 interventions. Celles-ci ont été effectuées auprès de 156 femmes et 73 hommes, soit un total de 229 personnes. De ce nombre, 165 personnes ont eu recours à ce service pour la première fois.

<b>Nombre de demandes effectuées en 2015-2016 sur l'ensemble du territoire de l'ACEF</b>					
Type de demandes	Lévis	Bellechasse	Mont magny -L'Islet	Lotbinière	Total des demandes
Renouvellement de bail/ hausse de loyer	40	1	2	3	<b>46</b>
Retard paiement/ retenue de loyer	19	0	2	1	<b>22</b>
État logement/ réparations/etc.	28	1	4	1	<b>34</b>
Jouissance/bruit/accès/visite	19	0	1	1	<b>21</b>
Reprise	6	0	0	0	<b>6</b>
Cession bail/sous location/résiliation amiable	23	4	1	0	<b>28</b>
Régie du logement et recours juridique	3	0	0	0	<b>3</b>
Résiliation (aîné, HLM, violence)	10	1		4	<b>15</b>
Décès locataire	4	0	0	0	<b>4</b>
Païement loyer (mode et lieu)	5	0	0	1	<b>6</b>
Recherche logement/discrimination	12	1	0	1	<b>14</b>
Logement social et communautaire	12	0	0	3	<b>15</b>
Éviction (affectation, subdivision, agrandissement) et décision du proprio	1	0	0	0	<b>1</b>
Colocation	1	0	0	0	<b>1</b>
Aînés (RPA)	6	0	0	0	<b>6</b>

Autres	5	0	2	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>194</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>229</b>

## Éducation

En ce qui a trait aux interventions de groupes, au cours de l'année, 255 personnes ont assisté aux 21 ateliers réalisés sur les thèmes suivants : bail, vivre en résidence privée et le Programme d'information aux aînés sur le choix d'un milieu de vie (PIA). Aussi, le service d'aide aux locataires a fait la promotion des outils d'éducation populaire sur les hausses de loyer.

## Défense collective des droits des locataires

Au-delà de l'intervention individuelle et de groupe, l'ACEF promeut le droit de tous les citoyens d'accéder à un logement abordable et de qualité, la protection du parc locatif, ainsi que l'accessibilité à la justice. Pour y arriver, nous nous mobilisons sur des dossiers d'actions en lien avec d'autres associations ou regroupements et nous y défendons des dossiers locaux et régionaux ; notre priorité de 2015-2016 en fait foi, de même que l'ensemble des actions réalisées au cours de l'année qui sont décrites dans la présente section.

### La Concertation Logement de Lévis (CLL)

À l'automne 2010, l'ACEF a été l'un des artisans de la création de cette concertation et a assuré pendant plusieurs années la coordination de celle-ci. En 2015-2016, l'ACEF a coordonné la CLL et ce jusqu'à la fin de l'automne 2015, puisque l'Office municipal d'habitation (OMH) de Lévis a pris la relève de cette responsabilité. La CLL regroupe actuellement 21 organisations intervenant auprès des ménages et/ou ayant une préoccupation quant à l'accessibilité et la qualité du parc de logement locatif à Lévis. Les organismes membres de la CLL côtoient des citoyens lévisiens de tous âges, sexes, origines, conditions économiques et sociales.

L'année 2015-2016, marquée par les 5 ans de la concertation, a permis aux groupes de faire le bilan des actions réalisées au cours des dernières années et puis de cibler de nouvelles orientations, des nouveaux objectifs et moyens d'action. Afin de favoriser l'intégration des nouveaux intervenants ou bénévoles à la CLL, l'ACEF a réalisé un livret d'accueil détaillant le fonctionnement de la CLL. Voici les nouvelles orientations de la CLL depuis l'automne 2015 :

- ✓ Offrir du logement à prix abordable pour les personnes et plus particulièrement pour celles à revenu modeste et/ou ayant des besoins particuliers ;
- ✓ Contribuer à améliorer l'accessibilité et les conditions de logements particulièrement pour les personnes à revenu modeste et/ou ayant des besoins particuliers ;
- ✓ Sensibiliser et mobiliser la communauté, et les élus, sur les enjeux liés au logement.

En 2015-2016, l'ACEF a pris part à 5 réunions de la CLL et a participé à 5 réunions de 5 comités différents travaillant sur les sujets suivants : la réalisation du bilan et du plan d'action de la CLL, la réalisation de l'outil sur les milieux de vie pour les aînés, les enjeux de l'insalubrité à Lévis et l'analyse des pistes de solutions pour le logement permanent développées dans le cadre du projet SISCA-

Logement. Par ailleurs, les rencontres à la CLL ont permis de valider les pistes de solution apportées dans le cadre du projet SISCA-Logement et de diffuser les outils développés dans ce projet.

Également, la CLL a suivi l'évolution du dossier d'AccèsLogis et des engagements des gouvernements à l'égard du logement social et communautaire, considérant les impacts importants de ces enjeux sur les locataires. De plus, la CLL s'est concentrée à promouvoir les avantages liés au logement social et communautaire et à briser les préjugés. Ainsi, la CLL a réalisé différentes actions à cet effet, auxquelles l'ACEF a participé en partie, dont celles-ci :

- ✓ Une tournée du logement social et communautaire avec les élus de la ville de Lévis ;
- ✓ Une présentation dans le cadre de la campagne provinciale "L'habitation communautaire, on en a besoin maintenant", en collaboration avec le maire de Lévis ;
- ✓ Présentation, lors d'une réunion de la CLL, du plan d'action au conseiller responsable du dossier du logement social et communautaire de Lévis et à la responsable du service d'urbanisme de la ville de Lévis ;
- ✓ Une présentation des retombées de l'entente spécifique sur le soutien communautaire en logement social et communautaire dans la région de Chaudière-Appalaches (organisé par l'OMH) ;
- ✓ Des revendications auprès du fédéral via les réseaux sociaux pour le financement du logement social dans le cadre de la consultation pré-budgétaire.

La CLL a également rencontré le conseiller responsable du dossier du logement social et communautaire de Lévis. Enfin, la CLL a préparé des propositions dans le cadre des programmes particuliers d'urbanisme pour le Vieux-Lauzon et Charny et a félicité la ville de Lévis ainsi que la direction de l'urbanisme pour la centralisation des services en inspection des bâtiments.

### **Le Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ)**

L'ACEF est membre du RCLALQ depuis 2007, le regroupement est un organisme militant de défense et de promotion du droit au logement qui préconise des mesures de contrôle du marché privé, tout en favorisant le droit à l'association et un plus grand accès à la justice pour les locataires. Au congrès de 2014, les membres ont notamment choisi de travailler sur une campagne prônant le droit fondamental à un logement sain, bon marché, accessible et sécuritaire pour toutes et tous. Cela a orienté les plans d'actions adoptés par les membres du RCLALQ.

Dans le cadre du plan d'action 2015-2016, nous avons participé à différentes actions votées par les membres du regroupement. Notamment, nous avons pris part à 2 assemblées générales du RCLALQ en mai et septembre 2015, nous avons relancé le ministre Moreau sur l'importance de rencontrer le regroupement pour qu'il puisse connaître nos préoccupations et nous avons acheminé les communiqués de presse dans nos médias locaux. Nous avons également acheminé une lettre au ministre Hamad au sujet des impacts des coupures prévues à l'aide sociale reliées pour le partage d'un logement.

Nous avons participé à la campagne "Oui vous pouvez refuser une augmentation de loyer" en informant les locataires de leurs droits, en réalisant la compilation annuelle des hausses de loyer et en

participant à l'action sur le contrôle des loyers organisée à Québec. Autre compilation à laquelle nous avons participé est celle des cas de reprises de logement.

Nous avons aussi participé à la campagne "Assez d'être mal logé.e.s" en relançant nos partenaires à signer la déclaration d'appui et en participant à un rassemblement lors de la journée des locataires (24 avril 2015). Lors de ce rassemblement, nous avons dénoncé les impacts de la fermeture du bureau de la Régie du logement à Lévis. De plus, nous avons poursuivi notre appui dans les démarches du RCLALQ pour la réalisation d'un "dossier noir de la Régie du logement", par le biais d'une observation d'une audience et par la compilation de réponses transmises par différents proposés de la Régie.

Enfin, nous avons débuté une réflexion sur le congrès en mai 2016 afin d'établir quels sujets ou quelles problématiques le RCLALQ et ses membres devraient travailler dans les prochaines années.

### **Membre partenaire du conseil d'administration du Groupe de ressources techniques (GRT) Habitation Levy**

L'ACEF est membre partenaire du conseil d'administration (CA) du GRT Habitation Levy. Nathalie Lebel, bénévole de l'ACEF, y représente l'organisme. Cette implication s'est soldée par une douzaine de rencontres pour 50 heures de bénévolat. Parmi les activités d'implication : instances démocratiques (CA et assemblée générale), comité de planification stratégique et comité d'évaluation de la direction générale. Cette participation est l'illustration de la collaboration fructueuse entre nos deux organisations.

### **Projet Solidarité inclusion sociale Chaudière-Appalaches – Logement (SISCA)**

L'année 2015-2016 fut l'occasion de terminer le projet SISCA-Logement Lévis, initié en mai 2013. Ce projet SISCA visait à améliorer le continuum d'offre en matière d'hébergement temporaire et de logement permanent, à optimiser l'utilisation des ressources existantes, à trouver des alternatives à l'offre d'habitation communautaire pour permettre aux ménages à faible et modeste revenu d'avoir accès à des logements de qualité et de permettre de développer une meilleure connaissance des ressources lévisiennes de la part des intervenants et des citoyens de Lévis. Ces différents objectifs ont été atteints notamment par le biais des outils et rapports réalisés, mais également par la mobilisation du milieu à l'égard des objectifs du projet.

#### Outils développés

Différents outils disponibles pour la population et les intervenants ont été développés afin de répondre aux objectifs du projet :

- ✓ Dépliant "Un logement salubre, propre à l'habitation et en bon état ! J'y ai droit !" (6000 copies et version web) ;
- ✓ Dépliant "Besoin d'un toit ? Besoin de soutien ? Des portes d'entrée pour vous à Lévis" (7000 copies et version web) ;
- ✓ Bottin numérique pour les intervenants "Bottin des ressources, pour un meilleur accès à l'hébergement et au logement (2<sup>e</sup> édition)"
- ✓ Affiche pour les intervenants "Schématisation du continuum de service en matière d'hébergement temporaire et permanent à Lévis" (1200 copies et version web) ;

- ✓ 3 listes express sur le site web du 211 sur l'hébergement temporaire, le traitement résidentiel des dépendances et sur les logements sociaux et communautaires.



### Promotion des outils

Afin de faire la promotion des dépliants, de l'affiche, du bottin numérique et des listes express, différents moyens ont été réalisés et utilisés : un plan de communication, un PowerPoint présentant les livrables du projet, des communiqués de presse en février 2016, une distribution aux organismes du territoire, des envois de courriels, une tournée des tables de concertation (CDC, GRAP de Lévis, CLL, table des aînés), la mise en ligne sur le site Internet de l'ACEF, des lettres aux élus concernés et à certains responsables de la ville de Lévis. En 2016-2017, la CLL évaluera les retombées dans le milieu des outils développés afin de déterminer s'il serait nécessaire d'offrir une formation complémentaire sur le logement social et communautaire aux intervenants et à la population.

### Pistes de solutions sur l'hébergement et le logement permanent

Par ailleurs, une consultation sur les pistes de solutions sur l'hébergement et le logement permanent a été réalisée dans le milieu. À l'hiver 2016, les deux rapports suivants ont été remis à la CLL (30 exemplaires) :

- ✓ Concertation, pistes de solutions et actions positives : De nouvelles voies pour améliorer l'accès au logement permanent à Lévis ;
- ✓ Concertation, pistes de solutions et actions positives : De nouvelles voies pour améliorer l'accès à l'hébergement temporaire à Lévis ;

Afin d'analyser les pistes de solutions présentes dans ces documents, la CLL a formé un comité de suivi SISCA. Ainsi, en 2016-2017, la CLL priorisera et mettra de l'avant des actions proposées dans le cadre du projet SISCA, assurant ainsi la pérennité du travail réalisé et de la mobilisation entamée.

### Faciliter l'accès au transport aux personnes en situation de pauvreté

De plus, dans l'optique d'amélioration des conditions de vie des personnes en situation de pauvreté, l'organisme promoteur s'est procuré 94 cartes de transport L'Unique (carte de 2 passages) de la Société de transport de Lévis ; cette dernière en a offert quelques-unes gratuitement. Ces cartes ont été réparties entre les organismes communautaires de Lévis susceptibles de côtoyer des personnes en situation de pauvreté et qui pourront recevoir ces cartes pour faciliter leurs conditions de vie dans des situations de dénuement.

### Mode de fonctionnement du projet SISCA-Logement

Le fonctionnement du projet SISCA- logement est basé sur l'existence de quatre comités.

- 1- Comité de suivi interne SISCA de l'ACEF: trois personnes ont composé ce comité: l'agent de développement du projet SISCA-Volet logement, l'intervenante du Service de défense des droits des locataires et la coordonnatrice de l'ACEF. L'objectif de ce comité était de valider les orientations et les mises à jour des différents dossiers et de préparer les rencontres du comité aviseur. Il y a eu 15 rencontres. Ce comité a également permis de réviser les différents outils développés dans le cadre du projet ainsi que de réviser les moyens de communications prévues pour la promotion.
- 2- Comité aviseur du projet SISCA-Volet logement : composé de sept personnes, on y retrouve les trois membres du comité de suivi interne SISCA de l'ACEF (Alexandre Lambert, Édith St-Hilaire et Elisabeth Marcoux), Richard Bégin puis remplacé par Nathalie Lebel, du Centre aide et prévention jeunesse (CAPJ), Alain Marcoux, du Groupe de ressources techniques (GRT) Habitation Levy, Ann Robitaille, de l'organisme Aux Quatre Vents et Sonya Vaillancourt, de l'organisme La Passerelle. Le rôle du comité était de valider les avancées du projet et de recevoir la reddition de compte entre les réunions de la CLL. Il y a eu 2 rencontres.
- 3- Concertation Logement de Lévis (CLL) : à chaque rencontre de la CLL, un point est mis à l'ordre du jour concernant le projet SISCA-Volet logement où l'agent de développement rend compte des diverses avancées du projet et s'assure que les orientations qui sont données tiennent compte des besoins de la communauté lévisienne. Ces rencontres ont également permis la diffusion des documents réalisés. Il y a eu 4 rencontres.
- 4- GRAP SISCA : Ce comité permet de rendre compte des avancés du projet SISCA-Volet logement à l'ensemble du milieu communautaire. Il s'agit d'un comité de coordination de l'ensemble des projets SISCA à Lévis. Une personne de l'ACEF y siège. Il y a eu 1 rencontre.

Outre les comités, la réalisation des biens livrables s'est fait avec la collaboration de différents partenaires, notamment par le biais de rencontres et discussions. Ces partenaires se regroupent autour de 5 champs d'activités : centre de traitement des dépendances ; fournisseurs de logements sociaux et communautaires ; organismes communautaires offrant des services de soutien, d'accompagnement, de sensibilisation et de formation ; organismes communautaires offrant des services d'hébergement à court, moyen et long terme ; services publics (Municipalités et services de santé et services sociaux).

#### **Projet aînés: sensibiliser pour éduquer**

En 2015-2016, l'ACEF a reçu du financement de la *Fondation pour les consommateurs* pour un projet ayant comme objectif de permettre la production d'un outil de soutien à l'éducation populaire pour la clientèle aînée à la recherche d'un nouveau milieu de vie.

Concernant cet outil, l'ACEF a entamé à l'automne 2016 la réalisation d'un dépliant sur les types d'habitation destinés aux aînés. Ce dépliant vise à informer et outiller les aînés et les proches aidants sur les milieux de vie, à améliorer le continuum de services logement pour les aînés, à compléter les

ressources déjà existantes pour les aînés et à offrir un outil pédagogique lors des ateliers d'information. Afin de réviser ce dépliant, une rencontre à l'interne a eu lieu sur le sujet de même qu'une rencontre avec un comité de la CLL, comité formé de l'ACEF, l'AQDR Lévis Rive-Sud et d'une organisatrice communautaire du CISSS de Lévis.

### **Interventions médiatiques**

Cette année, le service d'aide aux locataires a assuré une présence médiatique en faisant l'envoi de 6 communiqués de presse (période des déménagements, dépôt de garantie, reprises de logement, hausses de loyer, nouveaux outils sur l'insalubrité et le logement social et communautaire). Trois entrevues ont également été réalisées avec des médias de la presse écrite, soit avec Isabelle Porter du journal *Le Devoir* (sur la fermeture du bureau de la Régie du logement à Lévis), avec Louis-Antoine Lemire du *Peuple de Lévis* (sur le 1<sup>er</sup> juillet) et avec Julien Carrier du *Peuple de Lévis* (sur le dépôt de garantie et l'état des logements à Lévis).

### **Mise à jour de la section du service d'aide aux locataires du site Internet ACEF**

Afin d'outiller davantage les locataires par notre plateforme web, nous avons maximisé l'information disponible dans la section du service d'aide aux locataires du site Internet de l'ACEF. Ainsi, nous avons ajouté différents liens et outils utiles pour les locataires (ex. modèles de lettre et de mise en demeure, avis, etc.).

### **Autres implications dans le milieu**

L'ACEF a acheminé des propositions dans le cadre de consultations pour les Programmes particuliers d'urbanisme (PPU) de Lévis afin de mettre de l'avant certains enjeux ou possibles améliorations sur différents thèmes : aménagement des rues, accessibilité, stationnement, mixité d'usage, politique d'habitation, patrimoine, sentiment d'appartenance territoriale. Nous avons également participé à une rencontre consultative pour le PPU du Vieux-Lévis.

De plus, l'ACEF a rencontré la responsable de l'Entente spécifique sur le soutien communautaire en logement social et communautaire dans la région de Chaudière-Appalaches, notamment afin de connaître les retombées de celle-ci et présenter le service d'aide aux locataires. Enfin, l'ACEF a souligné aux députés fédéraux l'importance de considérer le logement social et communautaire dans leurs décisions politiques et de prendre les engagements nécessaires.

## **LES DOSSIERS REGIONAUX**

Même si, de façon générale, nous favorisons la concertation nationale pour le volet de défense collective des droits, il n'en demeure pas moins que l'ACEF traite certains dossiers de façon régionale.

### **La pauvreté et l'exclusion**

La dernière crise économique et ses nombreux contrecoups, la fragilisation du filet social, la vague de tarifications en hausse et l'écart grandissant entre les riches et les démunis ont de quoi inquiéter les défenseurs des droits sociaux. La lutte à la pauvreté doit se faire sur divers fronts avec plus de vigueur et de conviction. L'ACEF a participé à la mise en œuvre d'un plan d'action dans le cadre du programme *Solidarité et inclusion sociale Chaudière-Appalaches (SISCA) 2012-2015*. Ce projet vise à mobiliser les

acteurs du milieu autour de projets mobilisateurs visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale dans Chaudière-Appalaches. Cette année, nous avons principalement diffusé les différents outils issus de ce projet.

Par ailleurs, nous voyons à offrir des réponses concrètes pour la lutte à la pauvreté. Nous facilitons l'accès aux ententes particulières de paiements avec Hydro-Québec pour les clients en difficultés de paiements. En continuité avec les années passées, le Fonds d'Entraide Desjardins Rive-Sud est aussi un de nos outils original pour œuvrer à la lutte à la pauvreté et l'exclusion.

