

BILAN DES ACTIVITÉS 2016-2017

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.....	9
3.1 La défense collective des droits.....	9
Le volet logement: le Service d'aide aux locataires	9
Les dossiers régionaux.....	14
Les dossiers nationaux.....	18
3.2 L'éducation et l'information auprès des consommateurs.....	20
Les cours et ateliers.....	20
Les rencontres de formation et d'information aux groupes	21
Le développement et la mise à jour	22
Mes finances, mes choix ^{md}	23
L'information aux consommateurs	24
Les interventions publiques	24
Les publications	26
Les outils de promotion.....	30
Le service d'aide en consommation	30
Les sites Internet	32
L'activité pédagogique Les Prix du cœur de la publicité	32
3.3 Le soutien et l'aide.....	37
L'intervention budgétaire.....	37
Le Fonds d'Entraide Desjardins Rive-Sud	39
4. Vie associative	41
Le conseil d'administration et les membres	41
Le bénévolat.....	41
L'implication dans le milieu	42
L'implication à l'Union des consommateurs	44
5. Gestion et administration	47
Le personnel.....	47
Les stagiaires et les étudiants	49
Les bénévoles	49
Le financement et l'administration.....	50

6. Conclusion	55
Témoignages.....	57

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 2016-17 – 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 2017, l'équipe de base est composée de : Édith St-Hilaire coordonnatrice, les conseillères budgétaires Simone Bilodeau, Mélanie Rioux et Sylvie Fortin. Marie-Josée Carrier est responsable des communications et formatrice. Marie-Hélène Bergeron agit comme responsable et formatrice au programme d'éducation financière Mes finances, mes choix. La responsabilité du service d'aide aux locataires a été répartie entre les intervenantes. L'équipe a également recruté Élisabeth Marcoux comme chargée de projet logement (temps partiel).

À l'automne 2016 et à l'hiver 2017 (1 jour/semaine), l'ACEF a été épaulée par deux stagiaires en droit de l'Université Laval il s'agit de Maude Lebel et Alex Bérubé qui ont appuyé la permanence au volet logement.

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). Outre ces derniers, une dizaine de bénévoles œuvrent au sein de l'organisme.

L'ACEF a un long passé de concertation et d'implication dans la région. Elle a ajouté, cette année, sa participation à la Commission consultative de développement social et communautaire de la Ville de Lévis. Elle est membre de diverses concertations intersectorielles et sectorielles, collaboratrice à des dossiers et/ou projets avec les milieux communautaire, institutionnel et privé. L'ACEF utilise plusieurs 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. Aussi, l'ACEF est membre de la Fondation pour les consommateurs, partenaire dans la réalisation de la mission des associations de 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 personnes¹). À l'extérieur de ce centre urbain, les gens sont répartis sur un vaste territoire ce qui signifie, pour l'ACEF, environ 8 000 km² 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)².

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

² http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/profils/region_00/region_00.htm

L'ACEF Rive-Sud s'est concentrée, pour 2016-17, sur les priorités suivantes :

- ⇒ **Agir comme maître d'œuvre en éducation aux finances personnelles.**
- ⇒ **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.**
- ⇒ **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.**

Afin de dresser le bilan des principales actions en 2016-17, les administrateurs de l'ACEF ont pris la plume. 5 administrateurs, 5 regards sur l'année écoulée.

Gabrielle Vézina Garon Administratrice

La dernière année fut une année de changements. Nous avons décidé d'opérer différentes modifications au sein de l'organisme afin d'assurer sa pérennité. Une des décisions prises dans ce sens fut de revoir le service d'aide aux locataires. Nous offrons ce service, depuis plusieurs années, sans le financement nécessaire. Sachant que ce service répond à un besoin réel de la population, nous ne souhaitons pas nous départir de ce service, mais il nous fallait l'incorporer au sein de l'organisme sans surcharger notre équipe. Nous avons donc revu notre offre de services. Le service d'aide aux locataires est maintenant partagé au sein de l'équipe au lieu d'être assumé par une seule personne et nous offrons davantage un service d'information et de références plutôt que de soutien. Le service d'aide aux locataires, tout comme l'ACEF, est encore en progression; nous poursuivons notre analyse.

Denise Lavallée Présidente

Cette année fut une «Grosse année» pour le Fonds d'Entraide Desjardins Rive-Sud (FEDRS). Le Fonds, c'est 20 prêts pour 9 900 \$. Outre l'argent, les administrateurs du Fonds ont entamé une réflexion sur plusieurs aspects de l'organisation, d'abord par une volonté d'augmenter le taux de remboursement de ces prêts à risque. Une analyse des pertes sur prêt de 2011 à 2016 a été effectuée et permettra la mise en œuvre d'une politique de crédit adaptée.

Ensuite, la volonté de diminuer la lourdeur du fonctionnement et de simplifier la gestion financière du FEDRS mène à réévaluer sa forme juridique. Une réflexion qui se concrétisera par des recommandations en 2017-18. Les questions importantes à garder en tête : implications et conséquences pour l'ACEF.

Jean-Marc Bossé Trésorier

Comme vous le savez, l'ACEF, possède une maison sur la rue Carrier à Lévis; tout le personnel y travaille jour après jour afin de répondre aux demandes plus que nombreuses de sa clientèle. Des réparations importantes et incontournables sont prévues à notre maison notamment au niveau de la structure même du bâtiment. De plus, soucieux du bien-être et de la santé tant du personnel que des gens qu'ils reçoivent, des rénovations seront entreprises en ventilation et en isolation. Beaucoup de temps et

d'analyse ont été consacrés par les membres du conseil d'administration et la direction pour l'étude et la planification de ces travaux.

Pleinement conscient que notre organisme en est un «à but non lucratif» et que les sous reçus doivent être utilisés judicieusement, le conseil d'administration a donc autorisé avec rigueur ces travaux plus que nécessaires. Enfin, un suivi rigoureux sera effectué tout au long de chacune des étapes afin de respecter le budget alloué.

Pascal Defoy Secrétaire

Le programme « Mes finances, mes choix » dans lequel s'est investie notre ACEF a suscité beaucoup d'intérêt auprès des jeunes de 4e et 5e secondaire et ceux-ci ont affiché un haut taux de satisfaction. Ce programme vise à développer l'esprit critique chez les jeunes afin qu'ils apprennent à consommer de façon réfléchie et responsable. Nous sommes fiers d'avoir l'opportunité de mener ce projet, puisque cela s'intègre à merveille dans le mandat de notre organisme.

Avec le retour éventuel des cours d'économie obligatoires à la fin du secondaire, l'ACEF ayant déjà amorcé cette éducation auprès des jeunes sera à même de poursuivre dans la même veine et ainsi épauler le Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport dans la poursuite de cet objectif si important.

Daniel Lemay Vice-président

Cette année, notre volonté de renouveau s'est manifestée par une investigation sur notre identité. Avec le support en coaching du programme INNOWEAVE, un véritable travail de réflexion sur une refonte complète et détaillée s'est engagé pour l'actualisation de nos services et interventions. Un travail d'introspection et de projection vers l'avenir pour 3, 5 ans et même plus.

Nous sommes actuellement à élaborer un «Schéma de transformation sociale» tenant compte de notre passé, du présent et de l'avenir en fonction de la direction souhaitable afin de bien s'adapter aux besoins de notre milieu. Schéma qui nous servira de guide.

L'équipe toute entière de l'ACEF, des membres du conseil d'administration et une personne-ressource mandataire du dossier sont engagés et enthousiastes dans cette refonte. Pour investiguer sur notre milieu, nous avons interpellé nos partenaires communautaires et institutionnels et innové par de nouvelles avenues, soit l'entreprise privée.

En somme, nous voulons répondre aux besoins du milieu constamment en changement et contribuer à la pérennité de l'ACEF. Nous considérons que l'ACEF est en développement comme organisme lié à toute la problématique contemporaine de consommation. Une réflexion stratégique qui aboutira en 2017-18 sur une mission réaffirmée à travers une vision et des valeurs actualisées.

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.

3.1 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 ayant de la difficulté à faire entendre leur voix. 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. Pour 2016-2017, les actions du volet logement étaient subordonnées aux priorités suivantes : *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 ; Offrir un service d'aide aux locataires efficient dans la mesure des capacités financières de l'ACEF.* Rappelons qu'à l'automne 2015 le service d'aide aux locataires est passé à 2 jours/semaine compte tenu du financement déficient pour ce volet d'intervention. Ainsi, une réorganisation du service s'est effectué afin d'en diminuer les activités tout en conservant une réponse aux demandes des locataires. En mai 2016, la ressource dédiée spécifiquement au volet logement a quitté l'ACEF. Le maintien des activités a été assumé par l'équipe ACEF en place par un partage des responsabilités. Spécifiquement, trois intervenantes ont assumé la

réponse aux locataires et une autre a effectué les représentations dans le milieu. Une chargée de projet s'est ajoutée pour la réalisation de la recherche sur les conditions de salubrité des logements, projet ponctuel financé par la Société d'habitation du Québec.

L'ACEF a poursuivi son implication pour prévenir et réduire l'itinérance à Lévis, notamment en participant à la concertation pour la *Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI) 2014-2019*. Le projet «Tous pour toit» a contribué à améliorer le partenariat déjà bien établi entre les organismes, à répondre aux besoins des personnes en situation d'itinérance à Lévis ou à risque de l'être.

L'ACEF a maintenu un rôle actif au sein de la Concertation Logement Lévis (CLL) en participant à la veille sur l'évolution du programme AccèsLogis et sur l'avenir du logement social et communautaire.

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. Enfin, la réalisation des priorités 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 complété un dépliant résumant les étapes à considérer dans cette démarche ainsi que les types d'habitation qui leur sont destinés. Ce projet fut réalisé grâce à la contribution financière de la Fondation pour les consommateurs.

Guide du locataire aîné en résidence privée

L'ACEF a mis à jour son *Guide du locataire aîné en résidence privée, La choisir, y vivre, s'y sentir bien (Édition 2013, 2e)*, document réalisé en collaboration avec l'Association québécoise de défense de droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR). En effet, des changements législatifs concernant les personnes âgées, précisément par rapport au bail, y furent précisés. Différents événements auprès des aînés (kiosques, conférences, interventions, ateliers) nous auront permis de poursuivre 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 distribution 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)*.

Le 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 par la suite dans toute la région de Chaudière-Appalaches. Ce déploiement nous a conduit à animer, en 2016-17, 6 ateliers au cours desquels nous avons rencontré 86 personnes. Les activités du PIA nous ont également permis de faire la promotion du service d’aide aux locataires dans la communauté de Lévis et de Lotbinière. L’information de ces ateliers est régulièrement mise à jour.

Aide et information

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

Cette année, 110 interventions, principalement téléphoniques, ont été effectuées. Il y a 80 femmes qui ont fait appel à nos services, en plus de 30 hommes. De ce nombre, 55 personnes ont eu recours à ce service pour la première fois.

Nombre de demandes effectuées en 2016-2017 sur l’ensemble du territoire de l’ACEF					
Type de demandes	Lévis	Bellechasse	Mont magny -L’Islet	Lotbinière	Total des demandes
Renouvellement de bail/ hausse de loyer	12				12
Retard paiement/ retenue de loyer	10				10
État logement/ réparations/etc.	12	2		1	15
Jouissance/bruit/accès/visite	15		1		16
Reprise	3		1		4
Cession bail/sous location/résiliation amiable	15	1			16
Régie du logement et recours juridique	8			1	9
Résiliation (aîné, HLM, violence)	6				6
Décès locataire					
Paiement loyer (mode et lieu)	1				1
Recherche logement/discrimination	1				1
Logement social et communautaire	7				7
Éviction (affectation, subdivision, agrandissement) et décision du proprio	6		2		8
Colocation					
Aînés (RPA)	1				1
Autres	4				4
TOTAL	101	3	4	2	110

Éducation

En ce qui a trait aux interventions de groupes, au cours de l'année, 79 personnes ont assisté à 8 ateliers portant sur les thèmes suivants : bail, hausse de loyer, 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.

DEFENSE 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 ; comme en fait foi l'ensemble des actions réalisées au cours de l'année qui sont décrites dans la présente section.

La Concertation Logement de Lévis (CLL)

L'ACEF est membre de la CLL qui 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.

Voici les orientations de la CLL 2015-17 :

- ✓ 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 2016-17, l'ACEF a pris part à 4 réunions régulières de la CLL et a participé à 4 réunions de 2 comités différents: enjeux de l'insalubrité à Lévis et promotion des pistes de solutions pour le logement permanent développées dans le cadre du projet SISCA-Logement. Enfin, 2 représentations ont été fait auprès des élus de la Ville de Lévis sur la question du logement social et communautaire. L'ACEF a aussi assisté à une consultation publique de la Ville de Lévis dans le cadre du Plan particulier d'urbanisme du secteur du Vieux-Lévis.

