

BILAN DES ACTIVITÉS 2017-2018

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.....	5
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.....	13
Les dossiers nationaux.....	15
3.2 L'éducation et l'information auprès des consommateurs.....	17
Les cours et ateliers.....	17
Les rencontres de formation et d'information aux groupes	18
Le développement et la mise à jour	20
Mes finances, mes choix ^{md}	20
L'information aux consommateurs	21
Les interventions publiques	21
Les publications	22
Les outils de promotion.....	27
Le service d'aide en consommation	27
Les sites Internet	28
L'activité pédagogique Les Prix du cœur de la publicité	29
3.3 Le soutien et l'aide.....	31
L'intervention budgétaire	31
Le Fonds d'Entraide Desjardins Rive-Sud	34
4. Vie associative	36
Le conseil d'administration et les membres	36
Le bénévolat.....	36
L'implication dans le milieu	37
L'implication à l'Union des consommateurs	39
5. Gestion et administration	41
Le personnel.....	41
Les stagiaires et les étudiants	42
Les bénévoles	42
Le financement et l'administration.....	42

6. Conclusion	47
Témoignages.....	49

Annexe 1 Données statistiques des consultations budgétaires et des formations

Annexe2 Bulletins L'Express de l'ACEF

Annexe 3 Bilan d'activités 2017-18 – 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 2018, l'équipe de base est composée de : Édith St-Hilaire coordonnatrice, les conseillères budgétaires Simone Bilodeau, Mélanie Rioux, Mélanie D'Auteuil 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.

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 et national. 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 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 à près de 257 500 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 (146 183 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 %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

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

- 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 ;
- 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 SOCIAL

Afin de dresser le bilan de 2017-18, des administrateurs de l'ACEF ont pris la plume.

Coups de cœur, de la jeunesse à la sagesse !

Gabrielle Vézina Garon - Administratrice

Cette année encore fut une année de changement, à la différence que le changement fut appliqué au concret. Nous avons pu constater les magnifiques impacts du remaniement de l'organisme. Je crois que cette année fut une des années les plus vivantes ! Nous avons redéfini l'ACEF pour la rendre plus actuelle, davantage collée aux besoins de la communauté. L'équipe a pris ses modifications comme une source de motivation et a plongé sans hésiter dans ces nouveaux défis.



Ces changements n'auraient pas été possibles sans la fougue de l'équipe et de notre coordonnatrice. Chaque membre de l'organisme, employée comme bénévole, constitue l'esprit de l'ACEF; elle n'est rien sans les personnes qui la composent. C'est pourquoi nous travaillons à cibler nos besoins, oui au plan matériel, mais surtout du côté du personnel, bénévole ou non, de l'ACEF. Nous souhaitons user des forces de chacun pour rendre l'ACEF encore plus belle; et ce sera grâce à chacun d'entre vous!

Mes coups de cœur :

- ♥ Toute l'équipe qui se mobilise avec sa belle énergie dans les changements proposés.
- ♥ Toi, Édith, qui a su être la force tranquille du CA et de l'équipe. Je suis convaincue que ton totem est le canard !

Denise Lavallée – Présidente

Cette année le personnel, les bénévoles et les membres du conseil d'administration n'ont pas chômé. L'analyse de nos pratiques et de nos mandats ont mobilisé tout le monde. La démarche de réflexion «Impact et clarté stratégique» est au cœur du changement de notre ACEF. Les projets et les

changements entrepris à la suite de ce travail ont modifié nos manières de faire. L'ACEF continue d'évoluer année après année avec la même fougue. Je nous souhaite de continuer à mûrir nos projets avec le même enthousiasme et de réussir à réaliser tous nos projets avec brio.

Mes coups de cœur :

- ♥ Tout le travail effectué par l'équipe et le conseil dans la démarche d'analyse de nos pratiques et de nos mandats. Tout le monde s'est investi dans l'exercice d'élaboration du Schéma de transformation sociale, et ce, en plus du travail habituel fait par nos intervenantes. Merci à toutes et tous de vous être investis avec autant de professionnalisme, de cœur et de bonne humeur.
- ♥ L'autre élément à souligner est le projet Entreprises. C'est une nouvelle avenue à explorer qui nous permettra de rejoindre une clientèle que nous ne voyons pas beaucoup et surtout qui permettra de travailler avec les gens en amont des difficultés financières.

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

Dans ce volet sont traités des dossiers à portées locale, régionale et nationale. Cela consiste 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 2017-2018, 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 ; Maintenir un volet aide aux locataires dans la mesure des capacités et définir sa place selon les perspectives STS.* 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. Les activités sont assumées 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 (temps partiel) a finalisé en août 2017 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)*. 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 sa participation au sein de la Concertation Logement Lévis (CLL). La veille sur l'avenir du logement social et communautaire et la situation des maisons de chambres à Lévis ont eu la palme des préoccupations.

Le travail de défense collective des droits de l'ACEF s'est également fait par la promotion des campagnes provinciales du RCLALQ.

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*.