### **L'endettement**

Le niveau d'endettement des ménages canadiens s'élevait à 165 % en mars 2016, selon Statistique Canada. Bien sûr, le Québec n'y échappe pas, de même que la population desservie par l'ACEF. De par la caractéristique géographique du territoire, semi urbain, semi rural, que dessert notre organisme, les profils démographiques et d'emploi, viennent également en modifier la situation économique.

Rappelons que l'endettement est souvent la résultante d'un ou de plusieurs facteurs (perte d'emploi, santé, séparation, accident de travail, d'automobile, etc.) lesquels entraînent des problèmes personnels et/ou familiaux : stress, absentéisme, séparation, maladie. Il devient alors très difficile de s'extirper de cette spirale une fois qu'on a commencé à y glisser.

Certains consommateurs fortement ébranlés par leur situation, disons-le parfois catastrophique, se tournent vers des entreprises peu scrupuleuses (2<sup>e</sup> chance au crédit, redresseurs financiers, offres de prêts sur Internet) en désespoir de cause. L'ACEF fait des mises en garde à la population lorsque se pointent ces « sauveteurs » et supporte ceux qui auraient tenté leur chance auprès d'eux.

Pendant dix ans la campagne de prévention *Dans la marge jusqu'au cou* visait à sensibiliser la population aux dangers du crédit et aux risques de l'endettement. La Coalition menant cette campagne a suspendu ses activités il y a quelques années, mais nous continuons quand même à utiliser les outils de sensibilisation de la campagne et en avons parlé lors de nos rencontres de groupes.

### **Les produits de solidarité : pour l'accès aux services bancaires et la lutte à l'exclusion**

L'ACEF travaille sur l'accès aux services bancaires, notamment à des petits prêts par le *Fonds d'Entraide Desjardins Rive-Sud (FEDRS)*, mis sur pied en 1992 et bonifié par le Mouvement Desjardins il y a une douzaine d'années. L'objectif visé par le FEDRS est de rendre disponible des petits prêts sans intérêt à des personnes à faible revenu ou qui ont connu certaines difficultés financières et qui sont exclues du crédit conventionnel. Ces dernières étant parfois contraintes de se tourner vers des prêteurs qui octroient des prêts disons « nettement défavorables ».

L'ACEF est soucieuse du bon déroulement du FEDRS sur l'ensemble de son territoire. Afin de favoriser une bonne concertation entre tous les partenaires, un rapport d'activités trimestriel leur a été envoyé, leur permettant ainsi de faire un suivi régulier des activités du Fonds.

Le FEDRS a comme mission de donner accès au crédit aux citoyens exclus du marché régulier du crédit en misant d'abord et avant tout sur l'éducation budgétaire. Pour ce faire, l'ACEF a dispensé des ateliers

d'information et a réalisé des consultations et suivis budgétaires. En tout, 136 nouveaux dossiers de consultation budgétaire ont été ouverts auprès de sociétaires de caisses Desjardins de notre territoire.

### **La dépendance**

Le partenariat avec Le Centre de réadaptation en dépendance de Chaudière-Appalaches (CRD-CA) se poursuit. L'expertise de l'ACEF en budget-endettement est sollicitée dans le soutien complémentaire au traitement de ces problématiques. La question des finances personnelles finit toujours par poindre, pour la personne dépendante et ses proches. L'ACEF maintient ses connaissances à jour dans ce domaine, pour tenter de répondre le mieux possible aux besoins des gens vivant ces problèmes, aussi en regard de nouvelles dépendances.

La promotion des ressources disponibles aux personnes dépendantes, se fait par le référencement d'intervenant à un autre et par l'affiche et le dépliant *Le jeu pourrait vous y amener* développés en concertation il y a plusieurs années.

### **L'accession à la propriété**

À partir de constats découlant de la consultation budgétaire à l'effet que les gens sont souvent très mal préparés à faire l'achat d'une résidence, l'ACEF a développé une expertise en *Accession à la propriété*, d'abord déployée par une formation grand public. Bien des gens ne s'y retrouvant pas dans les méandres du processus d'achat, ils prennent l'information à gauche et à droite, au gré des intervenants qu'ils rencontrent. Bien que ces derniers soient professionnels pour la plupart, ils ne sont pas complètement neutres, ce dont peut se vanter l'ACEF. Car ce n'est pas tout d'acquérir une résidence, il faut pouvoir la conserver.

L'ACEF offre maintenant des rencontres individuelles pour les futurs acheteurs qui veulent soit évaluer leur capacité financière, soit en connaître davantage sur le processus d'achat. Également mieux informés du rôle des professionnels avec lesquels ils auront peut-être à transiger, ils le sont aussi sur les protections et recours auxquels ils auraient droit. Cette expertise nous sert également pour aider les personnes aînées à prendre une décision, lorsqu'arrive le moment de choisir entre « partir ou rester dans leur maison ».

L'ACEF pratique une vigilance en regard de nouveaux produits financiers garantis par une propriété. Nous pensons plus précisément aux « hypothèques parapluie » (qui sont dans les faits des marges de crédit), ces prêts offerts comme emprunt passe-partout, lesquels font en sorte que la maison devient « garante » de l'ensemble des emprunts. Nous croyons que les consommateurs n'ont pas saisi le haut degré de dangerosité de cette formule, peut-être sont-ils mal informés.

Aussi l'ACEF continue de surveiller et dénonce les arnaqueurs financiers qui voient une nouvelle façon de faire de l'argent, en offrant aux gens une possibilité de refinancer leurs dettes par le biais de leur propriété. Nous avons continué de déployer les ateliers du projet *Mon toit, mes droits* en collaboration avec l'Union des consommateurs, notre regroupement. Le projet portait justement sur la fraude et l'exploitation financière envers les aînées en matière d'habitation.

### **Prévention de l'itinérance**

L'ACEF a poursuivi l'entente de services dans le cadre du programme *Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI)* afin de soutenir son offre de services pour les personnes à risque imminent d'itinérance. Ainsi, nous avons offert des ateliers d'information adaptés à ces personnes (budget, crédit et ses pièges, droits et obligations des locataires) de façon à ce qu'elles acquièrent les connaissances nécessaires à l'obtention et la conservation d'un logement. Nous avons ainsi rejoint en ateliers de groupe 126 personnes. Également les services budgétaires et d'aide aux locataires sont adaptés de sorte que cette clientèle puisse bien planifier son budget et gérer les priorités (se loger, se nourrir) ; 72 ont bénéficié des services et ont trouvé réponses à leurs questions par des entrevues téléphoniques ou en personne.

*Le guide d'information budgétaire ACEF Rive-Sud* qui rassemble conseils, trucs et grilles budgétaires adaptées ainsi que d'autres guides ont été distribués à cette clientèle. Nous avons aussi voulu mettre à la disposition de ces personnes à risque d'itinérance, en collaboration avec les organismes concernés, les services d'aide tels que la négociation avec des créanciers (propriétaire, Hydro-Québec, etc.), le Fonds d'entraide Desjardins Rive-Sud, le programme en efficacité énergétique Éconologis, de sorte qu'elles soient en mesure de conserver ou obtenir un logement et les services essentiels.

En développant un partenariat avec les organismes jeunesse (communautaires et institutionnels), en santé mentale, en déficience intellectuelle, en dépendance, cela a également permis la diffusion de notre expertise auprès de cette clientèle.

### **SPLI-Phase 2- Projet « Tous pour toit »**

En avril 2015, l'ACEF, à titre de coordonnateur du projet, a parachevé le projet « Tous pour toit » issu d'un appel de proposition du gouvernement fédéral lors de la Phase 2 de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI). Cette phase ayant comme objectif de développer la nouvelle approche d'intervention retenue, soit la Stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA). L'ACEF et ses huit partenaires communautaires et para-municipaux se sont concertés pour finaliser le projet

Ce projet visait la réalisation de trois objectifs :

- Établir le portrait quantitatif et qualitatif de l'itinérance chronique et épisodique à Lévis ;
- Établir un réseau de communication entre les organismes, afin d'identifier la clientèle visée et d'orienter les démarches de placement en logement selon l'offre de services ;
- Bâtir un partenariat avec les promoteurs privés de logement.

Pour la réalisation du portrait de l'itinérance, la dernière phase du projet a servi à finaliser l'administration des questionnaires, à procéder à la compilation des données, à en faire l'analyse et finalement à produire le rapport final *Regard sur l'itinérance à Lévis*.

La réalisation du deuxième objectif a donné lieu à la préparation et la tenue d'une formation *sur le Plan de cheminement vers l'autonomie* afin d'outiller les intervenants lors de leurs démarches de suivi auprès de la clientèle visée. Une trentaine de personnes ont assisté à la formation. Pour rencontrer le troisième objectif, une banque de noms de propriétaires d'immeubles locatifs a été créée en vue d'une utilisation lors de la phase d'implantation de la SRA.

Pour la coordination et la réalisation du projet, neuf rencontres se sont tenues en avril 2015. Finalement, l'ACEF étant gestionnaire du projet, un rapport final fut déposé au ministère afin de faire état des activités et de la gestion financière.

### **SPLI-SRA - Projet « Tous pour toit »**

Le déploiement de l'approche de Stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA) 2015-19, s'est réalisé à partir de l'automne 2015 par un partenariat soutenu entre les organismes de lutte contre l'itinérance. L'ACEF a également partagé son expertise afin de soutenir les intervenants qui agissent étroitement avec la clientèle itinérante participant au projet. Une formation a été dispensée à une dizaine d'intervenants pour promouvoir la collaboration avec l'ACEF pour les questions touchant le budget, l'endettement et le statut de locataire. L'ACEF a joint les rangs du comité des partenaires SRA, afin de participer à l'évolution du programme à Lévis.

### **Les aînés et la consommation**

Cette année, nous avons continué à faire la lutte aux abus financiers envers les aînés. Cette lutte se traduit notamment par la sensibilisation des aînés et des intervenants susceptibles de rencontrer de telles situations; nos moyens : outils de sensibilisation, conférences, tables de concertation et représentations.

C'est surtout dans le cadre du projet PIA (Programme d'information aux aînés), développé en partenariat avec l'AQDR Lévis-Rive-sud, que nous avons dispensé nos conférences destinées aux aînés. L'excellent taux de participation à ces ateliers et l'évaluation très positive des participants confirment le besoin des consommateurs aînés de s'informer de leurs droits et responsabilités en tant que consommateurs.

Cette année, l'ACEF, en collaboration avec Union des consommateurs et l'Université de Sherbrooke, a participé à la réalisation d'une étude visant à mieux comprendre l'émergence de l'endettement chez les aînés. Cette étude, réalisée grâce à la participation financière du Programme Québec Ami des Aînés (QADA) vise à réaliser des outils de sensibilisation et d'intervention dans le but de briser cette tendance qui ne fait que s'accroître depuis les 20 dernières années. Cette année, afin de mieux comprendre la trajectoire d'endettement des aînés, l'ACEF a recruté 8 aînés et 5 intervenants qui agissent auprès des aînés afin de les interviewer. Le contenu de ces entrevues orientera la conception des outils qui devrait commencer en septembre 2016. Par ailleurs, l'ACEF a participé à 2 réunions du comité de coordination.

Depuis que nous faisons la promotion de nos différents outils de sensibilisation, d'information et de prévention destinés aux aînés, l'ACEF tend à devenir un organisme de référence auprès de cette clientèle. En effet, de plus en plus d'aînés, de proches aidants et d'intervenants s'informent auprès de l'ACEF à ce sujet.

Par ailleurs, des actions de défense collective sont menées par le biais de diverses tables de concertation locales et régionales.

## **Autres dossiers**

Les questionnements des membres, bénévoles et utilisateurs de services sur divers sujets ou pratiques amènent l'ACEF à fouiller certains sujets. La publicité et les agissements des commerçants et des gouvernements commandent également de garder l'œil ouvert et la main agile. Les interventions de l'ACEF se traduisent alors par une lettre d'appui à tel groupe, la signature de pétition pour l'autre, des interventions médiatiques, la publication de lettre de protestation, etc. L'ACEF envoie, à l'occasion, des communiqués de presse sur ces sujets de controverse, adresse des lettres aux élus de notre territoire et aux ministres, selon le dossier.

## **LES DOSSIERS NATIONAUX**

L'ACEF participe à l'avancement et à la diffusion des dossiers orchestrés par l'Union des consommateurs. Ce travail permet une intervention large sur divers sujets, contribue à la modification des lois et, ultime objectif, à des changements sociaux.

### **La pauvreté et l'exclusion**

La pauvreté, qui entraîne souvent l'exclusion, est au cœur des préoccupations de l'ACEF. L'Union des consommateurs, par le biais de ses comités, s'est doté d'un livre de référence, la *Plate-forme pour lutter contre la pauvreté*, dans lequel y sont énoncées plus de 90 revendications touchant des thèmes qui ont un impact sur la pauvreté et l'exclusion sociale, notamment l'assistance-emploi, le salaire minimum, l'éducation, la santé, l'assurance-emploi, le support à la famille, etc. De plus, nous suivons et appuyons les démarches du *Collectif pour un Québec sans pauvreté* et participons à leurs différentes activités et campagnes.

### **La fiscalité**

L'argent est le nerf de la guerre dit-on, c'est donc par la fiscalité qu'il faut redistribuer la richesse dans une nation qui se respecte et prend soin de ses démunis. Par l'intermédiaire du Comité politiques sociales et fiscales de l'Union des consommateurs, l'ACEF surveille ce que les différents gouvernements (fédéral et provincial) mettent de l'avant dans leur budget respectif. Nous analysons les changements annoncés lors des budgets et leurs portées sur les consommateurs en fonction de nos revendications, pensons à la taxe santé, taxe honteusement régressive qui touche directement les plus pauvres. Le personnel de l'ACEF suit au besoin des formations sur des sujets plus pointus pour lui permettre de bien comprendre le problème et ainsi intervenir de façon efficace.

Cette année, l'ACEF s'est penchée sur le nouveau *Crédit d'impôt pour solidarité*, mis sur pied en 2011 et qui regroupait trois crédits d'impôt remboursables : le crédit d'impôt pour la taxe de vente du Québec (TVQ), le crédit pour les habitants des villages nordiques et le remboursement d'impôt foncier. Cette dernière composante, qui aidait grandement les gens à faible revenu à assumer une partie du loyer, a été transformée complètement... mais au désavantage des locataires, dans un cafoillage inouï. Pour avoir droit au crédit d'impôt « logement », les propriétaires doivent remplir un Relevé 31 et le remettre au locataire, afin que ces derniers l'insèrent dans leur rapport d'impôt. Plusieurs locataires ont dû courir après leur propriétaire pour l'obtenir; certains ont subi du chantage parce qu'ils avaient contesté une augmentation de loyer (légitime !!); ou encore d'autres qui ne déclarent pas leurs revenus de loyer ne veulent tout simplement pas faire l'exercice. La mauvaise administration du dossier désavantage à nouveau les locataires.

### **La littératie financière**

En suivi du déploiement du programme *Mes finances, mes choix<sup>md</sup> (MFMC)*, initié ces dernières années avec la Fédération des Caisses populaires Desjardins, la Coalition des associations de consommateurs du Québec et le CJE de l'Outaouais, l'ACEF a travaillé avec l'Union des consommateurs (UC) dans une entente de partenariat avec le mouvement Desjardins pour effectuer une veille sur les changements aux informations du programme MFMC. Une coordination conjointe avec UC a donné lieu à la réalisation d'un rapport de veille.

### **Les services publics**

Nous suivons, par l'entremise de l'Union, les travaux de la Table Hydro recouvrement, à laquelle siègent des représentants des associations de consommateurs et d'Hydro-Québec. Le mandat de ce comité de travail consiste à trouver des solutions pour aider une clientèle vulnérable à assumer leurs factures d'électricité. Il s'agit pour nous d'assurer le suivi de la mise en application de ces programmes.

L'Union et ses membres, dont l'ACEF Rive-Sud, ont fait un gain cette année par l'élargissement du mandat de la Table aux problèmes des ménages à revenu modeste, qui ont des revenus légèrement supérieurs au seuil de faible revenu, ce qui les disqualifie habituellement des mesures d'aide. Gardons en mémoire que la facture d'électricité, dont la majorité des locataires sont dépendants, gonflent d'année en année, et cela non pas à cause d'une utilisation excessive de leur part.

### **La santé**

Cette année, à titre de membre du comité Santé de l'Union des consommateurs, nous avons contribué à promouvoir activement l'adoption d'un régime entièrement public d'assurance médicaments, notamment en martelant que le contrôle du coût des médicaments devrait être une priorité pour les finances publiques. La campagne d'appui se poursuit toujours et compte, au printemps 2016, sur l'appui de près de 412 organisations et spécialistes en faveur d'un régime entièrement public d'assurance médicaments.

### **L'austérité**

Réagissant à la vague de mesures d'austérité mise de l'avant par le gouvernement libéral provincial, l'ACEF a poursuivi sa campagne *10 milliards de solutions, nous avons les moyens de faire autrement*. De concert avec la *Coalition opposée à la tarification et à la privatisation des services publics*, le comité a mis de l'avant environ 20 solutions qui permettraient de récupérer au moins 10 milliards, et cela sans diminuer ou taxer les services, ou pire... les privatiser.

En plus de la campagne précédemment citée, une grande mobilisation de toutes les forces communautaires du Québec s'est traduite par une grève sociale, le 1<sup>er</sup> mai, journée internationale des travailleurs et travailleuses. Mise à part la marche, l'ACEF a procédé à 2 rencontres préparatoires, 2 rencontres pour la rédaction d'une déclaration ACEF, une invitation aux membres et distribution de tract lors de la manifestation. Elle a également rencontré 2 députés de son territoire et envoyé une lettre aux autres qui n'ont pu être rencontrés.

### **Les régimes enregistrés d'épargne-études**

L'Union des consommateurs a développé une solide expertise dans le domaine des REÉÉ au fil des dernières années, l'ACEF y étant fortement impliquée. C'est pour mettre à profit cette expertise que la

Fondation Chagnon a financé un projet relativement aux REÉÉ et aux subventions auxquelles ils peuvent donner droit, dont notamment le Bon d'études canadien (BEC).

Le projet comprend notamment des activités d'éducation et de sensibilisation des consommateurs concernant les REÉÉ et le BEC, mais également des activités médiatiques visant l'ensemble de la province; les activités médiatiques seront structurées et planifiées à l'aide d'un plan de communication. L'ACEF Rive-Sud a fait partie du sous-comité REÉÉ, qui a élaboré les outils pour réaliser ce projet.

### 3.2 L'ÉDUCATION ET L'INFORMATION AUPRÈS DES CONSOMMATEURS

L'ACEF Rive-Sud accorde depuis toujours une place importante à ce volet. L'éducation favorise, et de façon privilégiée, une prise en charge chez plusieurs consommateurs. C'est d'autant plus important dans un contexte de précarité d'emploi, de baisse de revenus, de coupures dans les services sociaux et les services publics.

Quant aux actions liées à l'information, elles visent à outiller les consommateurs sur des sujets ou des situations qui les touchent, pour mieux se protéger ou intervenir. Abordé sous un angle objectif mais également critique, nous amenons les consommateurs à se questionner et, ultimement, à prendre en charge leurs démarches. Nos bulletins, nos chroniques et notre site rejoignent un plus vaste auditoire.