Également, la CLL a suivi l'évolution 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 le logement social et communautaire et s'est préoccupée de la salubrité des logements. Ainsi, L'ACEF a participé à diverses actions de la CLL:

- ✓ Promotion auprès des fonctionnaires et les élus de la Ville de Lévis de la mise à jour du *Rapport sur l'état des besoins en logement social et communautaire à Lévis*;
- ✓ Suivi des exercices de planification pour les Plans particuliers d'urbanisme à Lévis - PPU;
- ✓ Participation à la réflexion de la Société d'habitation du Québec «Vers une nouvelle approche d'intervention en habitation. Préparation et présentation d'un mémoire ACEF lors de la consultation publique le 23 septembre 2016 ;

- ✓ Participation au comité Insalubrité afin de soutenir le projet de recherche ACEF sur ce sujet et de faire un état de situation sur l'état des maisons de chambres lévisiennes.

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.

Dans le cadre du plan d'action 2016-2017, nous avons pris part au congrès de mai 2016, pendant lequel ont été votées les propositions d'orientation. Puis l'assemblée générale de janvier 2017 a permis d'adopter la suite du plan d'action 2016-2017, la campagne principale porterait sur la Régie du 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 donnant un atelier expliquant comment calculer une hausse raisonnable. Une autre compilation à laquelle nous avons participé est celle des cas de reprises de logement.

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

L'ACEF est membre partenaire au conseil d'administration (CA) du GRT Habitation Levy. Nathalie Lebel, bénévole de l'ACEF, y représente l'organisme et est vice-présidente du conseil d'administration. Cette implication s'est soldée par une douzaine de rencontres pour 50 heures de bénévolat. On compte parmi les activités d'implication les instances démocratiques (CA et assemblée générale), le comité de regroupement des GRT Habitation Levy et GRT Beauce-Appalaches ainsi que le comité d'évaluation de la direction générale. Cette participation est l'illustration de la collaboration fructueuse entre nos deux organisations.

Dépliant: AÎNÉS: des repères pour trouver UN NOUVEAU CHEZ-SOI

L'ACEF a reçu du financement de la *Fondation pour les consommateurs* pour créer un outil d'éducation populaire pour la clientèle aînée à la recherche d'un nouveau milieu de vie. Le contenu du dépliant a été orienté de manière à ce qu'il soit utilisable partout au Québec. Ainsi, les références inscrites ne sont pas régionalisées pour Lévis ; nous avons choisi de procéder ainsi afin que d'autres organismes au Québec puissent se l'approprier. Pour Lévis, un feuillet inséré au dépliant détaille les coordonnées des groupes lévisiens. Au final, 1000 dépliant papier ont été produits ainsi qu'une version électronique pour le web. Ces outils ont tous été distribués sur le territoire de notre ACEF et aussi par d'autres associations de consommateurs membre de l'Union des consommateurs.

Le projet de recherche *L'insalubrité, analyse de situations et recommandations pour le territoire de l'ACEF Lévis-Lauzon*

Dans un objectif d'amélioration des conditions de logements des ménages locataires, l'ACEF a entrepris de répertorier et d'analyser les situations d'insalubrité des logements portées à son attention sur son

territoire puis de formuler des recommandations aux acteurs touchés par cette problématique (locataires, groupes communautaires, gouvernements municipaux, provincial et fédéral, propriétaires publics et privés, promoteurs immobiliers, etc.). À cet effet, une chargée de projet a pris en charge les étapes de réalisation : recherche documentaire, analyse des données du fichier ACEF des demandes d'information liées à l'insalubrité de 69 locataires, préparation et administration de questionnaires d'enquête auprès de locataires (22 questionnaires complétés) et de groupes du milieu (49 questionnaires complétés). Les membres du comité Insalubrité de la CLL ont également participé activement à l'administration des questionnaires aux groupes du milieu. Par ailleurs, des contacts et des entretiens ont été faits avec les responsables de la question pour la ville de Lévis et les MRC du territoire ACEF. Le projet se poursuit en 2017-18 pour l'analyse des données et la rédaction du rapport et des recommandations.

Interventions médiatiques

Cette année, le service d'aide aux locataires a fait l'envoi de 5 communiqués de presse portant sur l'atelier hausse de loyer, la consultation publique de la SHL, le dépliant AÎNÉS: des repères pour trouver UN NOUVEAU CHEZ-SOI et l'outil sur le logement pour nouveaux arrivants.

Autres implications dans le milieu

Dans le cadre de la restructuration du volet logement, la tâche a été redistribuée à quelques membres de l'équipe. Cela sous-entendait de les former à ces nouvelles connaissances. Elles ont donc assisté à des ateliers de formation du RCLALQ, de l'ACEF Appalaches-Beauce-Etchemins. Elles ont complété par de l'autoformation, dira-t-on, entre elles, en plus de certaines recherches faites par des stagiaires en droit.

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.

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 à l'exclusion.

L'endettement

Le niveau d'endettement des ménages canadiens s'élevait à 167,3 % de leur revenu disponible à la fin de 2016, selon Statistique Canada. Cela signifie que pour chaque dollar de revenu disponible ajusté des ménages, ces derniers avaient contracté une dette de 1,67 \$ sur le marché du crédit. 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'une ou de plusieurs causes (perte d'emploi, santé, séparation, accident de travail, d'automobile, etc.) lesquelles 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 y a glissé.

Certains consommateurs fortement ébranlés par leur situation, disons-le parfois catastrophique, se tournent vers des entreprises peu scrupuleuses (2^e 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.

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 des suivis budgétaires. En tout, 133 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 et 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*. 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.

Cette information, d'abord déployée par une formation grand public est maintenant offerte par 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 âgées à prendre une décision lorsqu'arrive le moment de choisir entre « partir ou rester dans leur maison ».

L'ACEF pratique une vigilance vis-à-vis 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 de dénoncer 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 continuons à offrir les ateliers *Mon toit, mes droits*. Le contenu porte sur la fraude et l'exploitation financière envers les aînés 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 en situation d'itinérance et 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 354 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) ; 57 ont bénéficié des services et ont trouvé réponses à leurs questions par des entrevues téléphoniques ou en personne.

Dans le cadre du projet concerté SPLI-SRA - « Tous pour toit », partenariat soutenu entre les organismes de lutte contre l'itinérance à Lévis, l'ACEF a également partagé son expertise afin de soutenir les intervenants qui agissent étroitement avec la clientèle itinérante.

La Trousse d'information ACEF Rive-Sud qui rassemble conseils, trucs et références a été développée afin de soutenir le travail des intervenants auprès des personnes itinérantes ou à risque. Ce guide d'une trentaine de pages fut disponible en version électronique cette année et sera produit en version papier en 2017-18.

En intensifiant notre partenariat avec les organismes jeunesse (communautaires et institutionnels), en santé mentale, en déficience intellectuelle et en dépendance, cela a également permis une utilisation plus large de notre expertise auprès de cette clientèle.

L'ACEF a participé au comité des partenaires SRA afin de soutenir l'évolution du projet à Lévis.

Les aînés et la consommation

Cette année, nous avons continué de 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 consistent en des outils de sensibilisation, des conférences, des participations aux tables de concertation et des 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 l'Union des consommateurs et l'Université de Sherbrooke, a poursuivi 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, nous avons contribué à la conception des outils et au processus de validation. En janvier 2017, nous avons débuté la promotion des outils et des résultats de l'étude. Plusieurs groupes œuvrant auprès des aînés se sont rapidement sentis interpellés et ont sollicité l'ACEF pour une présentation de l'étude auprès de leur clientèle.

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 lettres de protestation, etc. De plus, l'ACEF envoie, à l'occasion, des communiqués de presse sur ces sujets de controverse et 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, propose des changements sociaux. Tout cela afin d'améliorer la qualité de vie de la population.

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 qui 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 citoyens en fonction de nos revendications. Pensons à la taxe santé -taxe honteusement régressive et inéquitable parce qu'elle touchait directement les plus pauvres- qui vient heureusement d'être abolie. 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 suivait de près l'application du *Crédit d'impôt pour solidarité*, mis sur pied en 2011, pour sa composante logement. Pour avoir droit au crédit d'impôt « logement », les propriétaires doivent remplir un Relevé 31 et le remettre au locataire. Plusieurs locataires ont dû toutefois « courir » après leur propriétaire pour l'obtenir; certains ont même subi du chantage parce qu'ils avaient contesté une augmentation de loyer (légitime !!); ou encore des propriétaires qui ne déclarent pas leurs revenus de loyer ne veulent tout simplement pas faire l'exercice.

La littératie financière

En suivi du déploiement du programme *Mes finances, mes choix^{md}* (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 suivi de près les pourparlers entourant la mise en place obligatoire du cours d'éducation financière dans les écoles secondaires du Québec.

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 en obtenant l'élargissement du mandat de la Table Hydro recouvrement aux ménages à revenu modeste dont revenus sont légèrement supérieurs au seuil de faible revenu. Ces ménages étaient habituellement disqualifiés pour l'obtention des mesures d'aide. Gardons en mémoire que la facture d'électricité, dont la majorité des locataires sont dépendants, gonfle 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 2017, 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 la promotion de la Campagne *10 milliards de solutions, nous avons les moyens de faire autrement*.

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 *REÉÉ et subventions : profitez-vous vraiment de tout?* 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 sont structurées et planifiées à l'aide d'un plan de communication. L'ACEF Rive-Sud fait partie du sous-comité REÉÉ qui a élaboré les outils pour réaliser ce projet.

Le financement gouvernemental des groupes communautaires

Des représentations ont été faites auprès des organismes subventionnaires et d'autres intervenants pour soutenir nos demandes de subventions, notamment la Campagne *Je soutiens le communautaire* avec le regroupement des organismes en défense collective des droits (RODCD). Par ailleurs, nous

avons procédé à la mobilisation pour signatures de pétitions et à la sollicitation de lettres d'appui tout au long de l'année.

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 les protéger et mieux 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

RENCONTRES GRAND PUBLIC

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 et les précautions à prendre avant d'adhérer à un plan d'épargne. Elle vise également à faire connaître au public les subventions gouvernementales disponibles, en particulier le Bon d'études canadien qui s'adresse spécifiquement aux ménages à faible revenu.

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 aux capacités financières des parents ou grands-parents.

Ateliers sur le budget *Finances personnelles*

Cette formation 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 cette soirée grand public, 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, 2 ateliers ont rejoint 12 personnes.

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

Atelier Budget Finances Personnelles			
ACEF Rive-Sud de Québec	Desjardins	2 groupes	12
			2 groupes
Atelier Hausse de loyer			
ACEF Rive-Sud de Québec	Desjardins	1 groupe	8
			1 groupe
Atelier Budget			
Maison de la famille Rive-Sud	Desjardins	1 groupe	10
			1 groupe
Atelier Jeunesse et Budget			
Centre d'éducation des adultes	Bellechasse	3 groupes	33
			3 groupes
Atelier Consommateur averti			
Centre d'éducation des adultes	Lotbinière	1 groupe	11
			1 groupe
Atelier Protection du consommateur			
CDDS de Lotbinière	Lotbinière	1 groupe	8
Filles d'Isabelle	Lotbinière	1 groupe	30
			2 groupes
Atelier Jeunesse et Crédit			
Centre d'éducation des adultes	Lotbinière	1 groupe	11
			1 groupe
Ateliers Mon toit, mes droits			
Service d'entraide de St-Jean-Chrysostome	Chutes-Chaudière	1 groupe- Valeur nette propriété	27
			1 groupe
Atelier Bail			
Alpha Bellechasse	Bellechasse	1 groupe	17
			1 groupe
Atelier Prévention des abus envers les aînés			
CECB Montmagny	Montmagny	3 groupes	84
			3 groupes

Programme d'information aux aînés : un milieu de vie adapté à ses besoins (PIA)			
Module 2 (Lévis)	Desjardins	1 groupe	5
Module 2 (Lotbinière)	Lotbinière	2 groupes	23
Module 5 (Lévis)	Desjardins	1 groupe	4
Module 5 (Lotbinière)	Lotbinière	2 groupes	22
Module 6 (Lévis)	Desjardins	1 groupe	5
Module 6 (Lotbinière)	Lotbinière	2 groupes	27
9 groupes			86

Atelier Régimes enregistrés d'épargne- études			
Ressources-naissances	Chutes-Chaudière	3 groupes	21
Maison de la famille Rive-Sud	Desjardins	1 groupe	6
5 groupes			27

364
TOTAL 29 groupes personnes

Au total 29 rencontres de groupes ont permis de rejoindre 364 personnes.

Des jeunes aux aînés, tous les groupes d'âge sont touchés par nos formations. Après des jeunes, le budget et la sensibilisation sur le crédit sont les sujets qui ont été les plus abordés. Quant aux aînés, la prévention s'articule autour des abus financiers, la protection du consommateur et le choix d'une résidence privée par l'entremise du programme d'information aux aînés (PIA). 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 36 % dans Lotbinière, à 27% dans la ville de Lévis, à 23% dans Montmagny-L'Islet et à 14% dans Bellechasse.

LE DEVELOPPEMENT ET LA MISE A JOUR

Étant moins en demande depuis quelques années, la formation sur l'accession à la propriété en rencontres grand public a été suspendue. Une formation adaptée sur mesure est toutefois offerte en rencontre individuelle. Cette formation 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, 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, inspecteur en bâtiment) et les multiples documents sont les sujets abordés. Une information neutre fait certes contrepoids aux intervenants du domaine immobilier.

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. 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.

Le programme d'éducation financière MES FINANCES, MES CHOIX^{MD}

L'année 2016-2017 fût la première année complète du programme d'éducation financière *Mes finances, mes choix^{md}* (MFMC) à l'ACEF. L'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, a permis de dispenser le programme sur le territoire de la ville de Lévis. C'est donc avec fierté que nous avons complété l'année avec un taux de participation excellent pour une année de démarrage.

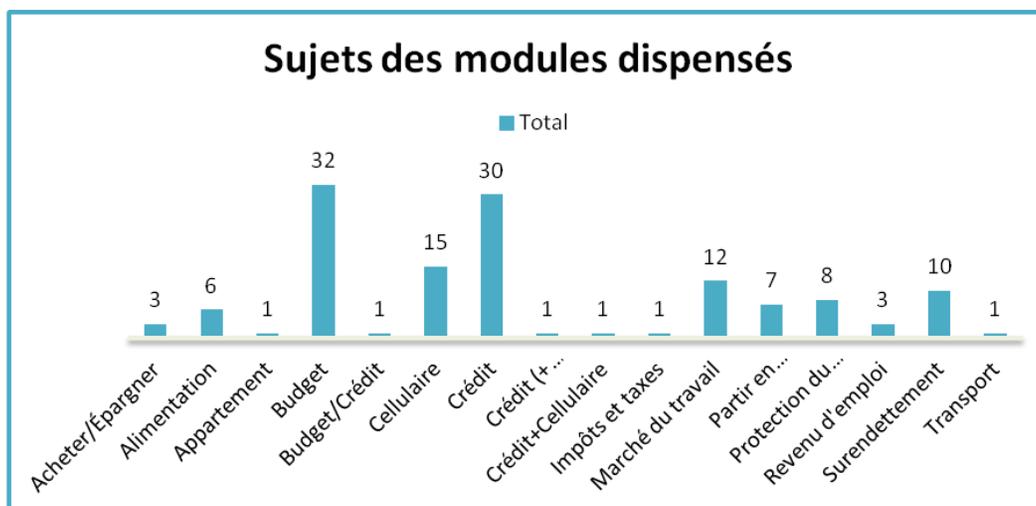
Certains changements ont eu lieu en cours d'année, dont la responsabilité du programme à l'ACEF. Suite au mouvement de personnel, deux formatrices de l'ACEF ont été accréditées suite à une formation d'une durée de trois jours offerte par Desjardins en novembre 2016 et février 2017. Actuellement, l'équipe comprend une ressource et demie pour la réalisation des activités MFMC.

Un plan d'action ainsi que des outils de gestion et de suivi permettent de faciliter l'organisation du programme à l'interne. Afin de coordonner les actions et les attentes des partenaires, le Comité régional d'éducation financière s'est réuni 3 fois. 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 l'envoi d'informations aux directions des écoles de Lévis en juin et en août, d'une présentation à l'assemblée générale des enseignants de Pointe-Lévy en octobre ainsi que nombres de rencontres individuelles avec les enseignants et partenaires du milieu tout au long de l'année.

Suite aux démarches de développement, le programme Mes finances, mes choix^{MD} a pris son envol. Voici le bilan de l'animation des modules, d'avril 2016 à mars 2017.

Répartition des participants aux formations MFMC			
Secteur	Nombre de participations	... en heure	Nombre d'ateliers
Lévis – EST	1050	2132	87
Lévis - OUEST	472	1196	56
Total	1522	3328	143



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 43 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.

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 43 articles dont 27 étaient des textes à contenu informatif alors que 16

faisaient de la promotion. Parmi les thèmes informatifs répertoriés dans la presse écrite, citons par exemple: le REÉÉ, le programme Mes finances, Mes choix^{md}, les moyens pour reprendre ses finances en main, l'activité pédagogique Le Prix du cœur de la publicité, etc.

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

Entrevues médias : 8

- La Presse + — Isabelle Ducas—REÉÉ
- La Presse.ca — Isabelle Ducas—REÉÉ
- Économies et Cie — Nathalie Côté—Budget et vacances
- Site Desjardins, section coopmoi — Adèle Manseau—Budget et adolescents
- Économies et Cie — Nathalie Côté— Reprendre ses finances en main
- Journal de Québec et de Montréal — Emmanuel Gril — Argent et familles recomposées.
- Radio-Canada — Guylaine Bussière — Le programme d'éducation financière Mes finances, mes choix^{md}.
- Blvd FM — Nathalie Normandeau— Le programme d'éducation financière Mes finances, Mes choix^{md}.

Les réseaux sociaux

L'ACEF demeure active sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter et YouTube). Cela nécessite une implication soutenue par une mise à jour régulière de l'information. En plus de diffuser les informations sur l'ACEF, d'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 2017, 728 personnes suivaient l'ACEF sur Facebook comparativement à 662 en 2016. Alors que 475 personnes suivent *Les Prix du cœur de la publicité*, comparativement à 488 personnes en 2016. Sur Twitter, l'ACEF a 254 abonnés (215 en 2016) et *Les Prix du cœur de la publicité a*, pour sa part, 80 abonnés (74 en 2016).

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. Cette année, L'Express a fait l'objet d'une refonte de format ; il est passé de PDF à la formule Mailchimp – formule plus conviviale et pratique.

Trois bulletins ont paru en 2016-17 et, chaque fois, une version papier est acheminée aux membres ACEF qui ne disposent pas d'Internet :

- **Juillet 2016** – Thèmes abordés : Nouvelle interface de l'infolettre de l'ACEF ; l'AGA de l'ACEF; le 50^e anniversaire de création des ACEF au Québec.

- **Novembre 2016** – Thèmes abordés : Campagne Centraide Québec et Chaudière-Appalaches 2016 ; Programme Mes finances, mes choix^{md} ; Lancement de l’outil pour les aînés : Aînés, des repères pour trouver un nouveau chez-soi ; Programme Éconologis ; Campagne des communautés plus futées que le crédit ; Campagne unitaire Action communautaire autonome.
- **Février 2017** – Thèmes abordés : Hausse de loyer 2017 et évaluation, Impôts 2016 et relevé 31, L’endettement chez les aînés ; Ateliers à venir printemps/été 2017.

La campagne de prévention

La Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) a lancé à l’automne 2016 une nouvelle campagne de sensibilisation « Des communautés plus futées que le crédit » - des alternatives collectives pour déjouer l’endettement. Portant sur les 4 grands thèmes suivants : culture et loisirs, logement, transport et alimentation, la campagne se veut un moyen de partager des moyens pratiques et des solutions pour réduire l’endettement et surtout éviter le surendettement.

Il y a donc eu une appropriation des objectifs et du matériel promotionnel. Puis la préparation et la mise en branle de la phase 1 : Alimentation à l’automne 2016 et la phase 2 : Logement à l’hiver 2017, par l’envoi d’affiches aux groupes concernés, l’envoi de communiqués de presse ainsi que la mise en ligne sur le Web et les réseaux sociaux.

⇒ 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. Ces outils continuent d’être utilisés par le grand public. :

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 disponibles sur DVD.

Cette année, 372 personnes du grand public ont visionné les différentes fiches *Travailleurs autonomes et petit entrepreneur* offertes sur notre site Web (377 l’an dernier). 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^{er} avril 2016 au 15 septembre 2017 *

Vidéo	Date de mise en ligne	1 ^{er} avril 2016 au 15 septembre 2017	Total de visionnements jusqu'au 15 septembre 2017
Gestions d'affaires et personnelle, deux mondes à part	2013-10-10	200	648
La paperasse, j'en fais mon affaire!	2013-10-10	76	366
Travailleur autonome ou petit entrepreneur, comment vont les affaires?	2013-10-10	96	540
Total		372	1554

**Les données étant manquantes au 31 mars 2017, nous produisons celles au 15 septembre 2017 et ce pour les 3 tableaux*

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^{er} avril 2016 au 15 septembre 2017

Vidéo	Date de mise en ligne	1 ^{er} avril 2016 au 15 septembre 2017	Total de visionnements jusqu'au 15 septembre 2017
Les finances d'hier à aujourd'hui, partage d'expertise	2013-09-26	82	448
Le crédit, une offre à réfléchir	2013-09-26	237	713
Le budget, un plus pour ton argent	2013-09-26	199	754
La consommation, penser avant de dépenser	2013-09-26	262	899
L'épargne, petite économie ira loin	2013-09-26	127	523
L'épargne en devenir pour projets d'avenir	2013-09-26	60	224
Total		967	3561

Au total, 967 personnes du grand public ont visionné ces capsules Web cette année (591 en 2015-16). 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.

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. Au total, 2 024 personnes ont visionné ces capsules cette année (1 678 en 2015-16). La capsule sur le recouvrement de créances étant loin devant.

Nombre de visionnements recensés du 1^{er} avril 2016 au 15 septembre 2017

Vidéo	Date de mise en ligne	1er avril 2016 au 15 septembre 2017	Total de visionnements jusqu'au 15 septembre 2017
Jeu de la conso 1 : Les contrats de cellulaire	2013-02-13	26	368
Jeu de la conso 2 : Les options de garantie		14	114
Jeu de la conso 3 : Les échanges et les remboursements		7	116
Jeu de la conso 4 : La politique d'exactitude des prix		56	235
Jeu de la conso 5 : Les cartes de crédit		49	314
Jeu de la conso 6 : La vente à tempérament		43	187
Jeu de la conso 7 : L'agent de recouvrement		1502	4423
Jeu de la conso 8 : Achat d'une voiture d'occasion		272	1609
Jeu de la conso 9 : Les assurances automobiles		15	151
Jeu de la conso 10 : Louer un appartement		44	357
TOTAL		2 024	7 874

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 ont 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 aînées 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.

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. Un canevas d'animation a été produit pour chaque fiche-conseil à laquelle nous avons joint du matériel utilitaire (facture d'électricité et 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 droits*, 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.

Trousse d'information FINANCES | DETTES | LOGEMENT | CONSOMMATEUR

Cet outil vise à soutenir les intervenants du milieu dans leur sensibilisation à l'importance de prendre en main ses finances personnelles et ses gestes de consommateurs. Il comporte trucs, conseils et ressources. Un outil d'une vingtaine de pages dont la sortie est prévu à l'automne 2017.

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. De plus, sur une base continue, nous faisons l'envoi de communiqués de presse dans les médias locaux et régionaux pour annoncer nos 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 par l'entremise des organismes communautaires, du CLSC, des caisses populaires, des organismes publics et parapublics, etc.

⇒ **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 et les ressources 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, mais 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; information erronée 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; organismes de gestion des finances de « malades »/successions-dettes; 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;
- **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 raisonnable; impact du dossier de crédit lors de la location d'un logement; problème d'insalubrité; programme Allocation-logement; accession à la propriété: les programmes (RAP); vice caché; taxes municipales; taxes d'achat sur maison neuve; hypothèque inversée; réception avis d'audience à Régie du logement pour dette déjà en faillite; droits d'un consommateur par rapport au déménageur qui veut se faire payer en argent;
- **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 :** surfacturation de services de câblodistribution, coûts des services regroupés en télécommunication; coupures 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; cliniques d'impôt; informations sur placements pour retraite; informations sur les rentes de la RRQ en regard de l'aide sociale à 60 ans;
- **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 :** comment agir sans mandat en cas d'inaptitude; testament; critères pour ouverture de compte bancaire; courtier en prêts hypothécaires; patrimoine familial; recours collectif; 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 solidarité; obligations dans un contrat de services à exécution successive; plainte produits amaigrissants; poursuite en cour supérieure ; info sur annulation d'un contrat de vente itinérante; offre de service de condo à temps partagé par Agence de voyage-dossier OPC; accompagnement des consommateurs ayant résolu le contrat de vente itinérante d'appareil de chauffage par l'entreprise Éco-Confort;

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 permet d'accroître non seulement sa visibilité, mais aussi son accessibilité. En effet, les gens peuvent d'une part s'inscrire directement aux formations et d'autre part s'informer des services offerts. Il est possible de prendre connaissance de nos publications et de nos bulletins électroniques. La mise à jour du site se fait régulièrement par l'ajout notamment de chroniques, de communiqués et de notre calendrier de 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. Plusieurs proviennent de notre territoire, tandis que d'autres viennent de l'extérieur.