#### LES COURS ET ATELIERS

##### **Rencontre sur l'accession à la propriété**

Maintenant offerte en rencontre individuelle, la formation sur l'accession à la propriété demeure un moyen pour les futurs acheteurs d'être outillés et prudents face à l'achat d'une propriété. Il s'agit souvent de l'achat le plus important et le plus dispendieux de leur vie. Le rapport prêt-valeur, les ratios ABD/ATD ça vous dit quelque chose? Ce sont quelques sujets abordés, ainsi que le choix du type d'habitation, le budget et la capacité de payer, les frais inhérents à l'achat, les aspects légaux, les rôles des divers professionnels (ex. notaire, agent immobilier). Une information neutre fait certes contrepoids aux intervenants du domaine immobilier.

##### **Les ateliers sur les régimes enregistrés d'épargne-études**

La formation sur les régimes enregistrés d'épargne-études a pour objectif de renseigner les consommateurs sur les types de REÉÉ, les subventions, les précautions à prendre avant d'adhérer à un plan d'épargne, afin de mieux éclairer leur décision.

Comme organisme de protection des consommateurs, nous voulons également contrebalancer la publicité très agressive des promoteurs de REÉÉ, qui sollicitent les parents et grands-parents dès la naissance de l'enfant. Souvent, les promoteurs les interpellent en utilisant comme appât les

subventions des gouvernements. Puis en martelant l'importance de commencer tôt à épargner, ils les incitent à «*signer ici*» le plan d'épargne. Malheureusement, ce plan n'est pas toujours adapté aux besoins et capacités financières des parents ou grands-parents.

Une mise à jour de cet atelier a été effectuée cette année. L'atelier vise toujours les mêmes objectifs, tout en mettant un peu plus l'accent sur les subventions gouvernementales disponibles afin de mieux les faire connaître du public, en particulier le Bon d'études canadien qui s'adresse spécifiquement aux ménages à faible revenu.

## Les ateliers sur le budget pour le grand public

### *Finances personnelles*

L'atelier budget dispensé sur une base mensuelle au grand public, s'adresse aux gens qui, sans éprouver de problèmes d'endettement, ont besoin d'aide pour planifier et organiser leur budget. Dans le cadre de ces soirées, nous présentons la base de l'organisation budgétaire et la tenue du budget à partir du cahier "*Finances personnelles*" de la Collection Protégez-Vous. Des informations en consommation complètent cet atelier. Cette année, 5 ateliers ont rejoint 23 personnes.

### *Budget Express*

Afin de répondre à une demande soutenue pour une méthode budgétaire sur informatique, l'ACEF donne une formation pour faciliter l'utilisation de l'outil *Budget Express*. Ce logiciel permet la mise en application du budget personnel et familial à l'ordinateur. Des explications sont fournies sur l'utilisation du logiciel et une démonstration sur ordinateur permet aux participants de se familiariser avec l'outil. Cette année, 10 personnes ont assisté à 2 ateliers.

## LES RENCONTRES DE FORMATION ET D'INFORMATION

Des groupes communautaires, des institutions publiques et autres regroupements ont sollicité notre participation en tant que formateur lors de leurs rencontres. À chacune de ces rencontres, nous abordons en introduction ce qu'est l'ACEF, les services, etc.

### Tableau détaillé de l'ensemble des formations offertes par l'ACEF

<b>Atelier Budget Finances Personnelles</b>			
ACEF Rive-Sud de Québec	Desjardins	5 groupes	23
<b>5 groupes</b>			<b>23</b>
<b>Atelier Budget Express</b>			
ACEF Rive-Sud de Québec	Desjardins	2 groupes	10
<b>2 groupes</b>			<b>10</b>
<b>Atelier Budget</b>			
Centre formation professionnelle	Bellechasse	1 groupe	8

Centre d'éducation des adultes	Bellechasse	2 groupes	22
Alpha Bellechasse	Bellechasse	2 groupes	7
Centre formation prof. L'Envolée	Montmagny	1 groupe	47
Groupe alpha Montmagny	Montmagny	1 groupe	10
Travail jeunesse	Desjardins	1 groupe	11
L'Espéranto (CAPJ)	Desjardins	1 groupe	6
Connexion Emploi Ress. Femmes	Desjardins	1 groupe	15
		<b>10 groupes</b>	<b>126</b>

#### Atelier Jeunesse et Budget

Espace communautaire jeunesse famille	Desjardins	1 groupe	4
Travail jeunesse	Desjardins	1 groupe	4
		<b>2 groupes</b>	<b>8</b>

#### Atelier Consommateur averti

CJE Chutes de la Chaudière	Chutes-Chaudière	1 groupe	3
		<b>1 groupe</b>	<b>3</b>

#### Atelier Protection du consommateur

Association québécoise des retraités du secteur public et parapublic (AQRP)	Desjardins	2 groupes	98
Service d'entraide de Pintendre	Desjardins	1 groupe	11
Maison de la Famille Chutes-Chaudières	Chutes-Chaudières	1 groupe	3
Maison de la Famille de Bellechasse	Bellechasse	1 groupe	2
		<b>5 groupes</b>	<b>114</b>

#### Atelier Jeunesse et Crédit

CJE Chutes de la Chaudière	Chutes-Chaudière	1 groupe	5
Travail jeunesse	Desjardins	1 groupe	7
L'Espéranto (CAPJ)	Desjardins	1 groupe	8
		<b>3 groupes</b>	<b>20</b>

#### Atelier Crédit

CDDS Lotbinière	Lotbinière	1 groupe	15
		<b>1 groupe</b>	<b>15</b>

#### Ateliers Mon toit, mes droits

Regroup. des personnes aidantes de Lotbinière	Lotbinière	1 groupe- Droits locataires aînés	71
		<b>1 groupe</b>	<b>71</b>

<b>Atelier Jeunesse et logement</b>			
CJE Chutes de la Chaudière	Desjardins	1 groupe	3
L'Espéranto (CAPJ)	Desjardins	1 groupe	8
<b>2 groupes</b>			<b>11</b>

<b>Atelier Bail</b>			
Travail Jeunesse	Desjardins	1 groupe	10
ACEF Rive-Sud	Desjardins	2 groupes	7
Centre d'aide et prévention jeunesse	Desjardins	1 groupe	9
Trait d'Union	Montmagny	1 groupe	4
<b>5 groupes</b>			<b>30</b>

<b>Atelier Vivre en résidence privée</b>			
AREQ Louis-Fréchette	Desjardins	1 groupe	63
<b>1 groupe</b>			<b>63</b>

<b>Atelier Prévention des abus envers les aînés</b>			
AQDR Lévis	Desjardins	1 groupe	150
Centre femmes La Jardilec	L'Islet	1 groupe	15
<b>2 groupes</b>			<b>165</b>

<b>Programme d'information aux aînés : un milieu de vie adapté à ses besoins (PIA)</b>			
Module 2 (Lévis)	Desjardins	3 groupes	12
Module 2 (Lotbinière)	Lotbinière	2 groupes	42
Module 4 (Lévis)	Desjardins	3 groupes	12
Module 4 (Lotbinière)	Lotbinière	2 groupes	44
Module 5 (Lévis)	Desjardins	3 groupes	11
Module 5 (Lotbinière)	Lotbinière	2 groupes	41
<b>15 groupes</b>			<b>162</b>

<b>Atelier Régimes enregistrés d'épargne- études</b>			
Maison de la Famille Chutes-Chaudière	Desjardins	1 groupe	5
<b>1 groupe</b>			<b>5</b>

**TOTAL**                      **56 groupes**                      **826 personnes**

Au total 56 rencontres de groupes ont permis de rejoindre 826 personnes. En ce qui a trait aux thèmes abordés auprès des jeunes, outre le budget, nous avons pu les sensibiliser sur le crédit, leurs droits et responsabilités en tant que locataires et sur la consommation responsable. Quant aux aînés, la prévention s'articule autour des abus financiers, la protection du consommateur et

le choix d'une résidence privée. Les rencontres sont adaptées au groupe visé puisque chacun a ses particularités. Les sujets abordés, les techniques d'animation, les outils et les exemples utilisés sont choisis en fonction de la pertinence et de la proximité de la réalité des gens. Les ateliers ont été dispensés à 60 % dans la ville de Lévis, 26 % dans Lotbinière, 5% dans Bellechasse et 9% dans Montmagny-L'Islet.

## **LE DEVELOPPEMENT ET LA MISE A JOUR**

L'ACEF demeure à l'écoute des besoins et des nouvelles réalités de la population. C'est pourquoi nous adaptons constamment nos ateliers aux groupes visités. À la suite d'une évaluation réalisée auprès des participants à nos ateliers, une mise à jour de certains ateliers fut réalisée. Ce fut le cas de l'atelier «Finances personnelles» et des modules 2, 5 et 6 du Programme d'information aux aînés.

Par ailleurs, les secteurs de la consommation et des finances personnelles étant en constante évolution, cela exige la mise à jour régulière de plusieurs de nos formations.

## **MES FINANCES, MES CHOIX<sup>MD</sup>**

L'année 2015-2016 se démarque à l'ACEF par l'arrivée du programme d'éducation financière de Desjardins *Mes finances, mes choix<sup>md</sup>* (MFMC). Après plusieurs années d'implication dans la mise sur pied de ce programme, nous sommes heureux de conclure une entente de partenariat avec la Fédération des caisses Desjardins, la Caisse Desjardins de Lévis, la Caisse Desjardins de la Chaudière ainsi que la Caisse Desjardins des Rivières Chaudière et Etchemin, pour dispenser le programme sur le territoire de la ville de Lévis. C'est donc avec enthousiasme que nous avons démarré le programme, en janvier 2016.

Trois formatrices de l'ACEF ont été accréditées suite à une formation d'une durée de trois jours offerte par Desjardins en janvier et février 2016. Un plan d'action ainsi que des outils de gestion et suivi ont été mis sur pied pour faciliter l'organisation du programme à l'interne. Une première rencontre du Comité d'éducation financière a eu lieu. Ce comité est composé d'une représentante des caisses participantes, du conseiller en gouvernance et vie coopérative Desjardins de la région, du conseiller en développement Desjardins, de la conseillère Coopmoi Desjardins de la région ainsi que de deux représentantes de l'ACEF. Ce comité a comme rôle de fournir des avis et des recommandations pour favoriser la pérennité, l'évolution et l'optimisation du fonctionnement du programme MFMC et encourage la mobilisation de tous les acteurs engagés.

La promotion du programme a été faite sur le territoire par le contact avec les écoles et les organismes jeunesse. Cinq rencontres avec des partenaires pour le déploiement ont été faites.

L'animation des modules dans les groupes a débuté en mars 2016. Jusqu'au 31 mars 2016, ce sont six ateliers qui ont été donnés. En voici le bilan :

Groupe	Secteur de Lévis	Module	Nombre de jeunes
Travail Jeunesse	Est	Module 1 : Budget	12
Travail Jeunesse	Est	Module 8 : Partir en appartement	12
Travail Jeunesse	Est	Module 12 : Revenu d'emploi	8
Travail Jeunesse	Est	Module 14 : Impôt et taxes	8
Travail Jeunesse	Est	Module 2 : Crédit	20
CJE Chutes-Chaudière	Ouest	Module 10 : Cellulaire	12
<b>TOTAL</b>			<b>72</b>

## L'INFORMATION AUX CONSOMMATEURS

### ⇒ LES INTERVENTIONS PUBLIQUES

Nous utilisons régulièrement les communiqués pour faire connaître et annoncer certains services, des cours, des rencontres, des activités particulières, des documents ou autres faits et informations intéressantes pour le grand public. Nous avons poursuivi nos relations de presse en alimentant régulièrement les médias. Il n'est pas toujours possible de faire une liste exhaustive des communiqués qui sont diffusés, parce que ces médias locaux sont répartis sur l'ensemble de notre territoire. Également, avant chaque formation offerte par l'ACEF, nous diffusons un communiqué de presse pour l'annoncer. Nous avons répertorié 62 interventions publiques.

Notre liste de médias comporte une centaine d'inscriptions. Plusieurs médias écrits, les revues et journaux sont rejoints dont Le Soleil, Le Journal de Québec, Protégez-vous, Le Peuple Lévis, Le Peuple Lotbinière, Le Peuple Côte-Sud, Le Journal de Lévis, La Voix du Sud, L'Oie Blanche, le Tour de Lotbinière et de nombreux journaux municipaux. Également, Internet reproduit certains de nos articles, notamment les sites Web des principaux journaux. Mentionnons également que beaucoup de nos communiqués sont repris par des bulletins d'informations d'organismes partenaires et de médias régionaux. Nous répondons également à des chroniqueurs de divers magazines. Nous avons paru dans le magazine Coup de pouce notamment cette année.

Du côté des médias électroniques, nos communiqués sont envoyés à toutes les chaînes de la région, Rive-Nord et Rive-Sud. Ce sont donc les gens, tantôt de la grande région de Québec et de la province, tantôt de la Rive-Sud, qui sont touchés par ces interventions.

### Parutions dans les médias

Nous envoyons des communiqués de presse et faisons des entrevues avec des journalistes sur divers thèmes. Nous avons répertorié 62 articles, dont 32 étaient des textes à contenu informatif alors que 30 faisaient de la promotion. Parmi les thèmes informatifs répertoriés dans la presse écrite, citons pour exemples : les abus financiers, le budget des fêtes, la fermeture du bureau de la régie du logement à Lévis, le nouveau formulaire de bail, les Prix du cœur de la publicité, le recours collectif contre Vidéotron, la grève sociale, la fin du programme RénoVillage, le dépôt de garantie pour le loyer, etc.

Nombreux sont les médias à publier les textes de l'ACEF, mentionnons les principaux : Le Devoir, Les Affaires, Le Soleil, Le Journal de Lévis, Le Peuple de Lévis, La Voix du Sud, Le Crieur, le magazine Protégez-Vous, le magazine Coup de pouce.

### Entrevues médias : 7 entrevues

- Journal Le Placoteux, Montmagny-L'Islet - Virginie Guibert- Impact de l'abolition du programme RénoVillage.
- La Presse-- Marc Tison—Location-achat maison.
- Journal de Lévis—Yoann Corlay-Savard—Les québécois sont-ils en train de perdre le contrôle de leurs finances?
- Revue Coup de pouce - Catherine Mainville- Noël Zen.
- Journal de Québec - Daphnée Dion - Endettement chez les jeunes.
- La Presse - Isabelle Ducas - Est-ce que les primes sont trop élevées en assurance- habitation?
- Simplementbrillant.ca—Jean-François Venne—Budget-Épargne-Placements-trucs et motivations.

### Les réseaux sociaux

L'ACEF demeure active sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter et YouTube). Ce qui nécessite une implication soutenue par une mise à jour régulière de l'information ; en plus de diffuser les informations sur l'ACEF, annoncer différents ateliers, nos nouveaux guides, etc., nous y plaçons également divers articles liés à nos préoccupations d'association de consommateurs et susceptibles d'intéresser les internautes. Le nombre de personnes qui nous suivent augmente au fur et à mesure. À la fin mars 2016, 662 personnes suivaient l'ACEF sur Facebook, comparativement à 726 en 2015. La fusion du compte ACEF avec la page ACEF explique cette diminution. Et 488 personnes suivent *Les Prix du cœur de la publicité*, comparativement à 400 personnes à la fin de mars 2014. Sur Twitter, l'ACEF a, au moment d'écrire ce rapport, 215 abonnés (181 en 2015) et *Les Prix du cœur de la publicité a*, pour sa part, 74 abonnés (63 en 2015).

### L'Express de l'ACEF

Le bulletin électronique de l'ACEF, est utilisé non seulement pour consolider nos liens avec nos partenaires, mais surtout pour les informer de ce qui se passe dans le monde de la consommation et de l'endettement.

Trois bulletins ont paru en 2015-16 et chaque fois, une version papier est acheminée aux membres ACEF qui ne disposent pas d'Internet :

- **Juillet 2015** – Thèmes abordés : AGA de l'ACEF; Bonification de la PUGE; Bilan Prix du cœur de la publicité; Ateliers automne 2015; Bilan de la grève du 1<sup>er</sup> mai; À la découverte de la Résidence St-Étienne de Lauzon; Présentation des Fiches Info-Consommation pour les nouveaux arrivants; Soulignement des 10 ans de Bénévolat de Monique Précourt.
- **Octobre 2015** – Thèmes abordés : Le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST); Droits humains : une exigence démocratique (en lien avec l'austérité du gouvernement et le financement des organismes en défense de droits);

Campagne électorale fédérale : questions aux partis; Victoire des bénéficiaires du PSL dans le recours collectif contre la SHQ; Victoire des consommateurs dans le recours collectif contre Vidéotron; Éconologis; REÉÉ; Nouveaux dépliants pour locataires; Finances personnelles 2016.

- **Février 2016** – Thèmes abordés : Nouveauté sur le crédit d'impôt solidarité; Éconologis; Conférence sur les petites créances par le Centre de justice de proximité; 50<sup>e</sup> des ACEF; Vote en ligne du Prix du cœur de la publicité; Ateliers à l'hiver 2016.

### **La campagne de prévention**

Sous la coordination de la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) s'est tenu pendant 10 ans jusqu'à l'automne 2013, la campagne de prévention à l'endettement *Dans la marge jusqu'au cou*. Pour chaque campagne, une clientèle et un thème étaient choisis, l'ACEF réalisait certaines des activités suggérées en lien avec ces choix.

La CACQ travaille à la restructuration de la campagne pour la relancer sous un nouveau format, l'équipe a jugé important de poursuivre minimalement le travail amorcé à ce sujet. Nous avons distribué, à tous ceux qui demandent un rendez-vous en consultation budgétaire et lors de nos ateliers, les autocollants « NON à la sollicitation » destinés à encourager l'utilisation responsable du crédit en refusant les trop nombreuses offres reçues par la poste. Nous l'avons mentionné, le taux d'endettement des ménages étant excessivement élevé, ce travail de sensibilisation doit se poursuivre !

### ⇒ **LES PUBLICATIONS**

L'ACEF diffuse aussi de nombreuses publications, produites par elle-même ou par d'autres associations de consommateurs, dans le but d'informer et de guider le consommateur. Le cahier *Finances personnelles*, le cahier *Budget sur mesure*, les guides *À vos amours*, *à vos affaires* et le *Guide du locataire aîné en résidence privée* ont été distribués gratuitement à nos membres et aux personnes rencontrées en consultation budgétaire selon leurs besoins. Le guide *L'argent de poche* et *Le guide d'information budgétaire ACEF* font aussi l'objet d'une distribution large lors de formations.

### **Support électronique (En ligne et Web)**

Au fil des dernières années, l'ACEF a mis sur pied différents outils électroniques pour soutenir les consommateurs, les voici donc :

***Guide travailleurs autonomes et petit entrepreneur. Asseoir les bases de vos affaires*** : outil d'information pour les travailleurs autonomes, il vise à favoriser une gestion organisée de leurs finances personnelles et d'affaires. Huit fiches d'information et trois vidéos sur le sujet. Ces documents sont en ligne sur le site de l'ACEF et disponible sur DVD.

Cette année, 377 personnes du grand public ont visionné les différentes fiches *Travailleurs autonomes et petit entrepreneur* offertes sur notre site Web. Par ailleurs, cet outil est également offert sur cédérom et a été à quelques reprises remis gratuitement aux personnes venues en consultation budgétaire.