Le site Internet du concours Les Prix du cœur de la publicité 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 14^e 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). Ainsi, 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 Sacha Lauzier-Bonette, professionnel de la communication et du marketing (présent à une rencontre) 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 Myriam Rakotozafy jusqu'en décembre 2016. Marie-Josée Carrier a, par la suite, pris le relais.

L'existence du comité demeure essentielle, car il permet une vision globale nécessaire au développement de l'activité. Chaque membre du comité possède une très grande expertise dans leur domaine respectif et tous collaborent ainsi à l'amélioration du concours *Les Prix du cœur de la publicité*. Nous tenons d'ailleurs à remercier Sophie Godbout, suite à son départ en janvier dernier, pour sa participation active au sein du comité au cours des dernières années ainsi que Sacha Lauzier-Bonette pour avoir partagé son expertise dans le domaine des communications et du marketing lors du choix des publicités, son horaire chargé ne lui permettant pas de s'investir davantage.

Jusqu'à maintenant, le comité s'est réuni à trois reprises pour une rencontre bilan en juin 2016, une seconde fois en octobre 2016 pour la sélection des publicités, et une troisième fois en février 2017 suivant l'arrivée de la nouvelle responsable.

La participation

Dix-sept (17) associations de consommateurs se sont jointes à notre équipe pour cette quatorzième 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 quatorzième édition, nous avons enregistré 9 441 inscriptions, 108 écoles secondaires, 16 maisons de jeunes, 4 carrefours jeunesse-emploi (CJE) et 5 autres groupes jeunesse. Ces chiffres démontrent une légère baisse de participation par rapport à l'édition précédente.

Sur le territoire de l'ACEF Rive-Sud de Québec (incluant la ville de Québec), il y a eu 1 896 jeunes par l'entremise de 27 écoles, 3 maisons de jeunes, 1 CJE et 2 autres groupes jeunesse. Comparativement à l'année dernière, ces chiffres démontrent une certaine constance puisque les 1 877 jeunes inscrits en 2016 se répartissent sur 24 écoles, 4 maisons de jeunes, 4 CJE et 5 groupes jeunesse. Notons aussi que la treizième édition était donc similaire sur le plan des résultats pour notre secteur.

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: Adaptation scolaire, Alphabétisation, Arts plastiques, Autonomie et participation sociale,

Communication et multimédias, Économie, Éducation financière, Ethique et culture religieuse, Français, Histoire, Finance et entrepreneuriat, Mathématique, monde contemporain et Musique.

Parmi l'ensemble des 418 groupes inscrits, 24 % (29,5% l'an dernier) seulement ont retourné les résultats de l'activité, c'est-à-dire 55.

La sélection des messages publicitaires

À la mi-octobre 2016, pendant la période des sondages de *Numeris* (anciennement *BBM*), 179 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 le 27 octobre 2016 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 : *Apple Watch*, *Banque TD*, *Classico*, *Le porc du Québec*, *McDonald's*, *Special K*, *Vidéotron (Mercredi)*, *Vidéotron (Streaming)*.

Les publicités gagnantes

Cette année, les honneurs du prix Cœur d'or vont à la publicité des **Éleveurs de porcs du Québec, « Tresse » de la campagne Facile à préparer. Facile à savourer**, créée par l'agence **Ig2**. La majorité des jeunes ont, avant tout, voté pour cette publicité parce qu'elle véhicule de belles valeurs familiales. Cette publicité brise le stéréotype de la mère à la maison qui s'occupe de tout en promouvant l'implication du père dans la vie de famille. De plus, elle favorise une consommation responsable, car elle prône l'achat de produits locaux, tout en invitant à adopter de saines habitudes de vie grâce à une bonne alimentation.

La publicité ayant remporté le prix Cœur de pierre est celle de **Vidéotron**, créée par l'agence **Sid Lee**, intitulée « **Mercredi** ». Les jeunes ont reproché à celle-ci d'inciter les gens à fuir leurs responsabilités (travail, école, etc.) et à passer beaucoup de temps sur leurs appareils électroniques.

La remise des trophées au Cœur d'or 2017

Cette année, la remise des trophées Cœur d'or a eu lieu, le 25 mai 2017, au siège social des Éleveurs de porcs du Québec et réunissant des membres de l'équipe de direction et de marketing de l'organisation et celle de Ig2, agence de publicité derrière le concept. Un beau moment d'échanges qui a permis d'en apprendre davantage sur la réflexion et les valeurs prônées dans cette campagne publicitaire. Autant la direction des Éleveurs de porcs du Québec que celle de Ig2 s'est dite touchée par cette reconnaissance. Pour les Éleveurs de porcs du Québec, regroupant près de 4 000 agriculteurs, l'importance de véhiculer des valeurs familiales est essentielle. Pour l'agence, de recevoir ce prix, pour une deuxième année consécutive, est une réelle fierté et démontre leur souci de bien faire les choses. Elle est très consciente de l'impact de leur travail auprès du public et des jeunes en particulier.

La lettre au Cœur de pierre 2017

Afin de souligner le Cœur de pierre 2017, une lettre a été envoyée à l'agence Sid Lee, soit celle qui a produit la publicité « *Mercredi* ». Cette lettre expliquait le vote des jeunes et encourageait l'agence à introduire davantage d'éthique dans leurs publicités.

Site Internet du concours

Cette année, nous avons reçu 456 votes en ligne comparativement à 416 l'an dernier et cela, bien qu'aucun prix n'était offert. Parmi les 456 votes, 177 ont destiné leur Cœur d'or à la publicité « *Tresse* », ce qui représente 38 % du vote en ligne. La publicité des Éleveurs de porcs du Québec a donc remporté le Cœur d'or tant auprès des jeunes que du grand public.

Il en est de même pour le Cœur de pierre. La publicité « *Vendredi* » de Vidéotron a remporté le plus de votes avec 118, suivie de celle de la Banque TD qui a terminé avec 80 votes.

Promotion et couverture médiatique

À chaque édition du concours, beaucoup d'efforts et d'énergie sont consacrés à la promotion de cette activité de sensibilisation. Cette année, des affiches et des cartes postales ont été conçues et distribuées largement partout au Québec. Nos communiqués habituels ont également été envoyés. Nous avons aussi envoyé des courriels promotionnels aux anciens participants ainsi qu'aux écoles des territoires visés. Enfin, un courriel d'invitation a été fait aux associations de consommateurs non-participantes.

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 2017

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 gracieusement diffusés sur le fil de presse de CNW. Chaque association de consommateurs a reçu le communiqué et pouvait contacter les médias de sa région pour accroître la portée de la nouvelle.

- 9 janvier 2017 : Lancement du concours de critique de publicité auprès de milliers de jeunes québécois
- 25 avril 2017 : Éthique et publicité : 10 000 jeunes Québécois s'expriment

Plusieurs médias papiers et Web ont parlé des Prix du cœur de la publicité. La revue de presse complète se trouve en annexe 2. Pour cette édition, 14 parutions ont été recensées.

Lettre aux agences de publicité et aux entreprises

Les huit compagnies dont la publicité a été sélectionnée ainsi que leur agence publicitaire ont été contactées dès le début du concours afin de leur annoncer leur sélection. L'objectif étant de les sensibiliser davantage à l'importance de créer des publicités « Cœur d'or » et à prendre conscience de l'impact que celles-ci peuvent avoir sur les jeunes.

Les réseaux sociaux

Les pages Facebook et Twitter du concours continuent d'être alimentées. Cela permet aux internautes de participer et de suivre l'évolution du concours en temps réel. 476 personnes aiment la page Facebook des *Prix du cœur de la publicité* et 80 nous suivent maintenant sur Twitter.

Publicité

Lors d'un colloque d'enseignants organisé par l'Association québécoise en éthique et culture religieuse en novembre 2016, nous avons publicisé le concours en distribuant une carte postale promotionnelle dans la pochette remise à des enseignants-congressistes. Également, nous avons placé une publicité dans le cahier des participants au congrès de l'Association québécoise des professeurs de français (AQPF) en janvier 2017.

Vidéo

Suite à la 13e édition, afin d'augmenter la visibilité du concours, nous avons produit une vidéo promotionnelle d'une durée de 7 minutes. La firme de production Les Alter citoyens a été embauchée pour travailler en collaboration avec l'ACEF et les gagnants du prix Cœur d'or, soit Desjardins et l'agence de publicité Ig2, réalisatrice de la publicité Transfert de patrimoine : « Le grand jour de Gabrielle ». La vidéo a été mise en ligne sur Youtube www.youtube.com/watch?v=RQwqiK3v64k.

Une promotion a ensuite été orchestrée au début juin 2016 pour diffusion large auprès des médias et des partenaires du concours.

Prix de participation : iPad mini et cartes iTunes

Afin d'encourager les professeurs et les animateurs à retourner leurs votes à la suite de l'activité, des prix de participation ont été attribués seulement parmi les groupes ayant accompli cette tâche. Il s'agit de un (1) iPad mini et de 30 cartes-cadeau iTunes d'une valeur de 15 \$ chacune. Le grand gagnant s'est vu remettre un *iPad mini*; Il s'agit d'un élève de l'École Jean-de-Brébeuf située dans le quartier Limoilou à Québec. 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 les animateurs pouvaient ainsi imprimer le nombre exact de copies dont ils avaient besoin. Les publicités étaient également disponibles à partir du site. Un guide d'activités complémentaires est également disponible 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 avons offert d'envoyer le DVD des publicités. Cette année, 1 DVD a été posté.

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. Nous voyons défiler des gens découragés, apeurés, déprimés, désorientés, enragés ou écœurés. Ils sont hommes et femmes, jeunes et moins jeunes, assistés sociaux ou travailleurs professionnels, seuls ou en famille. Bref, il s'agit de monsieur et madame tout le monde. Ils sont référés, en majorité, par le milieu des affaires sociales (32.9%), par des groupes communautaires (21%), et par des parents et amis (13.1%)³.

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, personnalisé et confidentiel, à contribution volontaire, 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 et 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

³ Tableau 6, Annexe 1 – Statistiques de consultation budgétaire 2016

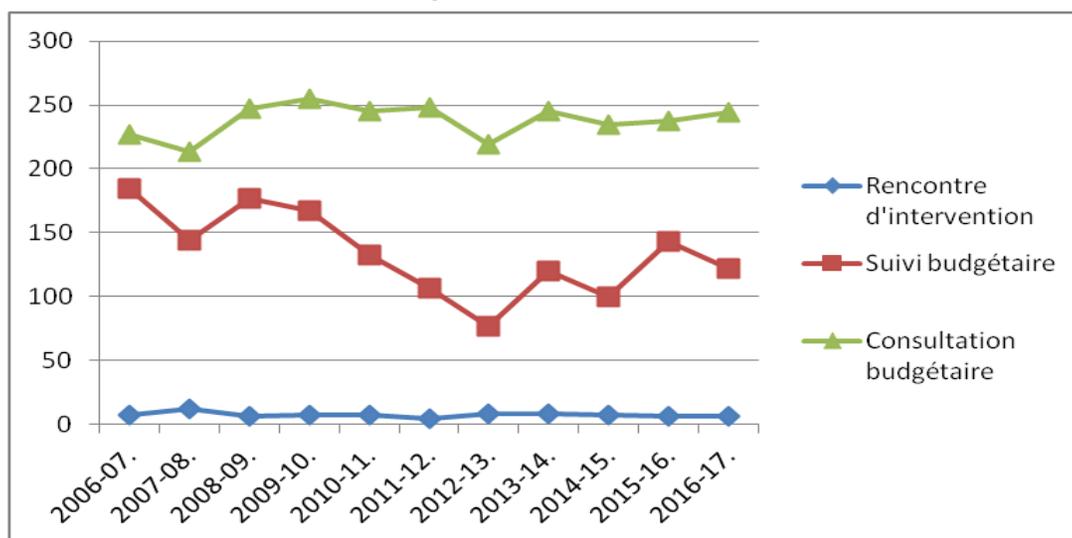
cause ou la conséquence de ces nombreux problèmes sociaux. Il est donc très clair que le service d'intervention budgétaire est extrêmement précieux pour la population qui ne peut retrouver l'équivalent ailleurs.

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, 244 nouveaux dossiers de consultation budgétaire ont été traités entre le 1^{er} avril 2016 et le 31 mars 2017, (238 dossiers l'an dernier) ; une légère augmentation de 1 % sur l'an dernier. Hormis la première rencontre, nous avons effectué 122 suivis budgétaires (143 l'an dernier), dont la répartition par secteurs est : Desjardins : 51, Chutes-de-la-Chaudière : 27, Bellechasse : 7, Montmagny-L'Islet : 9 et Lotbinière : 28

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 4 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 2016) se lit comme suit⁴ : 70,9 % demeurent dans la ville de Lévis, 14 % dans Montmagny-L'Islet, 5,7 % dans Bellechasse et 9,4 % dans Lotbinière Ce sont des gens vivant seuls qui consultent en grande majorité, 72,5% n'ont pas de conjoint. Les femmes consultent davantage (56% seule ou en couple 10%). Seulement 46,7 % des personnes rencontrées sont en emploi. Près de la moitié des gens qui consultent (47,1%) ont entre 25 et 44 ans, 25,6 % ont 55 ans et plus dont 10,6%

⁴ Annexe 1 – Statistiques de consultation budgétaire 2016

sont des aînés de 65 ans et plus; 18,2 % n'ont pas d'enfants ; 32,8% ont un niveau d'étude collégial ou universitaire (33,6% en 2015).

20,3% ont des revenus mensuels nets de 1000\$ et moins, 37,4 % vivent avec 1001\$ à 2000\$ par mois, 22,8 % vivent avec 2001\$ à 3000\$ par mois alors que 19,5 % avec plus de 3001\$ par mois. Les gens sont lourdement endettés. En excluant l'hypothèque, 43,9 % ont plus de 15 000\$ de dettes, 28,7 % ont entre 5001 \$ et 15 000 \$ de dettes, alors que seulement 7,7 % ont entre 1\$ et 1 000\$ de dettes. La tenue du budget et son réaménagement demeure la principale solution proposée dans 85 % des dossiers, la négociation de créanciers pour 7 % ; 0,5% ont envisagé la faillite ou la proposition de consommateurs ; pour 0,5% c'était la consolidation ; 2,5 % ont été dirigé vers un petit prêt du FEDRS. Pour avoir les données complètes, consultez l'Annexe 1 - Statistiques de consultation budgétaire 2016.

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 diminution du nombre de personnes seules et de personnes ayant un emploi. Comme solution, la négociation avec les créanciers est en hausse. Les personnes ayant un niveau d'endettement de 1001\$ à 5000\$ 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, d'avocats, de greffes, de syndicats, etc. Cette année, un accompagnement au Palais de justice ainsi qu'un accompagnement chez un syndic de faillite ont été effectués. Les personnes rencontrées en consultation budgétaire sont également soutenues, par exemple, pour la négociation avec des marchands ou des créanciers, pour l'aide à la rédaction 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 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. Douze (12) 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 s'impliquent au sein des structures, certains au comité d'attribution qui traite les demandes, d'autres 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 octroyé 20 prêts.

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.

Les partenaires du FEDRS ont amorcé au cours de l'année une réflexion concernant le fonctionnement (gestion) du FEDRS. La volonté de diminuer la lourdeur de la structure et de simplifier la gestion financière de l'organisation incite les membres à réévaluer la forme juridique du FEDRS. Suggestion est faite de dissoudre le FEDRS et de le transformer en fiducie afin de diminuer les procédures et permettre une gestion plus intégrale des fonds. Un comité de travail s'est formé en vue de déterminer quelle sera la meilleure option. Deux représentantes de l'ACEF s'impliquent auprès de ce comité.

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 9 reprises et a organisé l'assemblée générale annuelle du 16 juin 2016 à laquelle les membres et partenaires sont invités, 19 personnes étaient présentes (12 membres et 7 observateurs).

L'ACEF regroupe 48 membres (32 individus, 16 groupes ou institutions,...). 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 des rencontres de formation des bénévoles: procédure d'accueil des demandes téléphoniques; procédure de déroulement d'une consultation budgétaire, transfert de tâches, etc. Un suivi régulier des bénévoles est effectué afin de s'assurer d'une planification du travail, de la qualité des réalisations et de la satisfaction de la personne bénévole impliquée.

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

- Comité réflexion stratégique – Innoweave ;
- Comité de recrutement du personnel ;
- Comité de suivi rénovations du bâtiment ;
- Représentation aux conseils d'administration des organismes : Fonds d'Entraide Desjardins Rive-Sud et GRT Nouvel habitat ;
- Travail d'ordre administratif : saisie de données, permanence téléphonique, envois, photocopies, procès-verbaux, préparation de matériel d'ateliers, 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, 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, une bénévole au soutien administratif de l'ACEF a quitté en cours d'année pour prendre une retraite du bénévolat et pour cause de déménagement. Nous avons donc la chance de conserver deux bénévoles assidues qui, chaque semaine, donnent de leur temps à l'ACEF au soutien administratif. Il s'agit de mesdames 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 une quinzaine de personnes, dont une dizaine constitue un noyau très solide. Cette participation totalise 1313 heures de bénévolat. 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.

L'IMPLICATION DANS LE MILIEU

L'ACEF est membre de tables de concertation et de regroupements. Cela nous permet de maintenir ou de 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 en 2015-16 a donné lieu à une rationalisation de notre implication dans le milieu.

Participation active :

CDC de Lévis (*Corporation de développement communautaire de Lévis, CDCL*) : réunit une cinquantaine d'organismes communautaires et d'entreprise d'économie sociale voués à l'amélioration des conditions de vie de la population et ce, dans tous les champs d'action possibles. 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 et nous avons assisté au lancement du premier répertoire des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale de la CDC de Lévis.

Commission consultative de développement social et communautaire de la Ville de Lévis : composée d'une trentaine de partenaires intersectoriels qui possèdent une expertise auprès de clientèles variées, la Commission consulte, étudie et formule des recommandations au conseil de la Ville, en concertation avec la population, les organismes et les collaborateurs du domaine social et communautaire, entre autre sur les sujets suivants :

- la vision et les orientations communes propres à la réalité lévisienne qui seront traduites dans une Politique de développement social et communautaire ;
- les moyens nécessaires pour connaître les besoins, les attentes et les contraintes des personnes et des organismes œuvrant en développement social et communautaire ;
- les initiatives des citoyens ou des organisations face à un ou des enjeux qu'ils ont identifiés et sur lesquels la Ville et ses partenaires souhaitent agir.

Une représentante de l'ACEF y a été nommée à titre de commissaire ; elle a assisté à la conférence de presse pour l'annonce de la mise sur pied de la commission et a pris part à 3 réunions de la commission ;

Centre de justice de proximité de Québec : nous sommes membre du conseil d'administration du centre à titre de représentant partenaire pour Chaudière-Appalaches. Nous avons participé à 6 réunions du CA et à l'assemblée générale.

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 8 réunions.

Sous-comité fiducie volontaire : comité de travail issu de la Table régionale en itinérance de Chaudières-Appalaches pour la mise sur pied d'un service de fiducie volontaire. Nous avons participé à 1 réunion.

Participation ponctuelle ou suivi sommaire :

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 1 réunion cette année.

Table des aînés Lévis/St-Lambert : Regroupement de personnes âgées et d'organisations préoccupées par le mieux-être collectif des aînés. Nous avons participé à 1 réunion cette année.

Table de concertation et de développement communautaire de Lotbinière : y siègent une trentaine de représentants d'organismes communautaires et publics (CSSS, CLE, CLD, député). L'ACEF n'assiste pas aux rencontres, mais informe la Table des activités de l'ACEF dans Lotbinière en plus de suivre les activités de cette Table par les comptes rendus écrits.

Table action solidarité Bellechasse : 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.

Groupe de réflexion et d'action sur la pauvreté Lévis (GRAP Desjardins) : travaille à l'amélioration de la qualité de vie des personnes en situation de pauvreté. L'ACEF n'a assisté à aucune rencontre cette année, mais a suivi les activités de cette Table par les comptes rendus écrits.

Autres collaborations

On dénombre ici 25 rencontres diverses :

5 assemblées générales :

Caisse de Lévis, Corporation du Vieux-Lévis, Corporation d'aide financière aux organismes de Lévis (CAFOL), Centre Aide et Prévention Jeunesse (CAPJ), GRT Habitation Lévy.

3 événements de Centraide Québec et Chaudière-Appalaches :

Activité *Nous tous, ici* : préparation et participation au Centre de la Petite enfance Papillon bleu (Collège de Lévis) et à la Fédération des Caisses Desjardins; Lancement de la campagne de financement 2016; Participation à l'assemblée générale annuelle.

10 rencontres d'information/consultation/concertation :

- Rencontres (2) de concertation OPC et associations de consommateurs ;
- Journée régionale des partenaires sur le thème « Lutte à la maltraitance chez les aînés » ;
- Soirée d'information pour les groupes communautaires sur le portail logislévis.com ;
- Consultation des partenaires communautaires pour le PPU Vieux-Lauzon;
- Assemblée publique de présentation du PPU Vieux-Lévis;
- Entrevue dans le cadre d'une étude menée par l'Université Laval et Option consommateur, sur l'exploitation financière chez les aînés ;
- Présentation des services ACEF avec des représentants du Syndic MNP;
- Entrevue sondage de la Firme Lestage pour l'évaluation du Fonds de soutien du milieu de la Caisse de Lévis.
- Rencontre annuelle avec Hydro-Québec sur le recouvrement.

Autres participations (7 événements)

- 5 à 7 de l'ACEF de Québec - 50e anniversaire ;
- 5 à 7 du Comptoir Le Grenier - 25^e anniversaire ;
- 5 à 7 TRESCA et Chambre de commerces de Lévis ;
- Conférence de presse pour l'ouverture officielle du Triptyque 2;
- Conférence de presse du projet « Ben et Volla » du CECB Montmagny pour le lancement des capsules;
- 20^e anniversaire CJE L'Islet ;
- Déjeuner reconnaissance du communautaire de la Caisse de Lévis.

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 participé à plusieurs journées de réunions pour les instances démocratiques, parfois en personne et parfois par Skype : 13 réunions en conseil d'administration, 11 réunions de comité exécutif, un conseil général (2 jours/1 personne) et 1 assemblée générale annuelle (2 jours/3

personnes). Sans compter de très nombreuses réunions pour la démarche de rapprochement avec la Coalition des associations de consommateurs du Québec - CACQ.

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 poursuivi la campagne «Le remède aux coupures, ça existe» de la Coalition solidarité santé en incitant la population à signer la lettre d'appui 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 1 réunion afin de planifier les différentes actions du comité.

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 avons participé à 6 rencontres du comité de coordination de cette étude. En vue de la conception finale des outils, nous avons procédé à une validation auprès de groupes témoins (un groupe d'aînés et un groupe d'intervenants). Nous avons également effectué une validation sur le terrain dans le cadre de rencontres de groupes et d'interventions individuelles. L'étude, qui s'est terminée en janvier 2017, a mené au développement de deux outils pour aider à prévenir un endettement, ou pour trouver des solutions adaptées. Ces outils sont destinés aux aînés et aux intervenants avec lesquels ils sont en contact. L'outil *Test éclair sur votre santé financière* permet de faire un bilan de sa situation financière, tandis que l'outil *Endettement chez les aînés : détecter pour mieux intervenir* guidera l'intervenant vers des pistes d'action.

Comité REÉÉ

Comité ayant pour objectif de concerter les ACEF autour du projet «REÉÉ et subventions - Profitez-vous vraiment de tout ?» L'ACEF a participé à 6 conférences téléphoniques; elle a pris part à la révision du micro site www.reee-info.net et a piloté la préparation d'une affiche promotionnelle.

Campagne annuelle de l'Union des consommateurs

La Réforme de la Loi sur la protection du consommateur (LPC), phase III, s'est imposée comme thème de la campagne annuelle de l'Union des consommateurs pour 2016-2017. Ayant déjà travaillé ce dossier, jusqu'en commission parlementaire en 2011, nous ne pouvions que remettre l'épaule à la roue sur ce vaste chantier pour une meilleure protection des consommateurs dans ce monde du crédit et de la consommation.

Fondation pour les consommateurs

L'ACEF est membre de la Fondation pour les consommateurs, elle participe donc chaque année à l'assemblée générale. Nous avons participé aux discussions entourant diverses politiques de la Fondation pour les consommateurs. Quatre membres de l'équipe et une administratrice de l'ACEF ont assisté à la soirée 50^e anniversaire des ACEF, laquelle officialisait en même temps le lancement de la campagne de financement de la Fondation. Par ailleurs, afin d'appuyer la campagne de financement,

l'ACEF a invité monsieur Daniel Roussel à titre de représentant ACEF Rive-Sud de Québec sur le comité de campagne.