**Nombre de visionnements recensés du 1<sup>er</sup> avril 2015 au 31 mars 2016**

Vidéo	Date de mise en ligne	1 <sup>er</sup> avril 2015 au 31 mars 2016	Total de visionnements jusqu'au 31 mars 2016
Gestions d'affaires et personnelle, deux mondes à part	2013-10-10	181	448
La paperasse, j'en fais mon affaire!	2013-10-10	59	290
Travailleur autonome ou petit entrepreneur, comment vont les affaires?	2013-10-10	137	444
<b>Total</b>		<b>377</b>	<b>1182</b>

***Les finances d'hier à aujourd'hui, partage d'expertise / Mes finances personnelles - Savoir où va mon argent, c'est brillant!*** : Cet outil de sensibilisation a pour but de favoriser la pratique d'une bonne gestion de ses finances personnelles et d'épargne pour les jeunes de 16 à 30 ans. L'outil se divise en deux parties. Sous le titre *Mes finances personnelles - Savoir où va mon argent, c'est brillant!* Nous retrouvons cinq vidéoclips et huit fiches conseils portant sur les thèmes suivants: bilan financier, budget, crédit, épargne, assurance vie, testament, achat d'une maison et consommation. La deuxième partie présente une vidéo, intitulée *Les finances d'hier à aujourd'hui, partage d'expertise*, qui regroupe le témoignage de six personnes aînées relatant leur expérience sur leurs finances personnelles. Leurs propos viennent enrichir le message en mettant en scène expériences et réflexions et guident les jeunes adultes vers des pratiques financières plus raisonnables et à la fois moins contraignantes.

**Nombre de visionnements recensés du 1<sup>er</sup> avril 2015 au 31 mars 2016**

Vidéo	Date de mise en ligne	1 <sup>er</sup> avril 2015 au 31 mars 2016	Total de visionnements jusqu'au 31 mars 2016
Les finances d'hier à aujourd'hui, partage d'expertise	2013-09-26	58	366
Le crédit, une offre à réfléchir	2013-09-26	98	476
Le budget, un plus pour ton argent	2013-09-26	152	555
La consommation, penser avant de dépenser	2013-09-26	121	637
L'épargne, petite économie ira loin	2013-09-26	135	396
L'épargne en devenir pour projets d'avenir	2013-09-26	27	164
<b>Total</b>		<b>591</b>	<b>2594</b>

Au total, 591 personnes du grand public ont visionné ces capsules Web cette année. Mentionnons également que les capsules sont utilisées comme support pédagogique lors des ateliers de formation que nous offrons auprès des jeunes. Pour en faciliter l'utilisation, un guide d'animation a été développé et comporte un plan d'animation pour chaque capsule vidéo. On y présente l'objectif visé, le déroulement, le matériel nécessaire et une activité pédagogique.

3000 signets promotionnels faisant référence aux vidéos *Mes finances personnelles - Savoir où va mon argent, c'est brillant!* ont été réimprimés cette année, grâce au soutien financier de la Fondation pour les consommateurs. Ces signets sont distribués aux jeunes lors d'ateliers ou de consultations budgétaires pour les inviter à visionner les vidéos.

**Websérie *Jeu de la conso*** : cette websérie est destinée aux jeunes de 16-25 ans désireux d'entrer prudemment dans le monde de la consommation. À travers les dix épisodes de la série, nous suivons les épopées du héros Taël dans sa quête pour devenir un consommateur réfléchi et responsable. Elle est accessible sur notre site Internet et directement sur Youtube. Une fiche d'information, sous forme de Foire aux questions accompagne chaque épisode. Elle est accessible sur notre site Internet et directement sur Youtube. Au total, 1 566 personnes ont visionné ces capsules cette année.

**Nombre de visionnements recensés du 1<sup>er</sup> avril 2015 au 31 mars 2016**

Vidéo	Date de mise en ligne	2015-2016	Total de visionnements jusqu'au 31 mars 2016
Jeu de la conso 1 : Les contrats de cellulaire	2013-02-13	31	342
Jeu de la conso 2 : Les options de garantie		9	100
Jeu de la conso 3 : Les échanges et les remboursements		10	109
Jeu de la conso 4 : La politique d'exactitude des prix		45	179
Jeu de la conso 5 : Les cartes de crédit		54	265
Jeu de la conso 6 : La vente à tempérament		34	144
Jeu de la conso 7 : L'agent de recouvrement		1096	2921
Jeu de la conso 8 : Achat d'une voiture d'occasion		312	1337
Jeu de la conso 9 : Les assurances automobiles		20	140
Jeu de la conso 10 : Louer un appartement		67	313
<b>TOTAL</b>		<b>1678</b>	<b>5850</b>

***À vos amours à vos affaires. Information et réflexion pour simplifier la vie à deux.***

Réalisée en collaboration avec l'ACEF Lanaudière, notre brochure d'une cinquantaine de pages, accompagnées de dix fiches d'information Web, veut susciter chez les couples la réflexion et les échanges sur la dimension économique de la vie à deux. Une dizaine de sujets y sont repris: rapports à l'argent, partage des biens, gestion du budget, ententes de crédit, types d'unions et contrats, assurance-vie, procuration, mandat en cas d'inaptitude et testament, fiscalité. Les fiches d'information sont

disponibles sur nos sites Internet. Ce document a été remis gratuitement aux personnes venues en consultation budgétaire selon leurs besoins.

**À vos amours, à vos affaires. Information et réflexion pour simplifier la nouvelle vie à deux, trois... Familles recomposées.** En collaboration avec l'ACEF Lanaudière, nous avons développé un deuxième guide ayant cette fois-ci pour cible les familles recomposées. Notre brochure d'une quarantaine de pages et quatre fiches d'information Web a pour but de susciter chez les familles recomposées la réflexion et les échanges sur la dimension économique de cette nouvelle réalité. Des fiches d'information sont disponibles sur nos sites Internet. Ce document a été remis gratuitement aux personnes venues en consultation budgétaire selon leurs besoins.

**«Mon fils Antoine me vole.» Guide de prévention aux abus financiers envers les aînés.**

Ce guide fait l'objet d'une distribution gratuite. Pour une promotion efficace de ce document, sont disponibles des affiches, des cartes d'affaires promotionnelles et le contenu du guide sur le Web.

**Trousse de sensibilisation, d'information et de prévention sur la gestion des biens et du patrimoine.**

Cette trousse réunit des informations pour permettre aux familles, aux aînés et leurs proches, d'ouvrir la discussion sur la gestion des biens et du patrimoine au moment d'une perte d'autonomie, toujours dans l'optique de contrer les abus financiers envers les aînés. Une mise à jour de la trousse a été faite en vue d'un nouveau tirage ; faute de ressources nous n'avons pu reprendre la production.

**Le Guide alimentaire économique**

Issu d'une collaboration avec le CLSC Desjardins et grâce au travail de compilation d'un bénévole, le guide renferme une série de recettes économiques et des trucs pour économiser. Il est destiné particulièrement aux personnes à faible revenu afin de mieux les outiller pour contrer les coûts sans cesse augmentant du panier d'épicerie. Il est disponible gratuitement en ligne sur notre site Web.

**Support papier**

Plusieurs guides, version papier, réalisés par l'ACEF demeurent indispensables dans le travail quotidien auprès des consommateurs. Les voici :

**Info-Logement pour les nouveaux arrivants**

Ce guide offre des informations claires et des outils simples facilitant la recherche et la location d'un logement pour les nouveaux arrivants. Il comprend des sections sur la prévision budgétaire, les programmes d'aide financière au logement, les services publics, les droits et obligations des locataires, l'entretien du logement, les assurances et les ressources afin d'obtenir de l'accompagnement.

**Le Guide du locataire aîné en résidence privée : La choisir, y vivre, s'y sentir bien. Édition 2.**

Ce guide, destiné aux personnes âgées ainsi qu'à leurs proches, offre des informations claires et des outils simples facilitant la recherche et la vie quotidienne dans une résidence privée pour aînés. Mis à jour en 2013 le guide a fait l'objet d'une trousse d'information grâce à un partenariat avec l'AQDR

nationale comme indiqué précédemment. La section sur l'annexe au bail, dans le guide, a été mise à jour à l'hiver 2015 après la sortie du nouveau formulaire de bail obligatoire, en février 2015.

### ***Le guide pour les personnes en invalidité ou maladie***

Ce guide d'accompagnement aux démarches de gestion des finances pour des personnes en situation d'invalidité ou de maladie est disponible pour outiller les intervenants.

### ***Le guide d'information budgétaire ACEF Rive-Sud***

*Le guide d'information budgétaire ACEF Rive-Sud* renferme des trucs et astuces pour aider à maximiser le budget, une méthode de gestion du budget et des conseils sur la protection des consommateurs, il est utilisé en atelier de formation et en consultation budgétaire.

### ***Fiches-conseils Info-conso pour nouveaux arrivants***

Cet outil vise à accompagner des nouveaux arrivants dans l'apprentissage des règles qui régissent notre société de consommation en les informant sur leurs droits et obligations. Il s'agit d'une dizaine de fiches-conseils sur les sujets suivants: le loyer; les services publics; les télécommunications; les institutions et opérations financières; le crédit; l'épargne; les impôts et les taxes; les contrats; le budget; les ressources de protection des consommateurs. Chaque fiche-conseil tient sur 1 ou 2 feuillets (8½ par 11). L'information est traitée de manière succincte et facilement accessible. Un canevas d'animation a été produit pour chaque fiche-conseil auquel nous avons joint du matériel utilitaire (facture d'électricité, de téléphone, bail, contrat de crédit, etc.). Les fiches-conseils sont en ligne sur le site de l'ACEF.

### ***Dépliant Rénover et entretenir ma maison***

Spécialement conçu pour les ateliers du projet *Mon toit, mes droit*, ce dépliant-liste à cocher agit comme guide auprès des aînés. Il sert d'aide-mémoire, mais surtout, propose des recommandations pour les diverses étapes des rénovations résidentielles et les recours à leur disposition.

## ⇒ **LES OUTILS DE PROMOTION**

Pour maintenir la visibilité de l'ACEF, nous distribuons nos outils de promotion. Notre site Internet est mis à jour sur une base régulière. La pochette promotionnelle ACEF destinée aux relayeurs de l'ACEF est distribuée ; elle contient une description des volets d'intervention de l'ACEF, un guide de référence aux services ACEF, un test pour aider à l'orientation vers le service ACEF le mieux adapté. Elle est utilisée pour la promotion auprès de nos partenaires.

Cette année, avec l'instauration d'une contribution volontaire pour le service de consultation budgétaire, nous avons mis sur pied des outils pour le promouvoir. Le *Faites vos compte* a été adapté, des affichettes ont été installées dans chaque bureau, ainsi qu'à l'accueil et des enveloppes de dons ont été imprimées.

De plus, sur une base continue, nous faisons l'envoi de communiqués de presse dans les médias locaux et régionaux pour annoncer les activités d'éducation.

Le dépliant de l'ACEF, le dépliant des services aux locataires et le dépliant des activités d'éducation sont distribués largement sur notre territoire : organismes communautaires, CLSC, caisses populaires, organismes publics et parapublics, etc. Des envois du dépliant sont faits sur demande ; puis systématiquement, une fois par année, nous envoyons à nos partenaires (une quarantaine de collaborateurs) un envoi courriel pour vérifier leur besoin de dépliant (septembre), sur réponse nos outils de promotion sont expédiés gratuitement.

Cette année, de la promotion a été faite pour les fiches *Info-consommation pour les nouveaux arrivants*. Des envois postaux et courriels ont été envoyés auprès de nos partenaires.

### Kiosques et présentations sur les services de l'ACEF

Nom du groupe	Type d'activité	Nb de personnes
Service d'entraide de Breakeyville	Présentation	35
Cercle des Fermières de St-Lazare	Présentation	28
Hôpital de jour	Présentation	16
Espace Mélilot	Présentation	15
Centre de réadaptation en déficience physique (CRDP) de Charny	Présentation	10
Étudiants en T.S. Cégep Lévis-Lauzon	Présentation	7
Centre éducation aux adultes Lévis	Kiosque	100
CFP Lévis	Kiosque	400
CFP Gabriel-Rousseau	Kiosque	250
	<b>TOTAL</b>	<b>861</b>

#### ⇒ LE SERVICE D'AIDE EN CONSOMMATION

Ce service fournit information et assistance à toute personne ou groupe aux prises avec des problèmes de consommation de biens et services. Les consommateurs sont ainsi renseignés sur leurs droits et responsabilités, les recours possibles, les outils disponibles, les groupes à leur disposition. Près de 500 demandes d'information ont été traitées par l'ACEF. Une recherche et un suivi sont souvent nécessaires. L'objet des demandes est des plus varié, les principaux secteurs sont :

- **Endettement et recours:** agences de recouvrement: droits et obligations ; recours des créanciers; entreprises privées de consolidation de dettes; info sur calcul d'une saisie de salaire; crédit et les différentes solutions à l'endettement; dossier de crédit; facture payée marquée non payée dans le dossier de crédit; prescription de dette; faillite; mise en demeure; saisie de prestations; saisie immobilière ; frais par utilisation d'une marge de crédit etc.;

- **Assurances** : refus d'assurabilité; assurances accessoires maladies graves et invalidité; assurance dommage; valeur de rachat sur police assurance vie; police vie universelle ; assurance sur marge de crédit hypothécaire; évaluation de la capacité financière à conserver une police d'assurance vie;
- **Logement locatif et habitation** : calcul du coût du loyer en CHSLD en fonction des actifs programmes de rénovations et admissibilité; litiges suite à des rénovations, refus de hausse de loyer ; éviction d'un logement; discrimination lors de recherche de logement; calcul (selon grille de la Régie) pour vérifier l'augmentation de loyer acceptable; impact du dossier de crédit lors de la location d'un logement; recours des propriétaires devant la Régie du logement; colocation; problème d'insalubrité; programme Allocation-logement; accession à la propriété : les programmes (RAP); l'hypothèque; vice caché; problèmes avec entrepreneur; taxes municipales; taxes d'achat sur maison neuve; hypothèque inversée; litige avec fausse compagnie de ramonage; mettre fin à un contrat de location-achat d'une maison;
- **Automobile** : RDPRM; reprise de voiture de location; non-respect de la Loi sur la protection du consommateur par un garagiste; bris de contrat de location automobile; garantie prolongée; vente à tempérament; annulation d'une promesse d'achat d'une voiture neuve;
- **Services publics** : recherche pour tenter d'expliquer une importante augmentation des factures d'électricité en mode MVE (Hydro); surfacturation de services de câblodistribution, coûts des services regroupés en télécommunication; coupure de service d'électricité;
- **Finances personnelles** : Évaluation des revenus à la retraite et sources de revenus; évaluation pension alimentaire et allocation familiale suite à une séparation; saisie des revenus de vieillesse; répartition des dépenses dans le couple; REÉÉ ; comptes bancaires; frais de services bancaires; transactions par guichet; paiements préautorisés; chèques sans fonds; supplément de revenu garanti; pénalités pour réouverture de contrat hypothécaire avant échéance; impossibilité d'ouvrir un compte bancaire suite à des chèques sans fonds;
- **Télécommunications** : facturation de frais de téléphonie cellulaire; annulation de contrat de cellulaire; modifications de la compagnie de façon unilatérale du contrat de cellulaire; coupures de services téléphoniques; frais d'annulation; renouvellement d'un contrat Internet; nouvelles dispositions de la LPC; CRTC;
- **Général** : mandat en cas d'inaptitude; testament; télémarketing; critères pour ouverture de compte bancaire; courtier en prêts hypothécaires; patrimoine familial; recours collectif; sollicitation au crédit; acompte et mise de côté; cour des petites créances; abus financiers des aînés; démarches pour porter plainte et/ou obtenir réparation dans le cas d'un litige; recours aide sociale; chômage et allocations; crédit d'impôt pour maintien à domicile des personnes âgées; crédit d'impôt solidarité; obligations dans un contrat de services à exécution successive; demande de curatelle publique pour enfant à risque d'abus.

Bon nombre d'appels portent sur les services de l'ACEF, sur les outils budgétaires, le budget, etc. Ces données ne sont pas compilées et constituent une part importante des demandes.

#### ⇒ **LES SITES INTERNET**

Le site Internet de l'ACEF [www.acefrsq.com](http://www.acefrsq.com) permet d'accroître non seulement sa visibilité, mais aussi son accessibilité. En effet les gens peuvent d'une part s'inscrire directement aux formations, d'autre part s'informer des services offerts, prendre connaissance de nos publications et même les lire pour

d'aucunes, de même que pour les bulletins électroniques. La mise à jour du site se fait régulièrement par l'ajout notamment des contenus de chroniques, nos communiqués et le calendrier de nos formations. Nous y retrouvons également les divers projets réalisés dans les dernières années, soient les documents PDF pour les travailleurs autonomes et petits entrepreneurs, les vidéos réalisées dans le cadre du projet *Les finances d'hier à aujourd'hui, partage d'expertise* ainsi que les 10 épisodes de notre websérie *Jeu de la conso*.

L'impact est concret car plusieurs consommateurs nous contactent pour une demande d'information, à la suite d'une visite sur notre site. Ils sont pour beaucoup de notre territoire, mais parfois de l'extérieur.

Le site Internet du concours Les Prix du cœur de la publicité [www.prixducoeurdelapub.com](http://www.prixducoeurdelapub.com) offre à l'ACEF une autre vitrine sur le web. En plus de faire la promotion du concours, les visiteurs connaissent l'ACEF comme promoteur.

### **L'ACTIVITE PEDAGOGIQUE LES PRIX DU COEUR DE LA PUBLICITE**

Lors d'un dîner conférence de Centraide Québec en 2002, où monsieur Claude Cossette entretenait son auditoire sur la publicité comme étiqueteuse de pauvreté, un comité a été formé de personnes intéressées par le sujet. Porté principalement par Centraide, l'ACEF a vite fait de s'intégrer à ce comité et a accepté de prendre ce projet en charge avec la complicité de Centraide et celle de l'OPC. Nous avons réalisé, cette année, la 13<sup>e</sup> édition *des Prix du cœur de la publicité*.



Ce concours consiste en une remise annuelle de mentions visant à encourager et à dénoncer les publicités faisant preuve d'une stratégie respectueuse ou exploiteuse des consommateurs. Les publicités *Cœur de pierre* étant celles qui sollicitent dans un style irresponsable les consommateurs, alors que les publicités *Cœur d'or* démontrent un effort visant à respecter les consommateurs. Ce concours de sélection est à la base une activité pédagogique destinée aux adolescents de niveau secondaire et ceux fréquentant les maisons de jeunes (MDJ). Ils ont à voter parmi des publicités télévisées présélectionnées, celles qui devraient recevoir l'une ou l'autre des mentions. Ce concours est d'envergure provinciale.

#### **Le comité consultatif**

Un comité consultatif contribue d'année en année à soutenir l'orientation et le développement du concours. Cette année, le comité consultatif était composé de Benoît Poirier de Centraide Québec et Chaudière-Appalaches, de Julie Couture de l'Office de la protection du consommateur, de Claude Cossette, professeur émérite de publicité sociale à l'Université Laval et de Sophie Godbout, enseignante de français à l'école secondaire Cardinal-Roy. La personne responsable du concours au sein de l'ACEF Rive-Sud de Québec était Geneviève Langlois jusqu'en février 2016. Myriam Rakotozafy a, par la suite, pris le relais. Nos fidèles partenaires et excellents ambassadeurs du concours se sont

réunis lors d'une réunion de bilan et planification le 25 juin 2015. La sélection des publicités a également réuni le comité le 5 novembre 2015.

### **La participation**

Dix-huit (18) associations de consommateurs se sont jointes à notre équipe pour cette treizième édition. Elles nous ont donné un grand coup de main dans la diffusion de l'information et dans le soutien aux professeurs et animateurs de leurs territoires. Certaines régions du Québec étant « orphelines », l'ACEF Rive-Sud de Québec a invité les écoles sur certains de ces territoires dont les régions de Québec, des Laurentides, de l'Abitibi, certaines de Montréal, du Centre du Québec, de l'Outaouais, de Laval et de Rivière-du-Loup. De plus, toute école ou maison de jeunes intéressée à participer au concours et n'ayant pas d'association de consommateurs participante sur son territoire pouvait s'inscrire directement en ligne. Dans le but de rester en contact avec les associations participantes, 3 bulletins d'information ont été envoyés avant, pendant et après le concours. Ces bulletins servent, entre autres, à expliquer les prochaines étapes, encadrer les démarches et favoriser l'échange d'information.