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

L'an dernier, 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 inconvénients, mais également les incontournables pour un plus grand respect des deux entités, une fois réunies. La CACQ a cependant mis fin à ce processus de rapprochement, faute d'effectifs. Ce sera peut-être partie remise, seul le temps nous le dira. L'Union et ses membres réévalueront la démarche au besoin.

Autres collaborations avec ou pour l'Union

- Lancement et promotion du portail Tout bien calculé, www.toutbiencalcule.ca Cette porte d'entrée donne accès à des services spécialisés en finances personnelles offerts par les associations, propose des outils adaptés, et à travers les différentes sections, offre une information claire, objective et critique afin de guider les consommateurs vers de meilleurs choix de consommation et une meilleure santé financière ;
- Participation à un sondage/ diagnostic des communications ;
- Participation à la demande de financement à Prospérité Canada :
 - participation au webinaire de présentation du programme pour l'Autonomisation financière;
 - collaboration à la rédaction de la demande de financement pour UC et 10 ACEF - 6 réunions du comité de rédaction (RSQ, Laval; Sud-Ouest MTL) pour concertation; rédaction de la demande et dépôt ;
- Participation à des manifestations contre des mesures gouvernementales défavorables aux personnes à faible et moyen revenu.
- Conférence téléphonique RQ-ACA : organisation rencontre députés semaine Action communautaire autonome.
- Appui au Comité de financement des associations de consommateurs par Hydro.

LE PERSONNEL

Au 31 mars 2017, l'équipe de base était composée de six personnes à temps plein : Édith St-Hilaire à la coordination, Simone Bilodeau, Mélanie Rioux, Sylvie Fortin, Marie-Josée Carrier et Marie-Hélène Bergeron. Une chargée de projet à temps partiel, Elisabeth Marcoux, est attirée au projet de recherche sur la salubrité des logements.

L'équipe de l'ACEF a fait face à des changements importants au cours de l'année 2016-17. Voici les mouvements de personnel. En mai 2016, Élisabeth Marcoux, intervenante au Service d'aide aux locataires (15 heures/semaine) a quitté l'ACEF. Elle ne fut pas remplacée. Elle a conservé un lien d'emploi en poursuivant, en télétravail, le projet de recherche.

En septembre 2016, nous accueillons Sylvie Fortin comme conseillère budgétaire et Marie-Hélène Bergeron, responsable et formatrice du programme *Mes finances, mes choix*. Elles venaient remplacer les départs annoncés de Mélanie D'Auteuil en février 2017 (congé de maternité) et de Geneviève Langlois (à sa demande, déjà à temps partiel depuis plusieurs mois) qui mettait fin à son parcours ACEF en janvier 2017.

En décembre 2016, Myriam Rakotozafy, agent de communication, quittait également. En janvier 2017, cette dernière fut remplacée par Marie-Josée Carrier sur le même poste.

Un étudiant, Louis-Philippe Samson, a été embauché à l'été 2016 pour 280 heures comme agent de communication.

La réorganisation découlant de la rationalisation des ressources humaines à l'automne 2015 et la mise en place du nouveau programme *Mes finances, mes choix^{md}* à l'hiver 2016 ont donné lieu une fois de plus à une adaptation du personnel quant à la charge de travail et aux nouvelles attributions de responsabilités.

En plus, le départ en mai 2016 de la responsable du Service d'aide aux locataires a ajouté à l'adaptation. La direction en collaboration avec l'équipe de travail ayant pris la décision de ne pas remplacer ce poste mais d'en attribuer les tâches à plusieurs membres de l'équipe en place. L'expertise «logement» serait donc partagée laissant ainsi l'ACEF moins vulnérable lors de départ de personnel.

Par ailleurs, les remplacements de la conseillère budgétaire, de la responsable MFMC et de l'agent de communication aussi responsable du concours Les Prix du cœur ont eu pour effet de mobiliser les ressources restées en place pour effectuer l'accueil, l'encadrement et la formation. La grande implication du personnel ainsi que la qualité professionnelle des nouvelles intervenantes ont permis de relever avec brio le défi.

Au printemps 2017, l'ACEF a fait l'ouverture d'un poste temporaire d'agent d'information, l'idée étant de venir alléger la charge de travail de l'équipe. Aucune candidature n'a satisfait aux exigences. Nous

avons donc abandonné ce poste. Par contre, une personne rencontrée en entrevue a toutefois été recrutée à titre de chargée de projet pour épauler l'équipe dans ses démarches de réflexion stratégique. Elle entra en fonction en avril 2017. Ainsi, l'exercice de recrutement ne fut pas vain.

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, 358 heures de formations ont été suivies:

- Consultation budgétaire par l'Union des consommateurs : (42 heures);
- Droit par stagiaires en droit de l'Université Laval (20h)
- Journée de formation de l'Autorité des marchés financiers (7h)
- Gestion administrative colloque par le CAB Lévis (7h)
- Successions par CJP de Québecc (21h)
- Programme Mes finances, mes choix : pédagogie 70-30 (42h)
- Service Canada, pension de la sécurité de la vieillesse, séparation involontaire et services de Service Canada (21h)
- Responsable logement ACEF, transfert d'expertise à l'équipe de conseillères ACEF afin de permettre la prise en charge de la réponse des demandes locataires suite au départ de la responsable (21h)
- Outils Google, CDC Lévis (14h)
- Outils GOOGLE, transfert d'expertises aux membres de l'équipe (6h)
- Facebook par CDC Lévis (7h)
- Formations de base pour interventions pratiques et juridiques logement, RCLALQ (28h)
- Approche et formation de base logement, ACEF ABE (15h)
- Excel : notions de base, CDC Lévis (35h)
- Succession et testament, Mallette (2h)
- Mise à niveau et Transfert expertise pour les ententes de paiement, Hydro-Québec (10h)
- Formation en ligne sur les finances personnelles, UQTR, (60h)

Pour l'intégration du nouveau personnel, l'équipe a dispensé formation et encadrement à 3 nouvelles employées. Celles-ci ont également fait de nombreuses heures de formation en auto-apprentissages (lectures, sites web, etc.) À cela s'ajoute l'encadrement de 2 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 juin (1 jour/7 personnes). Nous prenons également du temps pour élaborer les plans de travail pour l'ensemble des tâches ACEF (août) (2 jours/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. 9 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 10 membres de l'équipe ont été vus en évaluation (11 rencontres). Des rencontres d'encadrement et de formation avec le personnel régulier sont également effectuées. Nous avons recensé près de 100 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 8 activités : sortie Cabane à sucre, soupers de départs de personnel, 5 à 7 vacances estivales, party de Noël avec les bénévoles et visite de l'exposition Société historique Alphonse Desjardins. À l'occasion, des gestes d'attention sont posés (cartes de vœux, gâteaux, etc.) pour les membres du personnel et bénévoles.

LES STAGIAIRES ET LES ÉTUDIANTS

L'ACEF a accueilli 2 stagiaires en Droit de l'Université Laval, Maude Lebel et Alex Bérubé; pour un cumul de 210 heures. Leurs mandats ont consisté à soutenir l'intervention en droit des locataires, à développer des chroniques juridiques, à faire des recherches juridiques pour le projet sur la salubrité. En formule de formation continue, les stagiaires sont invités à présenter à l'équipe de consultants les contenus développés et à faire de la recherche documentaire pour des questions soumises par les consommateurs et les locataires. Nous avons appris cette année que le partenariat avec le Département de droit de l'Université Laval ne pourrait être renouvelé pour l'avenir ; une nouvelle exigence sur la supervision par un juriste en milieu de stage est maintenant ajoutée. Puisque notre équipe n'a pas de professionnel de droit accrédité, nous ne rencontrons pas la demande.

Nous avons également pu embaucher un étudiant pendant la saison estivale 2016 par le programme fédéral Été Canada, Louis Philippe Samson (280 heures). Il a eu le mandat principal de soutenir l'agent de communication.

C'est 490 heures de stage et de travail étudiant qui furent réalisées. Cette ouverture à la formation d'étudiants demande temps, entrevues, encadrement, supervision et évaluation. Bien que nous y consacrons plusieurs heures, les bénéfices 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

Au besoin, 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, une quinzaine de bénévoles ont accompli 1313 heures bénévoles pour l'ACEF.

LE FINANCEMENT, L'ADMINISTRATION ET LE DÉVELOPPEMENT

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 la foulée des travaux entrepris en 2015 en vue d'assurer la pérennité de l'ACEF et de revoir les paramètres de son développement, la direction et l'équipe de travail ont voulu poursuivre la réflexion stratégique avec l'objectif d' «Adopter une organisation interne permettant de consolider une équipe de travail efficiente 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 réorganisation stratégique (budgétaire et organisationnelle) a engendré un questionnement sur nos manières de faire (comment travailler; par qui; avec quel outil; etc.) et sur l'impact de notre intervention dans le milieu (souhaitant faire autant avec moins d'effectifs). Nous devons faire «autrement» afin de remplir notre mission et trouver les moyens efficaces d'y arriver tout en conservant notre équipe motivée. Nous sommes conscients également que les années à venir posent un défi de taille pour le financement des organismes communautaires comme les nôtres. Devant cette situation nous voulons agir en amont, adapter nos actions en tenant compte de cet aspect pour préparer l'avenir. Nous nous sommes donc mis, en mai 2016, en quête de soutien externe pour la réalisation de cette priorité. L'opportunité du programme *Innoweave* de la Fondation de la Famille J.W. McConnell nous apportait un outil à notre besoin, le *module Impact et clarté stratégique*⁵.

Comme en fait foi la présentation de ce module dans un guide *Innoweave*, cette démarche correspondait à ce qu'il nous fallait.

*«À titre de chef de file du secteur sans but lucratif, vous devez chaque jour faire des compromis et prendre des décisions, toujours dans le but de changer le monde d'une façon quelconque, dans un cadre où les ressources sont vraiment limitées – en temps, en argent et en talent. La clarté de votre stratégie peut vous aider à prendre ces décisions de façon à optimiser leur impact tout en aidant des tiers à mieux comprendre ce qui motive vos choix. Le module *Innoweave Impact et clarté stratégique* se fonde sur la conviction que l'impact recherché et la théorie du changement sont des éléments clés de la clarté stratégique.*

•L'impact recherché établit à la fois l'auditoire cible de l'organisme et les résultats recherchés – soit le changement d'attitude, de connaissances ou de situation visé par les programmes ou activités; il précise aussi le laps de temps pendant lequel cela doit survenir.

•La théorie du changement explique comment l'organisme, seul ou avec d'autres, obtiendra l'impact recherché.

En formulant de façon judicieuse l'impact recherché et la théorie du changement, le chef de file du secteur sans but lucratif pourra plus facilement répondre à des

⁵ <http://www.innoweave.ca/fr/modules/impact-and-strategic-clarity>

questions épineuses, entre autres, comment établir l'importance relative des programmes ou activités en cas de réduction du financement, favoriser la croissance de l'organisme ou accroître son impact.» [Guide Innoweave Impact et clarté stratégique : analyse de la clarté stratégique, page 1.](#)

Pour nous, le processus «Impact et clarté stratégique» - ICS devenait la phase 2 d'un engagement au changement amorcé l'an dernier. Il est surtout l'instrument de réflexion commune et de mise en place de moyens concrets qui nous mènera vers d'autres décisions stratégiques pour la pérennité de notre organisme. Nous cherchions à être accompagné par un mentor afin d'être guidé dans les diverses étapes, aiguillé dans notre introspection, questionné sur nos positions, à recevoir du feedback sur nos travaux, à être supporté dans le développement des compétences de l'équipe de direction pour agir nous-mêmes en vue du changement. Notre demande reçut l'aval de la fondation et, à l'automne 2016, nous entreprenions une démarche avec deux coaches. L'équipe de travail et les membres du conseil d'administration représentés par deux d'entre eux prirent part au processus. Un comité étroit de suivi fut mis en place également. Le comité s'est réuni à 6 reprises alors que toute l'équipe de travail et les représentants CA ont pris part à 8 rencontres de réflexion.

Au printemps 2017, voyant venir l'arrivée d'une étape cruciale dans ce processus - l'exploration terrain, une entente avec Emploi Québec a permis d'obtenir du soutien financier et de permettre le recrutement d'une chargée de projet pour avril 2017. Le processus ICS devrait se terminer à l'automne 2017.