Pour cette treizième édition, nous avons enregistré 10 052 inscriptions, 112 écoles secondaires, 52 maisons de jeunes, 11 carrefours jeunesse-emploi (CJE) et 3 autres groupes jeunesse. Ces chiffres démontrent une baisse importante de participation par rapport à l'édition précédente. Notons que cette dernière a été exceptionnelle. En revanche, comparée aux autres éditions, la participation des jeunes à la 13<sup>e</sup> poursuit tout de même la tendance. Lors de la 11<sup>e</sup> édition, le nombre d'inscriptions remontait à 10 558.

Sur le territoire de l'ACEF Rive-Sud de Québec (incluant la ville de Québec), il y a eu 1 877 jeunes par l'entremise de 24 écoles, 4 maisons de jeunes, 2 CJE et 2 autres groupes jeunesse. L'année dernière, nous avons 41 écoles, 11 maisons de jeunes, 4 CJE et 3 groupes jeunesse, pour un total de 4 094 jeunes inscrits. Ces chiffres démontrent une baisse importante de participation par rapport à l'édition précédente.

Chaque année, un large éventail de matières scolaires à tous les degrés du secondaire participent à l'activité Les Prix du cœur de la publicité. Cette année, nous avons des enseignants des secteurs suivants: Français, Éthique et culture religieuse, Monde contemporain, Arts plastiques, Arts dramatiques, Adaptation scolaire, Média et communication, Économie, Autonomie et participation sociale, Multimédia, Entrepreneuriat, Musique et Exploration professionnelle.

Parmi l'ensemble des 444 groupes inscrits, 29,5 % seulement ont retourné les résultats de l'activité, c'est-à-dire 131. Ce taux de réponse a baissé de 2,5 point par rapport à l'an dernier.

### **La sélection des messages publicitaires**

À la mi-octobre 2015, pendant la période des sondages de *Numeris* (anciennement *BBM*), 187 publicités télé ont été enregistrées aux heures de grande écoute, soit de 19 h 25 à 21 h 35, sur des chaînes susceptibles d'être regardées par le public cible, soit : Musique Plus, VRAK et TVA. Les

publicités ont ensuite été analysées par le comité consultatif lors d'une rencontre du 5 novembre 2015 aux bureaux de Centraide Québec et Chaudière-Appalaches.

À la suite du visionnement, le comité a sélectionné huit (8) publicités qu'il jugeait intéressantes et propices aux débats. Les publicités retenues sont : *Lotto 6/49*, *Finish*, *Desjardins*, *Febreze*, *Bacon de Maple Leaf*, *Dodge Grand Caravan*, *Gomme 5* et *La crème*.

### Les publicités gagnantes

Cette année, les honneurs du prix Cœur d'or vont à la publicité de Desjardins, **Transfert de patrimoine « Le grand jour de Gabrielle »**, créée par l'agence **Ig2**. La majorité des jeunes ont, avant tout, voté pour cette publicité parce qu'elle véhicule un message positif par des valeurs humaines et familiales, telles que le partage, l'entraide, la générosité et la relation harmonieuse. Les jeunes ont apprécié le fait que la publicité montre l'importance de prévoir l'avenir et d'agir de façon responsable en transmettant du patrimoine à ses enfants.

La publicité ayant remporté le prix Cœur de pierre est celle de **Bacon de Maple Leaf**, créée par l'agence John St., intitulée « *changer votre vie grâce au bacon* ». Les jeunes ont reproché à celle-ci de véhiculer des stéréotypes sexistes et d'encourager aux dépenses irresponsables comme la rénovation de garde-robe. D'après eux, cette publicité laisse croire aussi qu'on peut avoir tout ce qu'on veut avec du bacon, ce qui, pour eux, est mensonger.

### La remise des trophées au Cœur d'or 2016

Cette année, la remise des trophées Cœur d'or a eu lieu à l'agence Ig2 à Montréal. Le tournage d'une capsule vidéo a été réalisé dans la même occasion dans le but de réaliser un contenu pédagogique. Cette capsule fut réalisée par les Alter citoyen (un média indépendant qui produit des reportages et des documentaires engagés).

### Une lettre au Cœur de pierre 2016

Afin de souligner le Cœur de pierre 2016, une lettre a été envoyée à l'agence John St., soit celle qui a produit la publicité « *changer votre vie grâce au bacon* ». Cette lettre expliquait le vote des jeunes et encourageait l'agence à introduire davantage d'éthique dans leurs publicités.

### Site Internet du concours

Pour une troisième année, nous avons fait tirer un *iPod* parmi tous les participants du vote en ligne et avons également fait de la promotion via *Facebook*. Nous avons reçu 416 votes en ligne comparativement à 724 l'an dernier (195, 104, 612 et 688 respectivement pour les 8e, 9e, 10e et 11e éditions). Ainsi, les votants en ligne de cette édition ont baissé de moins de la moitié par rapport à l'année dernière. Cependant, comparés aux neuf dernières années, elle dépasse la moyenne, qui est de 354 votants. Parmi les 416 votes, 179 ont destiné leur Cœur d'or à la publicité *Le grand jour de Gabrielle*. Ce qui représente 43 % du vote en ligne. La publicité de Desjardins a donc remporté le Cœur d'or tant des jeunes que du grand public.

Il en est de même pour le Cœur de pierre. La publicité *de bacon* de Maple Leaf a remporté le plus de votes avec 96, après une chaude lutte avec celle de *Lotto 6/49*, qui a terminé avec 93!

Le tirage du *iPod* a été réalisé le lundi 11 avril 2016. Une personne a ainsi été pigée au hasard parmi tous les votants en ligne sur le site Web du concours. L'heureuse gagnante est Réjeanne Bergeron, une résidente de Chicoutimi.

### **Promotion et couverture médiatique**

Des affiches et des cartes postales ont été conçues et distribuées largement partout au Québec, de la publicité a été achetée sur *Facebook* et nos communiqués habituels ont également été envoyés. Nous avons envoyé des courriels promotionnels aux anciens participants ainsi qu'aux écoles des territoires visés. De plus, un courriel d'invitation a été fait aux associations de consommateurs non-participantes. Cette année, une vidéo présentant les gagnants des trophées Cœur d'or a été mise en ligne avant les vacances scolaires.

- **Communiqués** : Afin de faire parler de l'événement, deux communiqués ont été envoyés aux différents médias locaux et nationaux. L'Office de la protection du consommateur les a diffusés sur son fil de presse. Chaque association de consommateurs a contacté les médias de sa région pour accroître la portée de la nouvelle.
  - 11 janvier 2016 : Votez pour votre publicité préférée et vous pourriez gagner un *iPod*!
  - 25 avril 2016 : Plus de 10 000 jeunes critiquent la publicité!

Des médias Web ont parlé des Prix du cœur de la publicité, dont CNW, Infobourg, etc.

- **Lettre aux agences de publicité** : Les huit compagnies dont leur publicité a été sélectionnée, ainsi que leur agence publicitaire, ont été contactées dès le début du concours afin de leur annoncer leur sélection au concours. Le tout a permis de sensibiliser davantage les agences à l'importance de créer des publicités « Cœur d'or » et à prendre conscience de l'impact que peuvent avoir leurs publicités sur les jeunes.
- **Réseaux sociaux** : La page Facebook et Twitter du concours ont été alimentées tout au long de l'année. Cela permet aux internautes de participer et de suivre l'évolution du concours en temps réel. 486 personnes aiment la page Facebook des *Prix du cœur de la publicité* (404 nous suivaient lors de la 12<sup>e</sup> édition) et 214 nous suivent maintenant sur Twitter (67 à la 12<sup>e</sup> édition).
- **Matériel promotionnel** : Le matériel promotionnel habituel du concours a été réalisé : soit des affiches, des cartes postales, un bandeau Web, des encarts, des courriels et des lettres aux écoles.
  - 700 affiches (11 x 17) envoyées aux écoles et maisons de jeunes à travers le Québec;
  - 1000 cartes postales envoyées aux enseignants/animateurs d'écoles secondaires, de maisons de jeunes et de carrefours jeunesse-emploi.
  - 2 trophées Cœur d'or 2016
- **Prix de participation** : Afin d'encourager les professeurs et animateurs à retourner leurs votes à la suite de l'activité, les prix de participation étaient pigés seulement parmi les groupes ayant accompli cette tâche. Il s'agit de 33 cartes-cadeau *iTunes* d'une valeur de 15 \$ chacune. Les

cadeaux ont été envoyés aux professeurs des groupes gagnants afin qu'ils fassent eux-mêmes la pige pour leurs élèves.

### **Matériel pédagogique**

Une version *PDF* des guides a été mise sur le site Internet du concours. Les professeurs et animateurs pouvaient ainsi imprimer le nombre exact de copies dont ils avaient besoin. Les publicités étaient également disponibles à partir du site. Le guide d'activités complémentaires a été mis à jour et mis en ligne.

Pour les écoles et les maisons de jeunes qui n'ont pas accès au matériel nécessaire pour le visionnement des publicités en ligne, nous offrons d'envoyer le DVD des publicités. Cette année, 9 DVD ont été postés.

**L'INTERVENTION BUDGETAIRE**

Cet aspect du travail occupe une place importante dans le quotidien de l'ACEF. Pour les conseillers budgétaires, il est également une source incroyable d'information sur les nouvelles réalités, les nouveaux produits en matière de crédit ou de pratiques commerciales, sur l'évolution des besoins. Des gens découragés, apeurés, déprimés, désorientés, enragés ou écœurés, nous en voyons défiler. Ils sont, hommes et femmes, jeunes et moins jeunes, assistés sociaux ou travailleurs professionnels, seuls ou en famille, bref, monsieur et madame tout le monde. Ils sont référés en majorité par le milieu des affaires sociales (32 %), par des groupes communautaires (18%), et par des parents et amis (10,9%)<sup>3</sup>.

L'ACEF tente de maintenir un délai de deux à trois semaines pour fixer un rendez-vous en consultation budgétaire, et ce de jour comme de soir. Le délai s'est quelque peu allongé en période de pointe. Au moment de la prise de rendez-vous, les gens obtiennent de l'information sur les démarches à prendre d'ici là, sur les recours des créanciers et sur leurs droits en tant que débiteurs. Cette approche permet souvent de diminuer le stress lié au surendettement et ses conséquences.

**La consultation budgétaire**

La consultation budgétaire, service professionnel, gratuit, personnalisé et confidentiel, vient en aide à toute personne ou famille vivant des problèmes d'endettement. Elle consiste à dresser, avec la personne, un portrait de sa situation financière afin de trouver et mettre en place des solutions à ses problèmes. La première rencontre consiste à expliquer ce qu'est l'ACEF, à dresser l'état de la situation financière, à procéder à son analyse, à fournir les informations sur les différentes solutions applicables. Les rencontres subséquentes permettent l'éducation et le suivi du budget, le soutien dans l'application des solutions et la prise en charge. L'intervention budgétaire se fait dans le cadre d'une approche psychosociale qui tient compte des facteurs psychologiques et sociaux qui interagissent dans les situations. Il ne faut en rien ramener le problème au seul facteur économique.

Si dans un premier temps les gens ont tendance à s'en remettre à nos bons soins, notre objectif vise à ce que ces personnes reprennent leur situation en main, avec notre support, mais à leur rythme. L'objectif ultime des consultations est que les consommateurs endettés se sortent définitivement de leur situation d'endettement, et pour ce faire, ceux-ci doivent jouer le rôle principal.

Certes, la situation particulière de plusieurs fait en sorte qu'ils se sentent parfois dépassés par les événements. Les gens deviennent vulnérables lorsqu'ils sont aux prises avec un problème de santé mentale, de santé physique, de précarité d'emploi, de harcèlement de créanciers, de conflits conjugaux, de frigo vide, de jeu pathologique ou autre. La situation des gens se détériore et s'alourdit considérablement, c'est ce que nous sommes à même de constater par le biais des consultations budgétaires. L'endettement problématique, selon certains spécialistes, se présente comme étant la cause ou la conséquence de ces nombreux problèmes sociaux. Il est donc très clair que le service

<sup>3</sup> Tableau 6, Annexe 1 – Statistiques de consultation budgétaire 2015

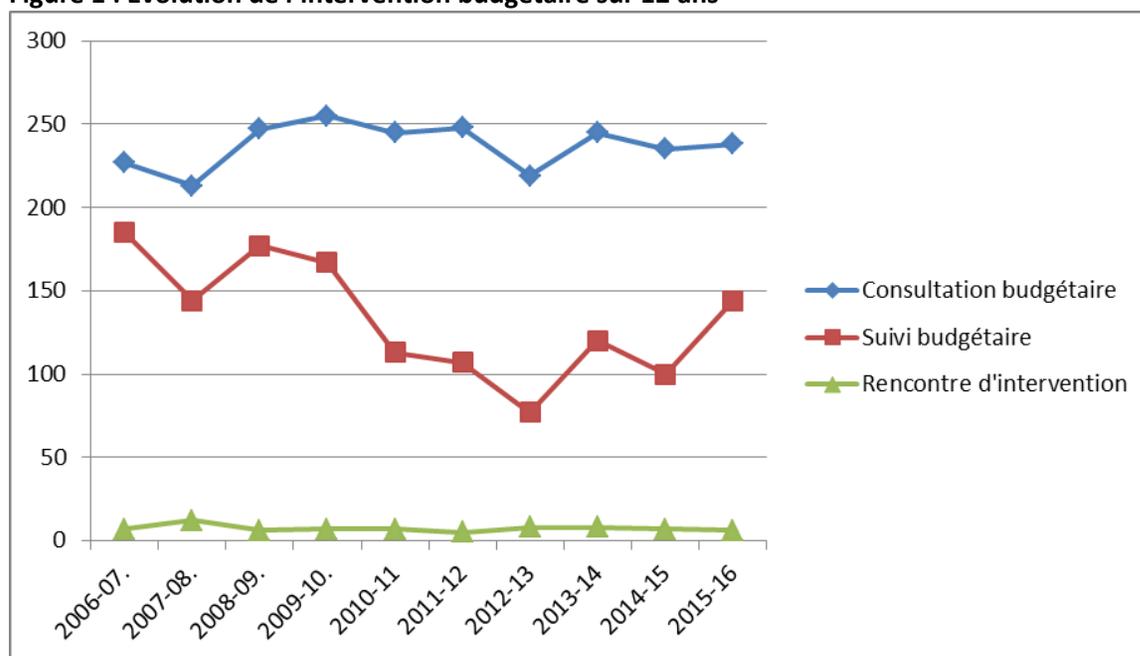
d'intervention budgétaire est extrêmement précieux pour la population qui ne peut retrouver l'équivalent ailleurs.

Un dossier de consultation budgétaire demande entre 3 et 20 heures de travail, peut-être même plus parfois, selon la complexité des cas et selon les démarches à faire, en plus des heures passées à l'analyse de cas, individuellement ou en équipe. Certains dossiers demandent des négociations avec les créanciers, et des suivis sur du long terme, ce qui nécessite plus de temps.

Au total 238 nouveaux dossiers de consultation budgétaire ont été traités entre le 1<sup>er</sup> avril 2015 et le 31 mars 2016, (235 dossiers l'an dernier) ; une légère augmentation de 1 % sur l'an dernier. Hormis la première rencontre, nous avons effectué 143 suivis budgétaires (100 l'an dernier), dont la répartition par secteurs est : Desjardins : 60, Chutes-de-la-Chaudière : 30, Bellechasse : 9, Montmagny-L'Islet : 13, Lotbinière : 30 et Fermont : 1.

Certaines personnes non endettées sont vues en intervention budgétaire, rencontre axée sur un aspect plus particulier, répondant souvent à un problème très ponctuel. Nous avons recensé 6 cas cette année.

**Figure 1 : Évolution de l'intervention budgétaire sur 12 ans**



Le portrait socio-économique de la clientèle en consultation budgétaire (établi à partir des données de l'année civile 2015) se lit comme suit<sup>4</sup> : 63,9 % demeurent dans la ville de Lévis, 13,4 % dans Montmagny-L'Islet, 7,6 % dans Bellechasse, 13,9 % dans Lotbinière et 1,3 % autres villes. Ce sont des gens vivant seuls qui consultent en grande majorité, 76,3 % n'ont pas de conjoint. Les femmes consultent davantage (58 % seule ou en couple 11,3 %). Seulement 48,4 % des personnes rencontrées

<sup>4</sup> Annexe 1 – Statistiques de consultation budgétaire 2015

sont en emploi. Près de la moitié des gens qui consultent (45,2 %) ont entre 25 et 44 ans, 25,1 % ont 55 ans et plus dont 8,1% sont des aînés de 65 ans et plus; 59,7 % n'ont pas d'enfants ; 33,6 % ont un niveau d'étude collégial ou universitaire (57,6 % en 2014).

22,7 % ont des revenus mensuels nets de 1000\$ et moins, 32 % vivent avec 1001\$ et 2000\$ par mois, 21,8 % vivent avec 2001\$ à 3000\$ par mois alors que 23,5 % avec plus de 3001\$ par mois. Les gens sont lourdement endettés, en excluant l'hypothèque, 47,5 % ont plus de 15 000\$ de dettes, 29,7 % ont entre 5001 \$ et 15 000 \$ de dettes, alors que seulement 7,5 % ont entre 1\$ et 1 000\$ de dettes. La tenue du budget et son réaménagement demeure la principale solution proposée dans 80,5 % des dossiers, la négociation de créanciers pour 3,4 %, 2,5 % ont envisagé la faillite ou la proposition de consommateurs, pour 1,3% c'était la consolidation, 4,6 % ont été dirigé vers un petit prêt du FEDRS. Pour les données complètes, Annexe 1 - Statistiques de consultation budgétaire 2015.

Parmi les modifications significatives au portrait de la clientèle de consultation budgétaire cette année par rapport à l'an dernier, on note une diminution du niveau de scolarité, une augmentation du nombre de personnes seules et de personnes ayant un emploi, la négociation avec les créanciers comme solution est en baisse et les personnes ayant un niveau d'endettement de 10 001\$ à 15 000\$ sont plus nombreuses comparativement à l'année dernière.

### **L'accompagnement et référence**

Ce service consiste à accompagner ou à référer des consommateurs à l'organisme pertinent. Quelques personnes ont bénéficié d'un accompagnement. Celui-ci peut s'effectuer auprès d'institutions financières, avocats, greffe, syndicats, etc. Cette année, un accompagnement chez un syndic de faillite a été effectué. Les personnes rencontrées en consultation budgétaire sont également soutenues, par exemple, pour la négociation avec des marchands ou créanciers, aide à la rédaction de mise en demeure, de lettres d'entente avec des institutions financières, l'aide pour compléter divers formulaires (supplément de revenu garanti, Allocation logement, etc.). Ces interventions ne sont pas comptabilisées.

Finalement, l'équipe effectue, sur une base régulière, des analyses de dossiers de consultation budgétaire. Cette pratique favorise l'échange, la formation sur l'intervention, les nouvelles réalités, etc., et éveille l'attention sur des pratiques nécessitant une intervention politique ou publique.

### **LE FONDS D'ENTRAIDE DESJARDINS RIVE-SUD**

Le Fonds d'entraide Desjardins Rive-Sud (FEDRS) est accessible sur l'ensemble du territoire de l'ACEF, 14 caisses populaires Desjardins collaborent avec le FEDRS. Rappelons qu'à l'origine, le Fonds de dépannage Rive-Sud était un projet initié par l'ACEF à l'automne 1992 qui s'est vite allié le support du Centre d'action bénévole - Service d'entraide regroupement solidarité (CAB-SERS) et du Conseil Régional de Pastoral (CRP) dans le but de venir en aide ponctuellement à des gens vivant des difficultés financières et qui risquent la coupure ou la perte de biens et services essentiels. Il s'agit de petits prêts sans intérêt qui permettent de couvrir un besoin essentiel ou d'attendre l'arrivée prochaine de revenus. L'offre faite par le mouvement Desjardins en 2002 pour développer un Fonds d'entraide s'est donc juxtaposée avec ce qui existait dans le milieu.

Des délégués des caisses prêtent leur concours au sein des structures, d'abord au comité d'attribution qui traite les demandes et au conseil d'administration où chaque secteur de caisses est présent. Les consommateurs qui bénéficient d'un prêt sont invités à signer leur engagement à leur caisse populaire. Le développement d'un lien avec leur caisse permet aux emprunteurs de se responsabiliser face au remboursement et de recréer des liens de coopérants.

Cette année, le comité d'attribution a reçu 27 demandes dont 25 ont été acceptées (93% des demandes) et 2 ont été refusées.

L'ACEF jouit d'une large marge de manœuvre à travers tout le processus, condition préalable au partenariat avec un organisme de défense de droits qui tient à garder toute la distance nécessaire à l'exercice de sa mission. Précisément, deux représentantes de l'ACEF, dont une bénévole, sont présentes aux réunions du conseil d'administration (3 réunions). Cette bénévole fait également partie du comité d'attribution des prêts (consultations par courriels). Une permanente de l'ACEF assure le support du CA et du comité d'attribution de même que l'ensemble de la gestion du Fonds (demandes, contrats, suivis de prêts, comptabilité, correspondance, rapports, etc.). Le FEDRS tient annuellement son assemblée générale.

Le FEDRS a organisé également différentes rencontres telles que :

- Rencontre de mise à niveau du comité d'analyse;
- Rencontre avec l'équipe ACEF pour se familiariser avec la procédure de référence ;
- 2 rencontres avec un représentant de Développement international Desjardins au sujet du contenu de la nouvelle convention entre partenaires 2015-17

Le nouveau protocole d'entente a été signé au printemps 2016, mais les nouvelles modalités s'appliquent rétroactivement au 1<sup>er</sup> janvier 2015.

## **LES VISITES À FERMONT, FIN DE COLLABORATION SUR TON D'AUSTERITE**

C'est dans le cadre du programme en santé mentale, plus précisément dans l'activité : gestion des facteurs de stress, facteur budget, que le Centre de santé de l'Hématite demande à l'ACEF de dispenser les services à la population fermontoise, ce que nous faisons depuis l'automne 1995. De quatre visites annuellement au départ, nous sommes passés à deux, puis à une visite, pour voir finalement se terminer le partenariat. Au terme de cette entente en 2015-16, nous avons effectué quelques interventions budgétaires par voie électronique puis, faute de référencement, la demande s'est effritée au cours de l'année. Cette historique collaboration a cessé pour des raisons financières, le Centre de santé ayant vu son budget diminué dans la foulée des mesures d'austérité du gouvernement. Malheureusement, la population fermontoise essuie les conséquences de ces coupures alors que pour l'ACEF, c'est un financement qu'elle se voit retirer.

### LE CONSEIL D'ADMINISTRATION, LES MEMBRES

Les membres du conseil d'administration sont recrutés dans la population en général. On retrouve donc des personnes de tous les milieux qui ont en commun la volonté de s'impliquer dans un organisme dédié à la défense des droits des consommateurs. Chacun et chacune apportent leur expertise personnelle pour le mettre au profit de l'organisme : gestion, avis juridiques, besoins du milieu, etc. Le conseil s'est réuni à 10 reprises et a organisé l'assemblée générale annuelle en juin 2015 à laquelle les membres et partenaires sont invités, 23 personnes étaient présentes.

L'ACEF regroupe 65 membres (47 individus, 18 groupes ou institutions,...) recrutés sur tout notre territoire et même au-delà, à partir de nos différents services, de nos parutions. Nous entretenons un lien régulier avec nos membres par le bulletin d'information L'Express de l'ACEF, la programmation des activités et autres communications (courriels, communiqués de presse,...) et l'envoi du Guide Pratique Finances personnelles en septembre de chaque année.

### LE BENEVOLAT

Afin de permettre la participation des bénévoles (y compris les membres du conseil d'administration) aux diverses activités, l'ACEF les mobilise et les forme pour travailler avec l'équipe en place. Cela se traduit par :

- 2 entrevues avec une bénévole;
- 2 rencontres d'accueil ;
- 2 rencontres de formation des bénévoles (pour nos 2 nouvelles bénévoles) : procédure d'accueil des demandes téléphoniques; procédure de déroulement d'une consultation budgétaire, etc.;
- Suivi régulier des bénévoles.

Les bénévoles sont amenés à s'impliquer de façon diverses :

- Représentation aux conseils d'administration des organismes : Fonds d'entraide Desjardins Rive-Sud et GRT habitation Lévy-groupe ressources techniques ;
- Travail d'ordre administratif : saisie de données, permanence téléphonique, envois, photocopies, procès-verbaux, etc. ;
- Soutien en informatique (programmation, réparation, installation et entretien) ;
- Témoignages dans les médias, pour la réalisation de projets, etc. ;
- Relations publiques (députés, médias, bailleurs de fonds, etc.) et représentations (Fonds d'entraide Desjardins, assemblées générales, kiosques d'information, Journée « Nous tous ici » de Centraide, etc.) ;
- Conseils professionnels par des avocats, notaires, syndics et autres ;
- Comité consultatif pour *Les Prix du cœur de la publicité* ;
- Recherches et démarches de financement / autofinancement ;
- Entretien du bâtiment ;
- Rédaction de documents.

Cette année, deux nouvelles bénévoles au soutien administratif de l'ACEF ont été accueillies. Nous avons donc la chance d'avoir trois bénévoles assidues qui, chaque semaine, donnent de leur temps à l'ACEF au soutien administratif. Il s'agit de mesdames Monique Précourt, Sylvie Carlos et Claudia Côté. Elles nous sont d'une aide précieuse pour répondre au téléphone et accomplir une foule de tâches administratives.

Les bénévoles et militants sont des gens intéressés par le domaine de la consommation ou des personnes ayant utilisé l'un ou l'autre de nos services. Ce sont 25 personnes, dont 15 constituent un noyau très solide. Cette participation totalise 1320 heures de bénévolat, 900 par les bénévoles et 420 par les stagiaires (quatre étudiantes en droit de l'Université Laval). Ces personnes viennent alléger le travail des permanentes tout en leur permettant de s'intégrer dans un milieu. Elles sont, pour plusieurs, des antennes à l'écoute d'informations et de réalités nouvelles pouvant tantôt alimenter, tantôt orienter le plan de travail.

**De l'action à la reconnaissance...** Trois activités reconnaissance se tiennent annuellement pour souligner l'appréciation de l'organisme face aux personnes généreuses de leur temps et qui apportent un vent de fraîcheur. Comme toujours, elles étaient conviées à un social dans le cadre de l'assemblée générale annuelle en juin et au souper de Noël. Nous avons également souligné l'apport des bénévoles dans le cadre de la *Semaine de l'action bénévole* puis certains bénévoles ont participé à l'activité de reconnaissance organisée par la ville de Lévis et le Centre d'action bénévole Bellechasse- Lévis - Lotbinière qui était, cette année, une projection cinématographique spéciale.

## L'IMPLICATION DANS LE MILIEU

L'ACEF est membre de plusieurs tables de concertation et regroupements sur l'ensemble de son territoire. Nous travaillons également au sein de regroupements thématiques, particulièrement en matière de lutte à la pauvreté. Cela nous permet de maintenir ou développer des collaborations avec les organismes communautaires et institutions, pour l'avancement de dossiers ou pour favoriser des échanges en relation avec nos interventions budgétaires. La réorganisation interne effectuée suite à la diminution de ressources humaines au sein de l'équipe, a donné lieu au cours de l'année - à partir de l'automne 2015 précisément - à une rationalisation de notre implication dans le milieu. Nous avons choisi de réserver nos énergies au service direct à la population. C'est un choix ardu qui s'est posé afin de sélectionner les implications à conserver ; le nombre de rencontres dans le milieu a donc diminué par rapport à l'an dernier.

La **CDC de Lévis** (*Corporation de développement communautaire de Lévis, CDCL*) qui réunit une cinquantaine d'organismes communautaires et d'économie sociale voués à l'amélioration des conditions de vie de la population et ce, dans tous les champs d'action possible. # Elle a pour but de permettre l'échange et la collaboration; de former une force politique cohérente sur la Rive-Sud; de développer des dossiers en vue d'actions concertées. Cette année, nous avons participé à 3 assemblées régulières.

**La Table de concertation et de développement communautaire de Lotbinière**, où siègent une trentaine de représentants d'organismes communautaires et publics (CSSS, CLE, CLD, député). L'ACEF n'a assisté à aucune rencontre cette année, mais a suivi les activités de cette Table par les comptes rendus écrits.

**La Table action solidarité Bellechasse qui** regroupe des personnes et organisations de Bellechasse préoccupées par l'appauvrissement, la pauvreté et l'exclusion sociale. L'ACEF n'a assisté à aucune rencontre cette année, mais a suivi les activités de cette Table par les comptes rendus écrits.

**Le Groupe de réflexion et d'action sur la pauvreté Lévis (GRAP Desjardins)** qui travaille à l'amélioration de la qualité de vie des personnes en situation de pauvreté. Notre implication s'est traduite par 3 rencontres au printemps 2015.

**La Table de prévention Vieillir sans abus dans Lotbinière** : préoccupée par le sort réservé aux aînés, cette table, initiée par le Carrefour des personnes âgées de Lotbinière, regroupe des organismes voués à cette clientèle. Nous avons participé à 2 réunions cette année.

**Groupe Experts-conseils en abus, violence et négligence envers les aînés de Lévis** : ce comité regroupe des intervenants de divers secteurs préoccupés par la maltraitance subie par des aînés et tente de trouver des solutions. Nous avons participé à 9 réunions.

**Centre de justice de proximité de Québec** : nous avons joint le conseil d'administration du centre à titre de représentant partenaire pour Chaudière-Appalaches. Nous avons participé à 5 réunions du CA et à l'assemblée générale ; puis pris part à l'organisation de la session d'information sur les petites créances dispensée à Lévis le 8 mars 2016.

## **Autres collaborations**

On dénombre ici **25** rencontres diverses :

### **9 assemblées générales :**

Caisse de Lévis, Corporation du Vieux-Lévis, Centraide Québec et Chaudière-Appalaches, Union des consommateurs, Fonds d'entraide Desjardins Rive-Sud, Corporation d'aide financière aux organismes de Lévis (CAFOL), Alliance Jeunesse, Centre Aide et Prévention Jeunesse (CAPJ), Société de réadaptation et d'intégration communautaire (SRIC)

### **5 événements de Centraide Québec et Chaudière-Appalaches**

- Rencontre pour annonce de modification de critères pour analyse des dossiers de financement;
- STUNT, "Nous tous, ici", plus une rencontre de préparation;
- Participation au lancement de la campagne 2015;
- Témoignage ACEF pour la Faculté alimentation et agro de l'Université Laval;

### **6 rencontres d'information/consultation/concertation :**

- Rencontre biannuelle entre OPC et associations de consommateurs;
- Participation à une journée sur l'éducation financière organisée par l'AMF ;

- Participation à une journée *kiosques sur la sécurité des aînés*, tenue dans le cadre de la Journée internationale pour contrer la maltraitance chez les aînés;
- Participation à une réunion d'information des Carrefour jeunesse emploi (CJE) Desjardins et Chutes de la Chaudière sur les coupures des subventions gouvernementales;
- Participation à la conférence de presse pour le lancement de la Trousse d'animation, *Une grande différence*, outil sur l'intimidation s'adressant aux aînés; conçue par l'AQDR Lévis-Rive-Sud;
- Rencontre annuelle avec Hydro-Québec sur le recouvrement.

### **Autres participations (5 évènements)**

- Participation à la manifestation du Regroupement des organismes en défense collective des droits (RODCD), 18 septembre;
- Participation à une autre manifestation du RODCD et *Je soutiens le communautaire*, le 2 novembre à l'UQAR et envoi d'une lettre de suggestions d'idées à la CDC;
- Présence au 30<sup>e</sup> anniversaire du CIBES (Centre d'intervention budgétaire et sociale) de la Mauricie;
- Caisse de Lévis : participation au déjeuner de reconnaissance du communautaire;
- Ville de Lévis – service socio communautaire : réunion d'information sur les services et la reconnaissance des groupes.

### **L'IMPLICATION À L'UNION DES CONSOMMATEURS**

Notre affiliation à cette instance permet la mise en commun d'informations, de formations, d'outils et surtout, d'actions. Elle représente également une force pour la représentation en regard du financement des ACEF.

Nous avons bien sûr participé à plusieurs journées de réunions pour les instances démocratiques : 4 réunions en conseil d'administration (1 jour/réunion), dont 8 conférences téléphoniques (1/2 jour/réunion), 3 réunions (journée complète) de comité exécutif plus 7 réunions par Skype (1/2 journée), un conseil général (2 jours/1 personne) et 1 assemblée générale annuelle (2 jours/3 personnes). Notre implication s'étend aussi à des comités spécifiques dont voici les détails (sur le contenu des dossiers traités, il faut se référer à la partie 3.1 *La défense collective des droits*).

#### **Comité Santé**

À titre de membre, nous avons touché aux dossiers relatifs au régime d'assurance médicaments entièrement public. Nous avons participé à la campagne «Le remède aux coupures, ça existe» de la Coalition solidarité santé en faisant parvenir une lettre en faveur de l'adoption d'un régime entièrement public d'assurance médicaments à tous nos députés. Par ailleurs, il y a eu la tenue de 2 réunions afin de planifier les différentes actions du comité.

### ***Comité consultation budgétaire : formation et reconnaissance***

Notre fédération, l'Union des consommateurs, s'est dotée de divers documents en vue de la formation et la reconnaissance de la consultation, dont des référentiels (activités, compétences, évaluation), et d'un plan cadre de formation servant à la profession de conseiller budgétaire. Pour cette année, notre participation se chiffre à 1 conférence téléphonique afin de finaliser ce mandat, nous nous sommes retirés de ce comité.

### ***Comité éducation financière *Mes finances, mes choix*<sup>md</sup>***

L'Union des consommateurs est partenaire majeur avec la Fédération des Caisses Desjardins pour le déploiement du programme d'éducation financière *Mes finances, mes choix*. Nous avons représenté l'Union pour le développement du déploiement du programme. Cette implication s'est restreinte à 1 réunion de la Table nationale MFMC.

### ***Comité Étude sur l'émergence de l'endettement chez les aînés***

Cette étude vise à mieux comprendre les facteurs qui peuvent mener à l'endettement et au surendettement des aînés et à comprendre aussi pour quelles raisons les personnes de 65 ans et plus d'aujourd'hui sont plus endettées qu'elles ne l'étaient par le passé. Nous nous impliquons au sein du comité de coordination de cette étude. Cette année, nous avons tenu une réunion (Skype) et fait le recrutement de 8 aînés et 5 intervenants en vue d'effectuer des entrevues. Ultiment, les résultats de cette étude seront utilisés afin de créer des outils pour aider les intervenants à mieux prévenir, cibler et appuyer les personnes aînées dans cette situation.

### ***Comité Finances personnelles et endettement***

L'ACEF a participé à 1 conférence téléphonique. Elle a surtout mis l'emphase au sous-comité REÉÉ.

### ***Campagne annuelle de l'Union des consommateurs***

Depuis l'automne 2010, l'ACEF et l'Union, impliquées à la *Coalition opposée à la tarification et à la privatisation des services publics (COTP)*, ont présenté au gouvernement des alternatives fiscales démontrant qu'il est possible d'aller chercher 10 milliards de dollars par année, sans avoir recours à la tarification ou à la privatisation. Cette année, c'est un travail minimal qui a été fait sur ce dossier, en mentionnant quelques solutions fiscales, notamment notre gros dossier sur le régime d'assurance médicaments entièrement public, lors de nos ateliers ou la diffusion de certains communiqués.

### ***Fondation pour les consommateurs***

L'ACEF est membre de la Fondation pour les consommateurs. Lors de rencontres de l'Union des consommateurs (UC), nous avons participé aux discussions entourant la Fondation pour les consommateurs. Il fut question de la politique d'attribution ainsi que de la campagne de financement qui s'appuiera sur le 50<sup>e</sup> anniversaire d'existence des ACEF. Nous avons également assisté à l'AGA de la Fondation en avril 2015.

### ***Rapprochement avec la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)***

L'Union des consommateurs a répondu favorablement à la demande de la CACQ de réunir les forces vives en défense collective des droits des consommateurs du Québec. Pour cela, un comité conjoint a été formé pour procéder à une démarche de rapprochement. Aussi toute l'équipe de l'ACEF s'y est investie selon les étapes nécessaires pour évaluer de part et d'autre, non seulement les avantages et

inconvenients, mais également les incontournables pour un plus grand respect des deux entités, une fois réunies.

**Autres collaborations avec ou pour l'Union**

- Participation au lancement du Portail *Toutbiencalculé.ca* ;
- Participation au comité de réflexion sur un Nouveau plan d'action ;
- Participation à un sondage/ diagnostic des communications ;
- Participation à la préparation de l'événement du 50<sup>e</sup> anniversaire des ACEF ;
- Participation à des manifestations contre des mesures gouvernementales défavorables aux personnes à faible et moyen revenu.

### LE PERSONNEL

Au 31 mars 2016, l'équipe de base était composée de : Édith St-Hilaire à la coordination, Simone Bilodeau, Mélanie Rioux, Mélanie D'Auteuil, Geneviève Langlois, Elisabeth Marcoux et Myriam Rakotozafy.

L'équipe de l'ACEF a fait face à des changements importants au cours de l'année 2015-16 ; Alexandre Lambert, agent de développement SISCA, en poste depuis mai 2014 a terminé son mandat en décembre 2015. En octobre 2015, le poste d'Élizabeth Fortin, adjointe administrative, a été réduit à 25 heures par semaine. Madame Fortin a quitté l'ACEF en novembre 2015. Puis en octobre 2015, le poste d'Élizabeth Marcoux, intervenante au Service d'aide aux locataires a également été restreint à 25 heures semaine puis est passé à 15 heures semaine en novembre 2015. Madame Marcoux a quitté l'ACEF à la fin mai 2016. Une étudiante, Marie Kim Gagnon-Pelletier, a été embauchée à l'été 2015 pour 280 heures.

Suivant la diminution des heures aux postes d'intervenant en droit des locataires et en administration, puis, finalement, l'abolition du poste d'adjointe administrative, une nomenclature des tâches de ces employés a été effectuée puis s'en est suivi un exercice de redistribution entre le personnel en place et enfin l'abolition de d'autres tâches jugées non essentielles. Afin d'absorber une partie de ce surplus de travail, quelques heures ont été ajoutées à une employée à temps partiel. Au final, la somme des heures-employés s'en est trouvée diminuée. Par ailleurs, en novembre 2015, la tenue de livres, la comptabilité et la gestion des payes ont été confiées à une firme comptable externe, Mallette. Une technicienne en comptabilité se déplace dans les bureaux de l'ACEF pour effectuer la majeure partie de ce travail administratif ; certaines tâches de gestion comptable étant assumées par la coordination de l'ACEF.