Le bâtiment

En 2015-16, étant donné que notre bâtiment démontrait des signes de besoin de mise à niveau, nous avons entrepris des démarches 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. À l'été 2016, nous avons rencontré monsieur Pierre Lainesse, conseiller municipal district Notre-Dame pour l'informer de nos projets et solliciter son appui. Puis nous avons procédé à l'évaluation de l'état du bâtiment avec le GRT, la firme d'architecte BFN - Beaudet Faille Normand architectes et un entrepreneur afin de détenir un rapport d'expertises nous permettant d'entreprendre des demandes de soumissions et d'appuis pour le financement de ces dépenses majeures de réfection. Par ailleurs, compte tenu de l'exiguïté des espaces avec le voisin arrière du bâtiment, nous avons dû entreprendre des négociations avec celui-ci afin de pouvoir réaliser nos travaux en accédant par le terrain voisin ce qui nécessite également la démolition et la reconstruction d'un cabanon attenant à notre bâtiment. Malgré plusieurs rencontres de négociations afin de partager les coûts liés à la reconstruction du cabanon, l'ACEF se voit dans l'obligation d'assumer l'entièreté des frais en échange d'un accès pour notre chantier de construction. Un protocole d'entente et une procuration ont été signés pour encadrer les réalisations.

À l'automne 2016, des demandes de soumissions pour les divers travaux ont été faites (1 pour isolation de l'entre toit ; 3 pour mur arrière ; 1 pour portes et fenêtres). S'en est suivi à l'hiver 2016 et au printemps 2017, des demandes de financement afin de couvrir les frais pour ces travaux majeures, le choix de l'entrepreneur, les demandes de permis, etc. Les travaux se réaliseront à l'automne 2017.

À l'hiver 2017, nous avons réalisé des travaux afin d'aménager un bureau en vue de le rendre plus fonctionnel suite à l'arrivée d'une nouvelle ressource. Demandes de soumissions, de permis et ententes furent faites avant de procéder en janvier 2017 auxdits travaux.

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. Nonobstant les demandes régulières pour assurer le financement des activités de base, des efforts additionnels ont été déployés pour assurer le financement des démarches liées à la poursuite de la réflexion stratégique et à la rénovation du bâtiment. Voici les démarches liées au financement.

Pour les activités de base :

- Centraide Québec et Chaudière-Appalaches : préparation de la demande triennale 2017-2020;
- Corporation d'aide aux organismes de Lévis - CAFOL : demande de soutien pour la consultation budgétaire à Lévis, présence à 1 séance de remise des chèques;
- DRHC Été Canada: été 2016- demande de remboursement (8 semaines), été 2017 - préparation d'une demande pour un étudiant (agent d'information);
- DRHC – SPLI Prévention (Stratégie de partenariats de lutte contre l'itinérance): Révision de la demande de financement pour l'an 2015-2019 pour bonification ; Demande de remboursement pour les différents trimestres de 2016-17 et bilan de l'année;
- DRHC – 2015-19 - projet concerté avec 10 partenaires lévisiens - volet Stabilité résidentielle avec accompagnement - SRA 2015-17, demandes de remboursement trimestrielles;
- Développement international Desjardins (DID) et Caisses populaires du territoire - 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^{md} (MFMC): pour le régional - Stratégie régionale de déploiement avec les Caisses Desjardins de Lévis, de la Chaudière et des Rivières Chaudière et Etchemin, suivi et reddition de comptes pour entente triennale 2016-18, participation au Comité régional d'éducation financière MFMC ; démarches de sollicitation pour MRC en régions afin de déployer programme (lettres, appels, contacts d'appui, etc.)
- Fondation pour les consommateurs : reddition de compte pour le projet dépliant milieu de vie aînés ; démarches pour sollicitation avec monsieur Daniel Roussel pour une représentation régionale au comité de levée de fonds – 2 réunions; préparation d'un ébauche de projet;
- Office de la protection du consommateur : reddition de comptes pour les 2 demandes de financement 15^e édition des Prix du cœur et Ateliers solutions aux dettes ; demandes pour les projets Prix du cœur 16^e édition et campagne de prévention clientèle en prévention ;
- Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS) : dépôt des documents de reddition de comptes pour 2016-17;
- Société d'habitation du Québec (SHQ) volet Programme aide aux organismes communautaires pour le volet logement: reddition de comptes et demande de prolongation pour le projet ponctuel – *La problématique de l'insalubrité des logements à Lévis-diagnostic* ;

- Union des consommateurs : demandes de compensation financière pour notre collaboration aux projets REÉÉ, Émergence de l'endettement chez les aînés ;

Pour la réflexion stratégique :

- Fondation McConnell programme Innoweave : dépôt d'une demande de financement pour accompagnement dans le cadre du Module Impact et clarté stratégique-ICS afin d'entamer la phase 2 de la Réflexion stratégique;
- Québec philanthrope : 2 demandes pour campagne visibilité clientèle en prévention
- EMPLOI-QUÉBEC : demande de subvention pour financer le coaching Innoweave et pour préparer une mise à niveau des postes RH et du contrat de travail;

Pour la rénovation du bâtiment :

- Développement économique Canada pour les régions du Québec : suite à une demande de subvention en juin 2015 pour rénovation du bâtiment ACEF (isolation et remplacement de portes et fenêtres) relance téléphonique pour réitérer la demande;
- Ville de Lévis : démarches auprès de la ville (fonctionnaires municipaux et élus) et présentation d'une demande de financement ;
- Centraide Québec Chaudières-Appalaches : démarches pour le Fonds de soutien au milieu et présentation d'une demande de financement ;
- Députés et Ministres (7) : démarches et présentation de demandes de financement.

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.

Suite à la signature d'entente avec la firme Mallette pour les travaux de gestion comptable mensuels, un ajustement aux tâches administratives s'est fait pour une prise en charge additionnelle par la coordonnatrice. Un suivi régulier est assuré pour une gestion optimale.

S'ajoute 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 mise à jour du matériel informatique ;
- 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 2016-17 en a été une axée sur le changement, autant à l'interne qu'à l'externe. Réorganisation du service d'aide aux locataires, réflexion stratégique, planification pour rénovation du bâtiment, déploiement du programme *Mes finances, mes choix*, vision de refonte pour le Fonds d'entraide Desjardins rive-Sud furent les principaux axes de mobilisation des énergies. Jumelée à un mouvement important du personnel, l'année fut très chargée pour l'équipe et les administrateurs. Une implication de tous et une volonté marquée de poursuivre, voire plus, de développer notre ACEF afin qu'elle réponde encore davantage aux besoins de la population, ont brillamment permis de prendre en 2016-17 un tournant mobilisateur pour les 30 ans de notre ACEF.

En guise de continuité, l'ACEF entreprend de mobiliser ses énergies en 2017-18 vers les priorités suivantes :

- 1- METTRE EN ŒUVRE LES CONCLUSIONS ISSUES DE LA DÉMARCHE DE RÉFLEXION STRATÉGIQUE AFIN D'ASSURER LA DISPENSATION DE SERVICES ADAPTÉS ET UNE IMPLICATION SIGNIFIANTE DANS LE MILIEU ;
- 2- OUTILLER LES CONSOMMATEURS AFIN QU'ILS PUISSENT DÉVELOPPER LEURS HABILITÉS EN FINANCES PERSONNELLES ET FAIRE DES CHOIX ÉCLAIRÉS EN MATIÈRE DE CONSOMMATION, DANS UNE OPTIQUE D'INNOVATION SOCIALE.

Cela se traduit par les perspectives principales suivantes :

AMELIORATION de nos programmes d'interventions en finances personnelles pour un impact accru auprès des consommateurs;

INNOVATION de nos pratiques et outils promotionnels (dépliant, site Web, etc.) pour être au goût du jour

RENOVATION au 33 rue Carrier pour se mettre sur notre 36 !

ACTUALISATION de la protection du consommateur et réclamation de logements accessibles

REVENDICATION d'un financement juste pour le communautaire

AMPLIFICATION du réseau de partenaires afin de mieux rayonner

STRUCTURATION interne pour une équipe efficiente et joyeuse au travail

PROGRESSION de la qualité de vie des personnes et familles par l'information, l'éducation et la défense des droits

CÉLÉBRATION des 30 ans ACEF, des noces de perle avec la Rive-Sud de Québec !

ÉVOLUTION vers un avenir meilleur avec des consommateurs proactifs dans la défense de leurs droits et la gestion de leurs finances personnelles.

REMERCIEMENTS

Nous remercions pour leur soutien financier et leur collaboration à nos avancées, les partenaires financiers suivants : Centraide Québec et Chaudière-Appalaches, Fédération des caisses Desjardins, Caisses populaires Desjardins de la Rive-Sud de Québec : du Cœur de Bellechasse, de la Chaudière, des Seigneuries de Bellechasse, des Monts et Vallées de Bellechasse, de Lévis, du Centre de Lotbinière, de

Montmagny, des Rivières Chaudière et Etchemin, du Nord de l'Islet, de la Rivière du Sud et Berthier-sur-Mer, du Sud de l'Islet et des Hautes-Terres, du Parc régional des Appalaches, Développement international Desjardins, Office de la protection du consommateur, Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, Société d'habitation du Québec, Centre de réadaptation en dépendance de Chaudière-Appalaches, Emploi-Québec, Gouvernement fédéral - Stratégie de partenariats de la lutte contre l'itinérance, Corporation d'aide financière aux organismes de Lévis et Bingo Rive-Sud, Fondation pour les consommateurs, Fondation de la Famille J.W. McConnell, Union des consommateurs et les 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 de divers CA ; les bénévoles ponctuels pour les coups de pouce multiples. Au revoir et bonne retraite à Monique, notre bénévole assidue.

Merci à nos partenaires communautaires avec qui, autour d'une table, nous embellissons notre communauté et parfois voulons refaire le monde !

Une reconnaissance particulière à nos coaches Judith et Lara du programme Innoweave, pour leur accompagnement rassurant et éclairant dans notre réflexion stratégique.

Pour leur soutien, merci, aux médias de la Rive-Sud, à la Faculté de Droit de l'Université Laval, à la Ville de Lévis, à la firme Mallette et aux 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...

L'ACEF, un impact humain

Vous faites un excellent travail!

- Hélène

Grâce à l'atelier « hausse du loyer », j'ai obtenu la bonne information pour négocier une hausse acceptable avec mon propriétaire. Cela m'a rassuré sur mes droits et mes responsabilités dans ce dossier.

- Agathe

J'ai été très heureuse d'avoir la chance de faire un stage à l'ACEF! C'est très formateur. Merci beaucoup pour tout et bonne continuité à toute l'équipe.

- Maude

Je vous invite à continuer votre beau travail. Je sais que ce n'est pas toujours facile, mais tellement utile. Je vous souhaite de trouver plus de stabilité dans votre financement afin de pouvoir vous consacrer encore davantage à votre mission.

- Marie

ANNEXE 1

Statistiques de consultation budgétaire 2016

Graphique 1 : Données régionales sur les consultations budgétaires depuis 1987 en comparaison avec 2014, 2015 et 2016 (% par région - en 2016 : 244 dossiers)

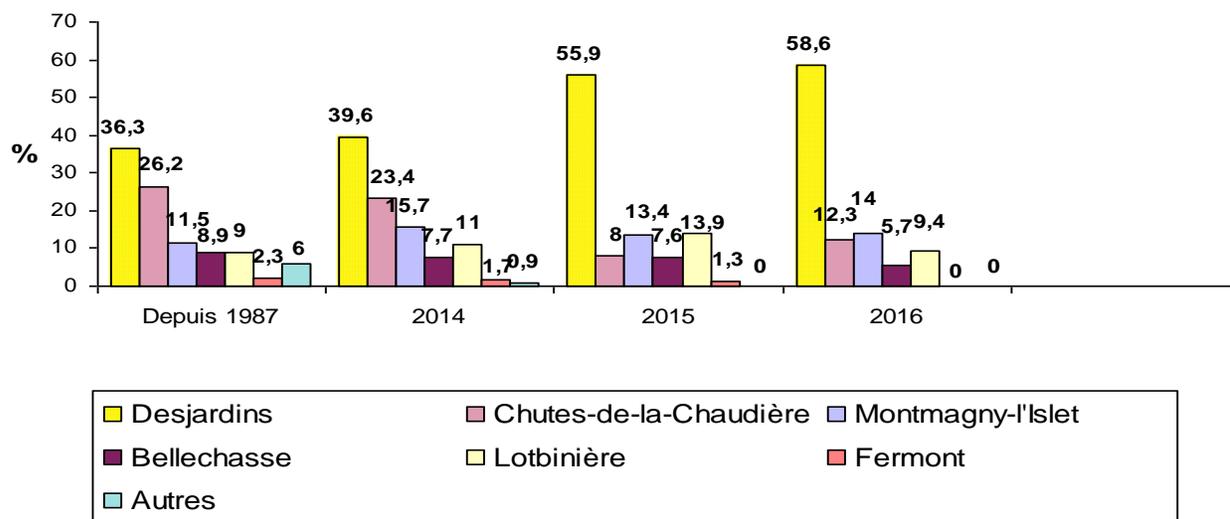


Tableau 1: État civil

ÉTAT CIVIL	2014	2015	2016
Seul	68.9%	76.3%	72.5%
Couple	31.1%	23.7%	27.5%

Tableau 2: Types de personnes reçus en consultation budgétaire (Nombre de dossiers : 244)