Outre la réorganisation découlant de la rationalisation à l'automne 2015, la mise en place du nouveau programme *Mes finances, mes choix<sup>md</sup>* à l'hiver 2016 a donné lieu à une mouvance de mandats pour certains membres du personnel. Ainsi, afin d'assurer une coordination structurée et un déploiement optimal du programme, ces responsabilités ont été confiées à du personnel senior et qualifié. Ces personnes ont, soit vu augmenter leurs heures de travail ou épousé un nouveau mandat de travail. Une nouvelle employée a été embauchée et s'est vue transférer les responsabilités laissées vacantes.

L'organisme accorde une place importante à la formation des travailleurs, bénévoles et rémunérés, pour assurer la qualité de l'intervention. Le ressourcement aussi est un élément de stimulation à ne pas négliger. Dans un souci d'actualisation et de maintien d'un haut niveau de compétence, 280 heures de formations ont été suivies:

- Consultation budgétaire par l'Union des consommateurs : (63 heures);
- Dîner-conférence de Centraide Québec Chaudière-Appalaches : Quand l'état de santé nous dévoile les visages de la pauvreté et de l'exclusion sociale par Shelley-Rose Hyppolite (8h)

- Dîner-conférence de Centraide Québec-Chaudière-Appalaches : L'équilibre entre le dynamisme économique et la vitalité sociale par Gilles Lehouillier (4h).
- Droit par stagiaires en droit de l'Université Laval; Fiducie et fidéicommiss; Nouveau code de procédure civile ; Loi de protection du consommateur (42h)
- Journée de formation de l'Autorité des marchés financiers (7h)
- RCR (14h);
- Utilisation de la plateforme Web de la Maison de la famille Chutes-Chaudière. (5h)
- Gestion administrative (CSST, assurances, Web, relations CA, etc.) par le CAB Lévis (7h)
- Évaluation évolutive par Innoweave (35h) ;
- Webinaire Accélérateur d'impact par Innoweave (3h)
- Petites créances par CJP de Québec (10h)
- Colloque sur la relation client et les moyens web par Département de Consommation Université Laval (4h)
- Calcul du crédit d'impôt pour le maintien à domicile des aînés par l'AQDR Lévis Rive-Sud (3h)
- Plan de cheminement vers l'autonomie – approche d'intervention (12h)
- Programme Mes finances, mes choix : pédagogie 70-30 (63h)

Pour l'intégration du nouveau personnel, l'équipe a dispensé formation et encadrement à une nouvelle employée. À cela s'ajoute l'encadrement de 5 stagiaires et l'encadrement régulier des bénévoles. L'embauche de nouveau personnel commande un processus d'entrevues, d'embauche et de préparation des documents administratifs requis (contrats de travail, etc.).

L'équipe de travail et les bénévoles consacrent également du temps au bilan de l'ACEF en juillet (1 jour/7 personnes). Nous prenons également du temps pour élaborer les plans de travail pour l'ensemble des tâches ACEF (septembre) (1 jour/7 personnes) ; mise à jour du plan de travail (½ journée/7 personnes). Des rencontres de planification aux 3 semaines se tiennent pour permettre l'échange et la circulation d'informations au sein de l'équipe. Onze jours ont été consacrés à la tenue de ces réunions courantes.

Comme nous avons un processus d'évaluation du personnel, des rencontres (évaluation et suivi) se font pour les membres du personnel. Cette année trois membres de l'équipe ont été vus en évaluation (3 rencontres). Des rencontres d'encadrement et de formation avec le personnel régulier sont également effectuées. Nous avons recensé 84 rencontres d'encadrement et de formation.

Par ailleurs, l'équipe de travail consacre du temps pour des activités sociales ou pour souligner des événements spéciaux, à ce titre il y a eu huit activités, une sortie Cabane à sucre, un souper d'équipe, 5 à 7 vacances estivales, pique-nique, social de Noël, party de Noël avec le CA, les bénévoles et l'équipe puis, à l'occasion, des gestes d'attention (cartes de vœux, dîners, gâteaux, etc.) pour les anniversaires.

## **LES STAGIAIRES ET LES ÉTUDIANTS**

L'ACEF a accueilli quatre stagiaires en Droit de l'Université Laval, mesdames Catherine Larouche, Isabelle Marciano-Laurendeau, Lisa Gaudreault et Stéphanie Dubé-Desrosiers ; pour un cumul de 420 heures. Leurs mandats ont consisté à soutenir l'intervenante en droit des locataires, à développer des chroniques juridiques, à préparer un dossier sur le membership ACEF et les démarches pour membres

non en règle; les comptes en fiducie et fidéicommiss, le nouveau code de procédure civile. Les stagiaires sont invitées à présenter à l'équipe de consultants les contenus développés en formule de formation continue, à faire de la recherche documentaire pour des questions soumisees par les consommateurs et les locataires.

Nous avons également accueilli une stagiaire en travail social du CÉGEP de Lévis-Lauzon, Caroline Gendron ; elle fut présente pour la fin de son stage quelques jours en avril 2015 (21 heures).

Nous avons également pu embaucher une étudiante pendant la saison estivale 2015 par le programme fédéral Été Canada, Marie Kim Gagnon-Pelletier (280 heures). Elle a eu le mandat principal le soutien à la préparation de l'assemblée générale annuelle, la recherche de sources de financement et l'accueil téléphonique.

En tout, 721 heures de stage et travail étudiant. Cette ouverture à la formation d'étudiants demande temps, entrevues, encadrement, supervision et évaluation. Bien que nous y consacrons plusieurs heures, les bénéficiaires réciproques étudiants et organisme sont grandement compensés ; l'ACEF bénéficie d'une expertise variée et à la fine pointe sans compter que ces ressources humaines permettent au personnel ACEF d'être appuyé et dégagé de certaines tâches.

## **LES BÉNÉVOLES**

Les bénévoles se recrutent surtout par différentes publicités et la référence du Centre d'action bénévole Bellechasse-Lévis-Lotbinière. Chaque bénévole est assuré d'un accueil qui lui permet de se familiariser avec l'organisme et les tâches qui lui sont dévolues, en fonction de leur champ d'intérêt. Nous assurons une formation sur des sujets tels que : l'intervention budgétaire, les activités d'éducation, l'approche de l'ACEF, le travail clérical, l'utilisation de l'informatique, le fonctionnement démocratique. Ils ont aussi accès à d'autres formations ou forums, selon leurs intérêts. Cette année ce sont 900 heures bénévoles pour l'ACEF, dont 280 pour le CA.

## **LE FINANCEMENT ET L'ADMINISTRATION**

Bien que le financement ne constitue pas une activité d'intervention directe auprès de la population, ce secteur exige beaucoup de travail. Car pour assurer le financement de l'ACEF, nous mobilisons des énergies considérables à la recherche de nouveau financement, au maintien des demandes régulières de subventions et à la reddition de comptes.

### **La réflexion stratégique et l'action, au cœur de l'organisation interne**

Dans le contexte où le financement de base récurrent stagne depuis plusieurs années et donc régresse au final, la direction de l'ACEF a entrepris en 2014-15 une analyse et une réflexion sur la situation en vue de trouver des solutions pour assurer l'avenir de l'organisation. Ainsi, la coordination et les membres du conseil d'administration ont amorcé une démarche qui a débuté par une mise à niveau de la situation en conseil d'administration. Ces réflexions ont mené à une collaboration avec l'organisme Bénévoles d'expertise (BE) pour conclure une entente de collaboration en avril 2015 avec un coach exécutif bénévole et entreprendre un processus d'actions en mai 2015 avec l'objectif ciblé qu'à l'automne 2015 des solutions soient mises en branle. Ainsi, à l'été 2015, la coordination a travaillé

étroitement avec le coach exécutif à dégager différentes pistes de solutions et des moyens à mettre en place en vue d'un retour à un budget équilibré pour 2015-16 et années suivantes. Une dizaine de rencontres de coaching ont permis de documenter la problématique et de produire une analyse afin d'alimenter la réflexion des membres du conseil d'administration. Deux membres du conseil ont été nommés pour former, avec la coordonnatrice, un comité restreint dont le mandat était de faire le lien avec l'équipe de travail. Ce comité s'est réuni à cinq reprises pour préparer cette collaboration avec l'équipe. Trois rencontres avec les employés ont eu lieu, une première en vue de présenter les propositions envisagées, une deuxième pour leur donner l'opportunité de faire valoir leurs points de vue et bonifier les solutions permettant aux administrateurs de l'organisme de prendre les décisions inhérentes à l'objectif convoité ; enfin lors d'une troisième rencontre, le personnel a été informé de la décision du conseil. Cette démarche de planification et de décision s'est tenue d'avril à octobre 2015. Avec les prérogatives de l'assurance du développement de l'ACEF à long terme; la préservation de la mission de base ACEF; l'atteinte de l'équilibre budgétaire dès 2015-16; la volonté de ne pas compter sur des revenus non confirmés; la recherche de solutions permanentes applicables à long terme; et l'application d'un plan de travail ajusté en fonction d'une charge de travail raisonnable pour le personnel, les décisions furent prises par les membres du conseil. Ainsi, les solutions retenues furent de réduire le personnel administratif, réduire la prestation de services du volet aide aux locataires en fonction des subventions reçues, de rationaliser les dépenses de fonctionnement, de développer l'autofinancement par la recherche de dons, la hausse des contributions volontaires des usagers et la tarification des services professionnels offerts à nos partenaires. Bien que l'objectif «budget équilibré» ait été repoussé à 2016-17, la cible est restée la même et a soutenu les orientations prises.

S'en est suivi au cours de l'automne et de l'hiver, une réorganisation à l'interne afin de mettre en application les divers changements. Le personnel a fait preuve d'une grande adaptabilité et d'une grande collaboration pour permettre la poursuite de la mission de l'ACEF. Des personnes dévouées et empreintes d'une fibre militante ont permis à l'organisme de faire face à ce changement organisationnel majeur, et ce, tout en conservant une dynamique d'équipe motivante. C'est ici que prend tout son sens l'adage, seul on va plus vite, mais ensemble on va plus loin ; dans notre situation nous pourrions ajouter... et pour longtemps !

### **Les efforts récurrents pour le financement**

Par ailleurs, encore cette année, les efforts de financement nous ont amené à solliciter plusieurs partenaires financiers en plus d'assurer les activités liées à la reddition de comptes. En voici la nomenclature :

- Centraide Québec et Chaudière-Appalaches : préparation de la demande de reconduction de l'aide pour 2016-17 (année additionnelle à l'entente triennale suite à la modification d'analyse par région), reddition de comptes 2014-15 et perspectives 2016-17;
- Corporation d'aide aux organismes de Lévis - CAFOL : demandes de soutien pour l'animation d'ateliers aînés à Lévis, présence à 1 séance de remise des chèques;
- Conférence régional des élus de Chaudière-Appalaches (CRE) – Solidarité et inclusion sociale Chaudière-Appalaches - SISCA: reddition de comptes 2014-15 (bilans d'activités et financiers) et pour 2015-16 (rapports finaux – activités et financiers);
- DRHC Été Canada: été 2015- contrat d'embauche, bilan et demande de remboursement (8 semaines), été 2016 - préparation d'une demande pour un étudiant (agent de communication);

- DRHC – SPLI Prévention (Stratégie de partenariats de lutte contre l’itinérance): Demande de remboursement pour les différents trimestres de 2015-16 et bilan de l’année, dépôt pour la demande de financement pour l’an 2015-2019 ;
- DRHC – SPLI phase 2 - projet novateur Stabilité Résidentielle avec accompagnement – SRA: gestion administrative et coordination du projet concerté, dépôt de reddition de compte final du projet ;
- DRHC – 2015-19 : mise en branle du projet concerté avec 10 partenaires lévisiens - volet Stabilité résidentielle avec accompagnement - SRA pour 2015-17, demandes de remboursement au promoteur;
- Développement international Desjardins (DID) et Caisses populaires du territoire : participation à la mise en place d’un nouveau protocole 2016-19 pour le FEDRS, rapports d’activités et financiers par trimestre, gestion démocratique des instances du FEDRS ;
- Développement économique Canada pour les régions du Québec – Programme d’infrastructure communautaire 150 : dépôt (juin 2015) d’une demande de subvention pour rénovation du bâtiment ACEF (réfection du solage, isolation et remplacement de portes et fenêtres) ;
- Fédération des caisses populaires Desjardins et caisses populaires du territoire – programme Mes finances, mes choix<sup>md</sup> (MFMC): pour le Québec - participation à la Table nationale de MFMC; pour le régional - Stratégie régionale de déploiement avec les Caisses Desjardins de Lévis, de la Chaudière et des Rivières Chaudière et Etchemin, signature d’une entente triennale 2016-18, création du Comité régional MFMC ;
- Fondation pour les consommateurs : dépôt de 2 demandes de soutien (mars et décembre 2015) pour l’impression de signets jeunesse et dépliant milieu de vie aînés (accordé); pour PDC et atelier «solutions aux dettes» (refusé);
- Office de la protection du consommateur : dépôt de 2 demandes de financement pour 14<sup>e</sup> édition des Prix du cœur et Ateliers solutions aux dettes, redditions de comptes pour projets : PDC 13<sup>e</sup> et 14<sup>e</sup> éditions, dépliant aînés Rénover et entretenir sa maison, fiches immigrants;
- Secrétariat à l’action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS) : dépôt des documents de reddition de comptes pour 2014-15 et des documents complémentaires pour demande 2016-19 ; signatures du protocole pour 2016-19;
- Société d’habitation du Québec (SHQ) : demande de projet ponctuel 2016-17 volet Programme aide aux organismes communautaires pour le volet logement – *La problématique de l’insalubrité des logements à Lévis-diagnostic* (accordé);
- Union des consommateurs : demandes de compensation financière pour notre collaboration aux projets Desjardins, Québec ami des aînés, REÉÉ.

Des représentations ont été faites auprès des organismes subventionnaires et autres intervenants pour soutenir nos demandes de subventions, notamment la Campagne *Je soutiens le communautaire* a été reprise à l’automne 2015 et donné lieu à deux mobilisations avec le regroupement des organismes en défense collective des droits (RODCD). Tandis qu’au printemps 2015, la grève sociale du communautaire a été tenu une journée, le 1<sup>er</sup> mai. Parmi les revendications contre l’austérité, le sous-financement des groupes communautaires figurait sur la liste. Par ailleurs, nous avons procédé à la mobilisation pour signatures de pétitions et sollicitation de lettres d’appui tout au long de l’année.

## L'administration

Il y a tout un travail administratif autour des activités de l'ACEF et qui est essentiel à l'ensemble du fonctionnement de l'organisme. Cette année, nous avons travaillé à finaliser l'exercice d'équité salariale.

À la veille du renouvellement du contrat d'assurances collectives pour les employés, nous avons effectué des démarches en vue de changer de compagnie d'assurances collectives ; nous avons fait une évaluation comparative des offres d'assurances, en avons fait la présentation au personnel et administrateurs et avons finalement opté pour signer une entente avec une nouvelle compagnie d'assurances.

Avec le départ de l'adjointe administrative, nous avons évalué la faisabilité de confier à l'externe les travaux de gestion comptable. Des démarches ont été faites : demandes de soumissions, rencontres de présentation des offres, sélection et signature d'entente avec la firme Mallette.

Suite au rapport d'expertise de fiscaliste en regard des taxes à la consommation, nous avons poursuivi les réclamations de taxes aux gouvernements pour les périodes s'étalant d'octobre 2010 à octobre 2014. L'exercice de révision fut réalisé pour 2 semestres alors que les autres demandes amendées le seront au cours de 2016-17.

Étant donné que notre bâtiment démontre des signes de besoin de mise à niveau, nous avons entrepris des démarches d'évaluation afin d'effectuer des travaux pour l'isolation du plancher, la réfection d'une partie du solage arrière, l'isolation de l'entre toit et la climatisation des lieux. Des contacts avec une firme conseil et le GRT habitation Lévy furent réalisés afin d'obtenir un premier avis sommaire ; un ouvrier fut engagé pour supporter cette analyse et une visite d'évaluation des travaux effectuée à l'hiver 2016. À cet effet, une demande de financement a été déposée, demande refusée.

Par ailleurs, nous avons poursuivi la mise à jour du matériel informatique et entrepris des démarches de mise à niveau d'ordinateurs (soumissions, achats, installation, suivis).

Au fil des années certains membres ACEF ne renouvellent pas leur cotisation annuelle, nous avons entrepris des démarches pour régulariser la situation des membres non en règle. Dans une même optique de rafraîchissement, nous avons débuté une mise à jour de la Politique de remboursement des frais de déplacements. Ces deux démarches se finaliseront en 2016-17.

Outre ces dossiers plus nouveaux au cours de 2015-16, il y a le travail administratif de base et régulier.

- Le travail de comptabilité: les comptes à payer, la gestion des payes, les dépôts, les rapports aux gouvernements, les reçus de charité, les demandes de remboursement;
- La préparation et la photocopie de documents;
- Les appels de services pour régler les problèmes informatiques ou de télécommunications;
- Les rappels téléphoniques pour les cours et ateliers;
- La conception et l'actualisation d'outils de travail, la gestion des commandes des dépliant;
- La rédaction des rapports d'activités, des statistiques, les demandes de soumissions, la préparation d'ententes, les prévisions budgétaires, les outils de gestion etc.;

- Le lien avec les bailleurs de fonds et donateurs;
- La préparation de réunions et d'avis de convocation, la rédaction de procès-verbaux;
- Le lien avec les membres (campagne de renouvellement annuel, mise à jour des listes, ...);
- La mise à jour des listes de médias, l'informatisation de données;
- La gestion des ressources humaines (embauche, contrat de travail, accueil, encadrement, évaluation, assurance collective, etc.);
- La correspondance, la gestion des locaux, les achats.

---

## EN GUISE DE CONCLUSION

L'année 2015-16 en aura été une de mobilisation, autant à l'interne qu'à l'externe. Sentant la vague de remous financier atteindre l'ACEF depuis quelques années, la direction de l'ACEF s'est mis en mode solution afin d'assurer des perspectives à long terme pour l'organisme. Un coup de barre stratégique a donné lieu à la poursuite des avancées de la mission ACEF avec le concours collaboratif de toute l'équipe, commandants comme matelots. Le cap est maintenant pris pour permettre une poursuite des plus stimulantes. D'autant plus que des destinations nouvelles ajoutent à l'agrément du voyage, l'éducation financière des jeunes, la promotion du logement social et communautaire, etc.

Par ailleurs, *l'externe* annonçait du mauvais temps ; un vent d'austérité soufflait de manière libérale sur la société québécoise. Il n'en fallait pas plus pour mobiliser l'ACEF et ses partenaires autour de solutions alternatives pour faire dévier la déroute ! Si bien que 10 milliards \$ de solutions furent promus pour tenter d'influencer le parcours des décideurs. Ces solutions sont au cœur des revendications quotidiennes de l'ACEF qui, lors de ses interventions auprès des ménages, voit se dégrader la «vie de tous les jours» de ceux-ci. Notre mission qui se concrétise par la consultation budgétaire, les ateliers, les rencontres de groupes et les dossiers sont demeurés et demeureront nos instruments de soutien auprès d'une population fragilisée.

En guise de continuité, l'ACEF entreprend de mobiliser ses énergies en 2016-17 vers les objectifs suivants :

- 1- Agir comme maître d'œuvre en éducation aux finances personnelles;
- 2- Outiller les locataires afin qu'ils puissent faire valoir leurs droits et qu'ils connaissent leurs obligations et ce, dans un objectif d'autonomisation de ceux-ci;
- 3- Adopter une organisation interne permettant de consolider une équipe de travail efficace et motivée pour la dispensation de services de qualité et l'implication significative dans le milieu et ce, dans l'optique de perspectives à long terme.

La dernière année, tout en mouvance, aura permis de redéployer nos énergies pour se mettre en mode «perspectives à long terme». Les défis sont nombreux, parmi ceux-ci : échec à l'austérité, actualisation de la protection du consommateur, réclamation de logements accessibles, éducation jeunesse, lutte aux abus envers les aînés, promotion de l'épargne, valorisation de la budgétisation, revendication d'un financement juste pour le communautaire, recherche d'une structuration interne optimale et implication dans la communauté. Heureusement, l'ACEF possède le catalyseur essentiel pour relever ces défis, les personnes dévouées et empreintes d'une fibre militante qui forment notre dynamique équipe de travailleurs, bénévoles, membres et stagiaires. C'est par eux que prend tout son sens l'adage «Seul on va plus vite, mais, ensemble, on va plus loin.» ; et pour l'ACEF nous pourrions ajouter... et pour longtemps !

## REMERCIEMENTS

Nous remercions pour leur soutien financier et leur collaboration à nos avancées: Centraide Québec et Chaudière-Appalaches, la Fédération des caisses Desjardins, les Caisses populaires Desjardins, Développement international Desjardins, l'Office de la protection du consommateur, le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, la Conférence régionale des élu(e)s de la Chaudière-Appalaches, la Société d'habitation du Québec, le Centre de réadaptation en dépendance de Chaudière-Appalaches, le gouvernement fédéral (Stratégie de partenariats de la lutte contre l'itinérance), la Corporation d'aide financière aux organismes de Lévis, la Fondation pour les consommateurs, l'Union des consommateurs et autres.

Un merci exceptionnel à nos bénévoles, les membres du conseil d'administration pour leur indéfectible soutien ; les «elles» de la brigade soutien administratif pour leur disponibilité, leurs talents et leur polyvalence hors pair ; les dignes représentantes bénévoles ACEF pour le rayonnement de nos convictions au sein du CA ; les bénévoles ponctuels pour les coups de pouce multiples.

Merci à nos partenaires communautaires, avec qui, autour d'une table nous embellissons notre communauté ; sous ces acronymes, vous vous reconnaîtrez CLL, CDC, SISCA, UC, RCLALQ, GRAP, GRT, TASB, TCDCL, PIA, SPLI, SRA, MFMC, CACQ, FEDRS, CJPQC, PDC.

Une reconnaissance particulière à Bénévoles d'Expertise et son délégué, pour leur accompagnement rassurant et éclairant dans notre réflexion stratégique. Merci pour leur soutien, les médias de la Rive-Sud, CEGEP Lévis-Lauzon, Faculté de Droit de l'Université Laval, Ville de Lévis, Mallette et les nombreux autres.

Enfin, pour les citoyens qui passent la porte de nos bureaux, qui nous téléphonent ou nous écrivent, qui nous font confiance ; nous souhaitons continuer à être accueillants, aidants et inspirants. Bienvenue à votre ACEF !

## Témoignages...

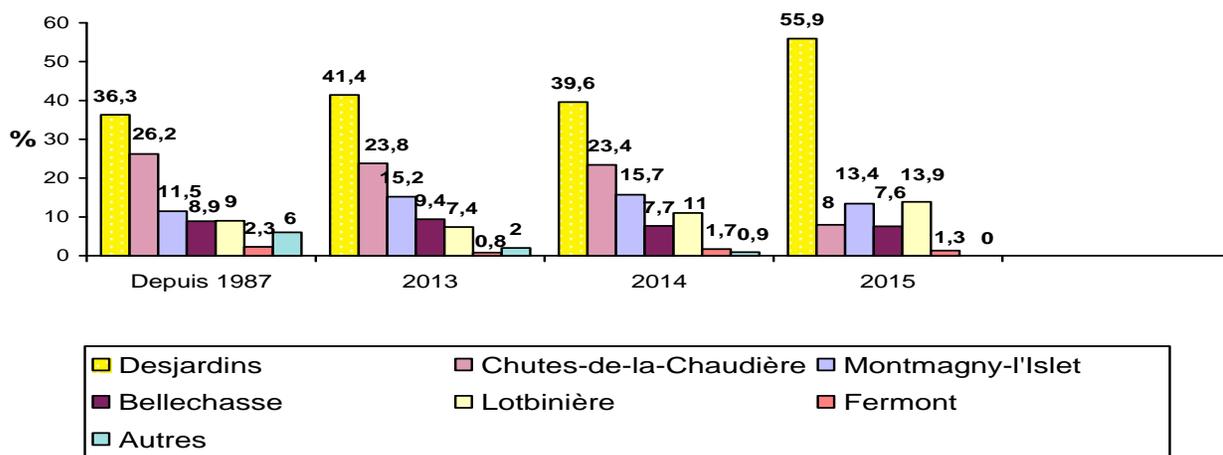
« J'ai pourtant fait le tour (institutions financières, Internet) et personne avant l'ACEF ne m'avait fait un bilan de la sorte. Là je vois où je me situe...et ce que j'ai à faire.»

« Je suis très heureux de constater qu'après de si nombreuses années, l'ACEF Rive-Sud est toujours là pour aider et conseiller les gens qui en ont grandement besoin. Continuez votre bon travail encore longtemps! Aujourd'hui, si nous sommes en mesure de bien gérer nos finances, c'est en grande partie grâce à votre organisme. »

« Merci de m'avoir rencontré cet après-midi. J'ai apprécié grandement vos conseils et renseignements. »

Statistiques de consultation budgétaire 2015

**Graphique 1 : Données régionales sur les consultations budgétaires depuis 1987 en comparaison avec 2013, 2014 et 2015 (% par région)**



Pour les données du secteur Desjardins et Chutes-de-la-Chaudière, il est important de tenir compte que suite au changement d'adresse dans ces secteurs depuis le 12 janvier 2015, la compilation des consultations budgétaires a été faite sous l'inscription « Lévis » et compilé automatiquement en tant que « Desjardins ». De ce fait, nous remarquons une hausse de consultations budgétaires dans ce secteur pour 2015.

**Graphique 2 : Nombre de consultations budgétaires : 1988 à 2015**

**Tableau 1: État civil**

ÉTAT CIVIL	2013	2014	2015
Seul	68.9%	68.9%	76.3%
Couple	31.1%	31.1%	23.7%

Tableau 2: Personnes présentes à la consultation budgétaire

Personnes présentes à la consultation budgétaire	2013	2014	2015
Hommes	29.9%	34.5% (81)	30.7% (73)
Femmes	53.3%	51% (120)	58% (138)
Couple	16.8%	14.5% (34)	11.3% (27)

Graphique 3: Âge des personnes reçues en consultation budgétaire

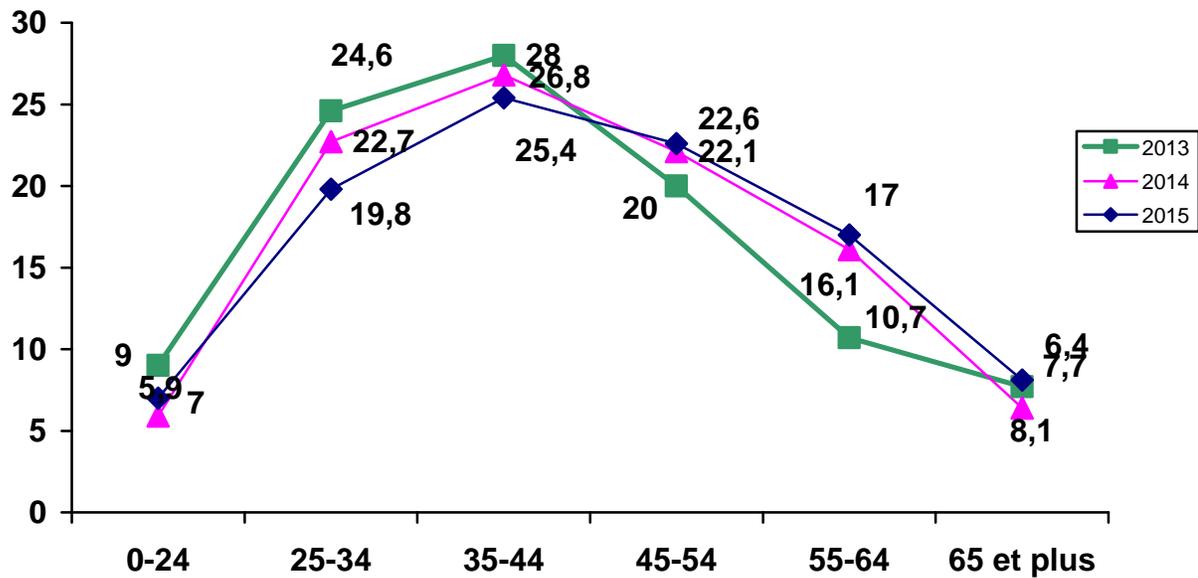


Tableau 3: Nombre d'enfants résidants en %

ENFANT RÉSIDANT	2013	2014	2015
Aucun	57.4%	60%	59.7%
1 enfant	15.6%	15.7%	18.9%

<b>2 enfants</b>	14.7%	16.2%	14.3%
<b>3 enfants et +</b>	12.3%	8.1%	7.1%

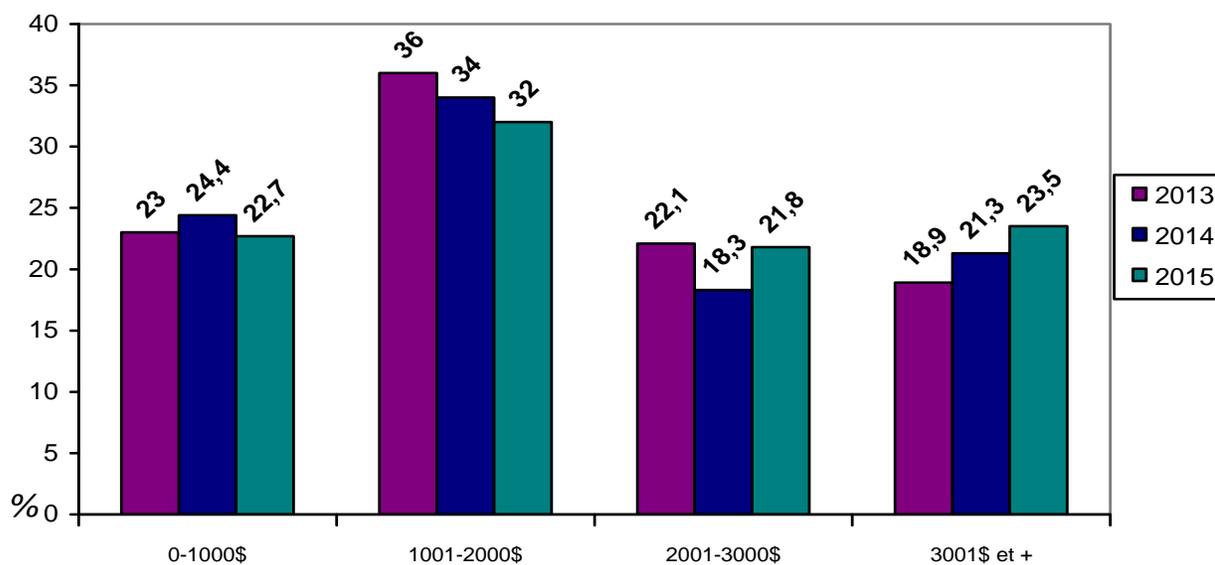
**Tableau 4: Niveau de scolarité des personnes reçues en consultation budgétaire en %**

NIVEAU de SCOLARITÉ	2013	2014	2015
Primaire et secondaire	74.4%	42.4%	66.4%
Collégial et universitaire	25.6%	57.6%	33.6%

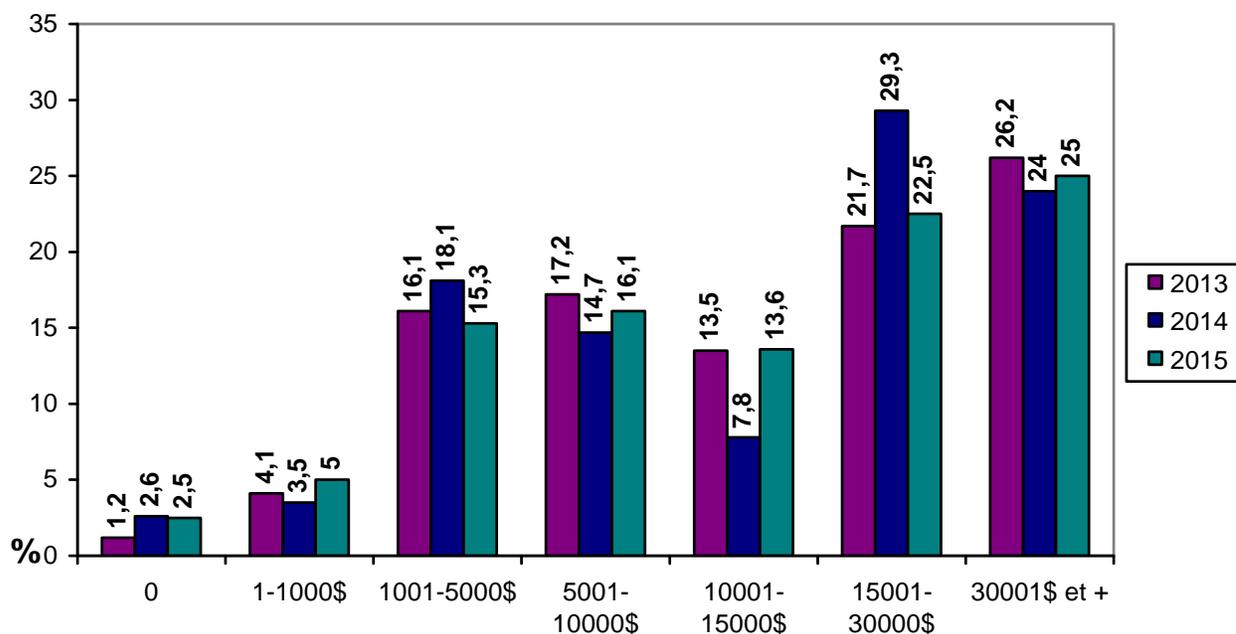
**Tableau 5: Occupation des personnes reçues en consultation budgétaire**

OCCUPATION	2013	2014	2015
À l'emploi	43.5%	40.6%	48.4%
Autre	56.5%	59.4%	51.6%

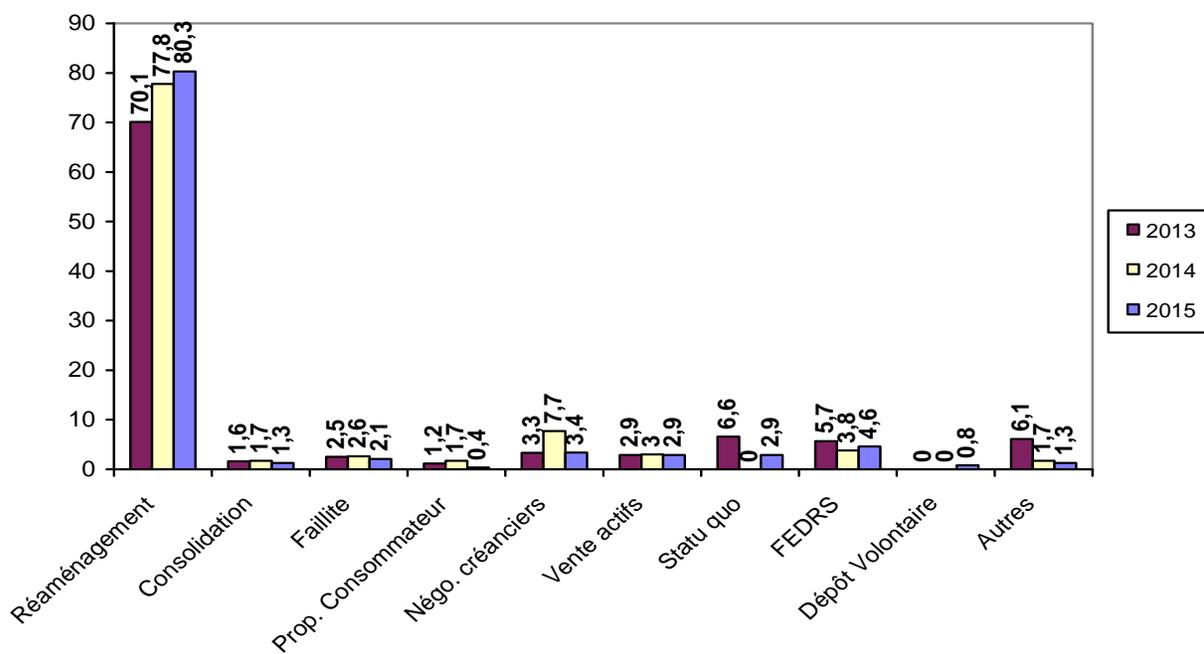
**Graphique 4 : Revenu familial mensuel net des personnes reçues en consultation budgétaire (%) :**



**Graphique 5 : Niveau d'endettement des personnes reçues en consultation budgétaire en % (excluant l'hypothèque) :**



**Graphique 6 : Solutions aux dettes proposées par le consultant budgétaire (%) :**



**Tableau 6: Provenance des références des personnes reçues en consultation budgétaire en %**

<b>RÉFÉRENCES</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>Affaires sociales</b>	<b>29.2</b>	<b>29</b>	<b>32</b>
<b>Parents, amis</b>	<b>13.9</b>	<b>12.7</b>	<b>10.9</b>
<b>Institutions financières</b>	<b>5.7</b>	<b>6</b>	<b>7.1</b>
<b>Organismes, groupes populaires</b>	<b>22.5</b>	<b>19.6</b>	<b>18</b>
<b>Publicité</b>	<b>5.7</b>	<b>3.4</b>	<b>5.9</b>
<b>Déjà venu</b>	<b>11.1</b>	<b>19.6</b>	<b>11.8</b>
<b>Milieu de travail</b>	<b>1.6</b>	<b>0.8</b>	<b>2.9</b>
<b>Organismes gouvernementaux</b>	<b>5.7</b>	<b>3</b>	<b>5.5</b>
<b>Professionnel (Syndic, SAE)</b>	<b>3.3</b>	<b>4.2</b>	<b>3.4</b>
<b>Autres / NSP</b>	<b>1.3</b>	<b>1.7</b>	<b>2.5</b>

**Tableau 1: Formations offertes par l'ACEF dans chaque MRC et nombre de participants**

MRC	Participants	%
Desjardins	482	58%
Chutes de la Chaudière	16	2%
Lotbinière	213	26%
Montmagny	61	7%
Bellechasse	39	5%
L'Islet	15	2%
Fermont	0	0%
<b>Total</b>	<b>826</b>	<b>100%</b>

**Tableau 2: Nombre de participants selon le thème des formations**

Thèmes	Nombres de participants	%
Aînés en résidence privée pour aînés	225	27,5%
Budget	167	20%
LPC	100	12%
Crédit	35	4%
Prévention des abus envers les aînés	165	20%
Logement	112	14%
Consommation responsable	17	2%
REEE	5	0,5%
<b>Total</b>	<b>826</b>	<b>100%</b>