Types de personnes reçus en consultation budgétaire	2014	2015	2016
Hommes	34.5% (81)	30.7% (73)	34% (83)
Femmes	51% (120)	58% (138)	56% (137)
Couple	14.5% (34)	11.3% (27)	10% (24)

Graphique 2: Âge des personnes reçues en consultation budgétaire

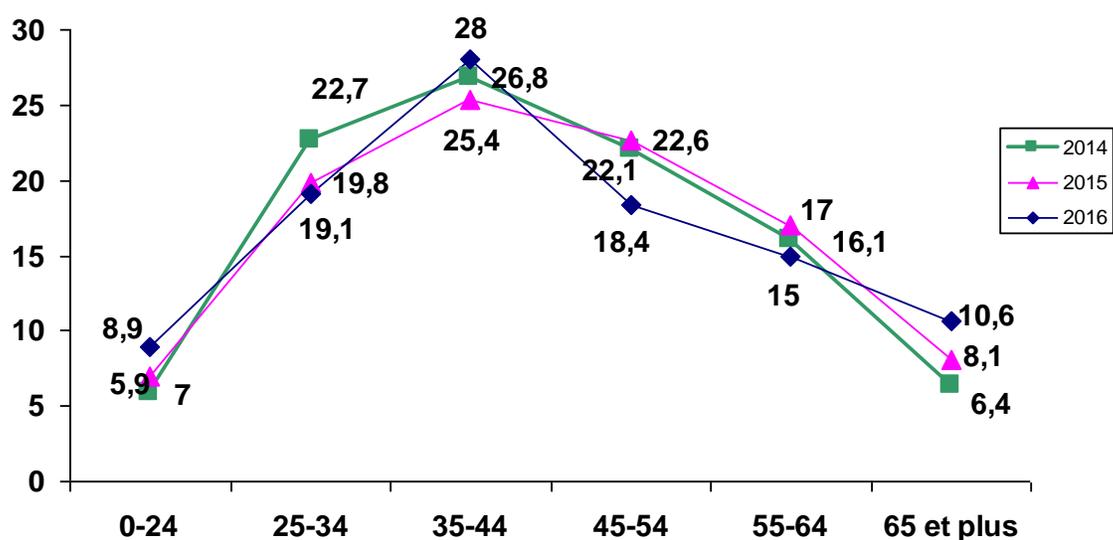


Tableau 3: Nombre d'enfants résidents en %

ENFANT RÉSIDANT	2014	2015	2016
Aucun	60%	59.7%	18.2%
1 enfant	15.7%	18.9%	30.9%
2 enfants	16.2%	14.3%	33.6%
3 enfants et +	8.1%	7.1%	17.3%

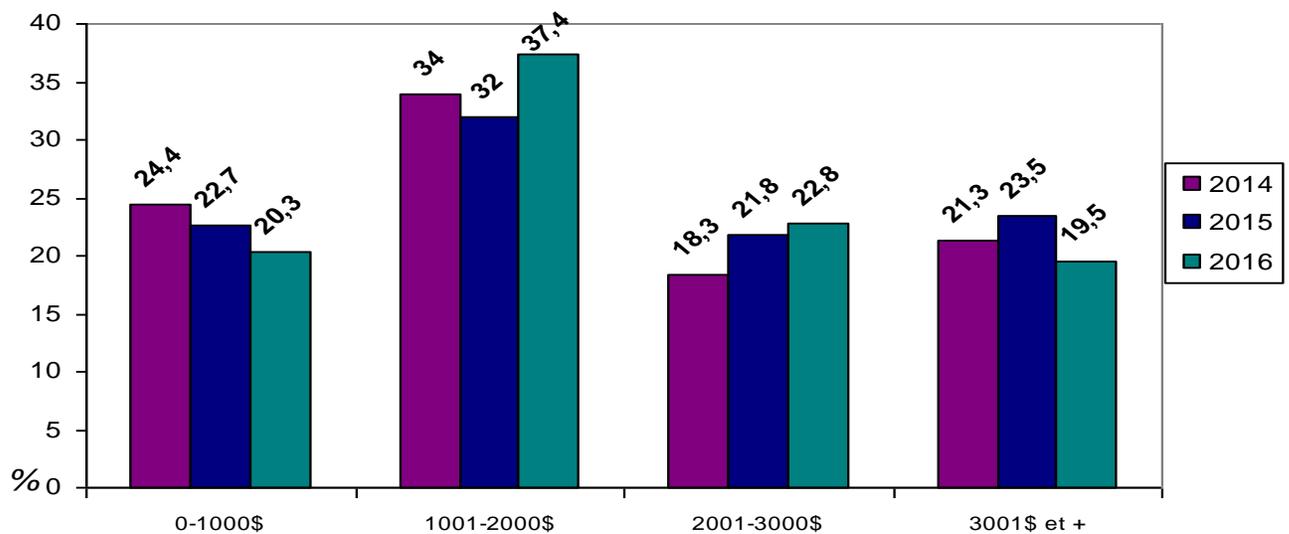
Tableau 4: Niveau de scolarité des personnes reçues en consultation budgétaire en %

NIVEAU de SCOLARITÉ	2014	2015	2016
Primaire et secondaire	42.4%	66.4%	67.2%
Collégial et universitaire	57.6%	33.6%	32.8%

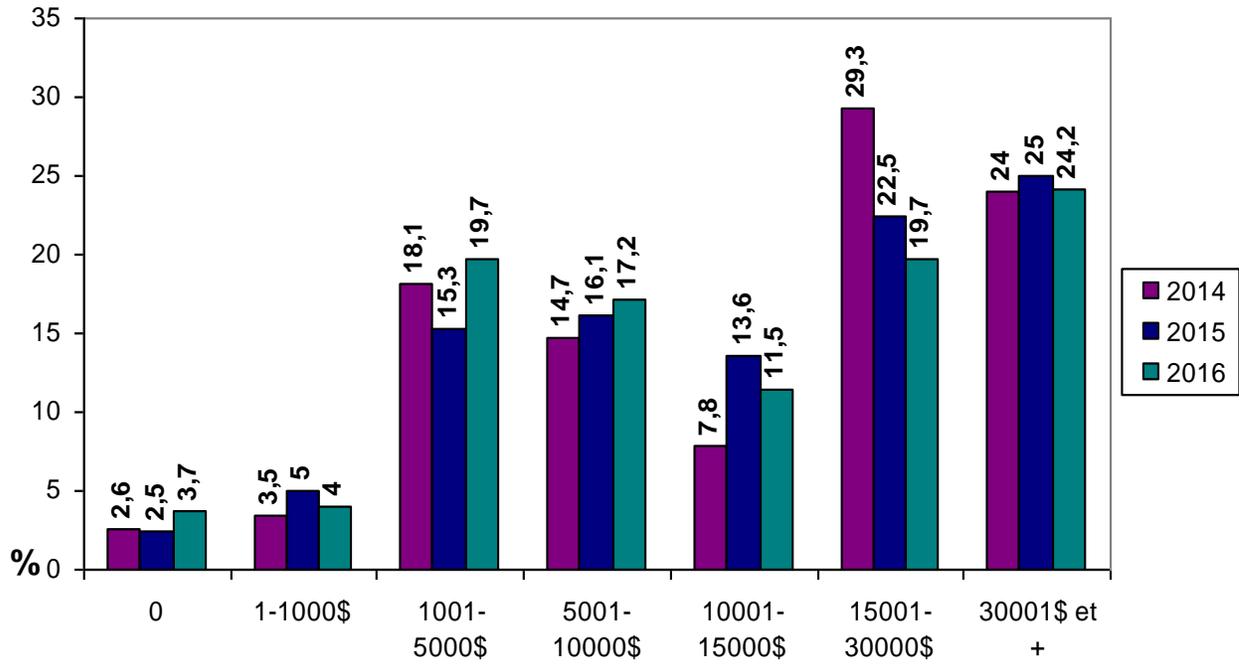
Tableau 5: Occupation des personnes reçues en consultation budgétaire

OCCUPATION	2014	2015	2016
À l'emploi	40.6%	48.4%	46.7%
Autre	59.4%	51.6%	53.3%

Graphique 3 : Revenu familial mensuel net des personnes reçues en consultation budgétaire (%) :



Graphique 4 : Niveau d'endettement des personnes reçues en consultation budgétaire en % (excluant l'hypothèque) :



Graphique 5 : Solutions aux dettes proposées (%) :

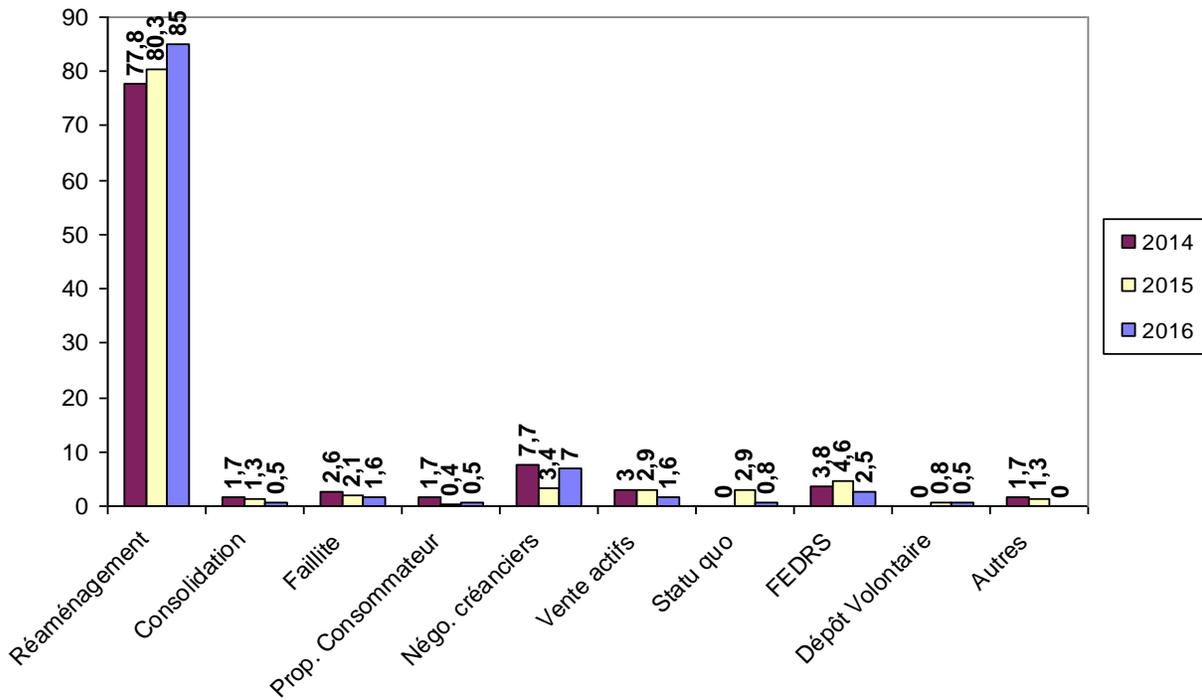


Tableau 6: Provenance des références des personnes reçues en consultation budgétaire en %

RÉFÉRENCES	2014	2015	2016
Affaires sociales	29	32	32.9
Parents, amis	12.7	10.9	13.1
Institutions financières	6	7.1	5.7
Organismes, groupes populaires	19.6	18	21
Publicité	3.4	5.9	5.3
Déjà venu	19.6	11.8	14.3
Milieu de travail	0.8	2.9	1.6
Organismes gouvernementaux	3	5.5	4.1
Professionnel (Syndic, SAE)	4.2	3.4	1.2
Autres / NSP	1.7	2.5	0.8

Statistiques sur les formations du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017

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

MRC	Participants	%
Desjardins	50	14%
Chutes de la Chaudière	48	13%
Lotbinière	132	36%
Montmagny/L'Islet	84	23%
Bellechasse	50	14%
Total	364	100%

Tableau 2: Nombre de participants selon le thème des formations

Thèmes	Nombres de participants	%
Aînés en résidence privée pour aînés	86	24%
Budget	55	15%
LPC	49	14%
Crédit	11	3%
Prévention des abus envers les aînés	84	23%
Logement	52	14%
REEE	27	7
Total	364	100%