Guide du locataire aîné en résidence privée

Le *Guide du locataire aîné en résidence privée, La choisir, y vivre, s'y sentir bien (Édition 2013, 2e)* a été mis à jour en 2015 et en 2016 ; car 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.

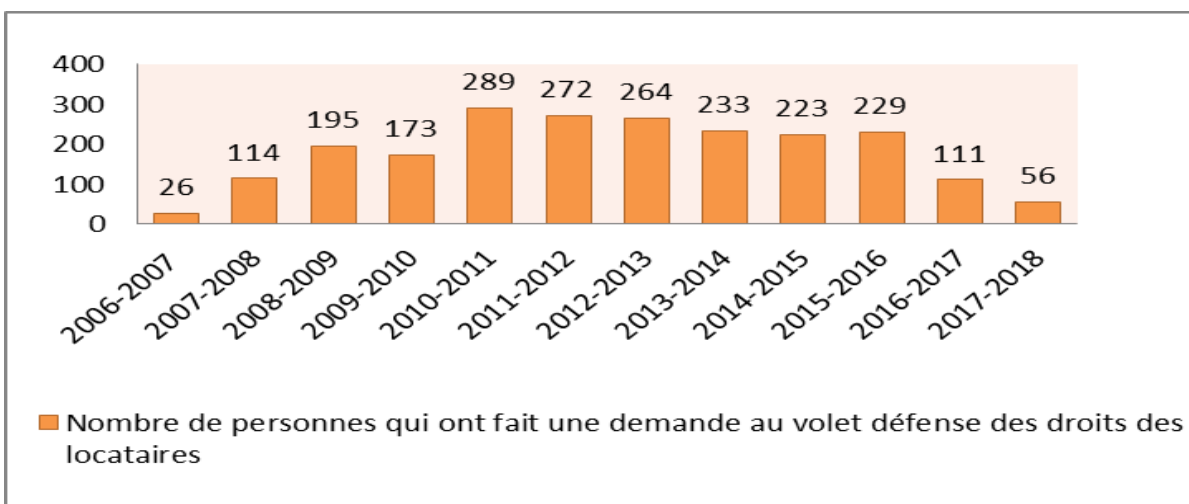
Le Programme d'information aux aînés sur le choix d'un milieu de vie

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. En 2017-18, 6 ateliers ont été dispensés auprès de 107 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.

Voici un tableau qui illustre l'évolution des demandes individuelles en droits des locataires



Cette année, 56 interventions, principalement téléphoniques, ont été effectuées. Il y a 41 femmes et 15 hommes qui ont fait appel à nos services. De ce nombre, 45 personnes ont eu recours à ce service pour la première fois. La baisse de demandes par rapport à l'an dernier est due au fait que le service n'était offert que deux jours/semaine en 2017-2018.

Nombre de demandes effectuées en 2017-2018 sur l'ensemble du territoire de l'ACEF					
Type de demandes	Lévis	Belle-chasse	Montmagny-L'Islet	Lotbinière	Total des demandes
Renouvellement de bail/ hausse de loyer	11	4		1	16
Retard paiement/ retenue de loyer					
État logement/ réparations/etc.	6	1	1	1	9
Jouissance/bruit/accès/visite	9	1		1	11
Reprise	1	1			2
Cession bail/sous location/résiliation	1				1
Régie du logement et recours juridique	3				3
Résiliation (aîné, HLM, violence)	1				1
Décès locataire					
Paiement loyer (mode et lieu)				1	1
Recherche logement/discrimination					
Logement social et communautaire	1	1		1	3
Éviction (affectation, subdivision, agrandissement) et décision du proprio	3			1	4
Colocation	3		1		4
Aînés (RPA)	1				1
Autres					
TOTAL	40	8	2	6	56

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.

En 2017-18, l'ACEF a pris part à 4 réunions régulières de la CLL et a participé 2 comités liés à la problématique «Vivre en chambres à Lévis». Enfin, des représentations ont été fait auprès des élus de la Ville de Lévis sur la question du logement social et communautaire et sur la salubrité des logements.

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 2017-2018, nous avons assisté à l'assemblée générale de septembre 2017, pendant laquelle a été voté que la campagne principale porterait, pour une 2^e année, sur « La Régie du logement; assez du deux poids, deux mesures ! ».

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 offrant un atelier expliquant comment calculer une hausse raisonnable.

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 pu répertorier et 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 privées, promoteurs immobiliers, etc.). À cet effet, une chargée de projet a produit le rapport ainsi qu'un sommaire. Les membres du comité Insalubrité de la CLL ont également participé activement au rapport et ses recommandations. Une diffusion des résultats a aussi été mise de l'avant.

Interventions médiatiques

Cette année, le service d'aide aux locataires a fait l'envoi de deux communiqués de presse portant sur les logements sociaux et un portrait de l'insalubrité. Bien sûr les ateliers *Hausse de loyer* et *Locataires aînés en résidence privée* ont aussi fait l'objet de promotion.

En octobre 2017, madame Lise Thériault a été nommée ministre responsable de la Protection du consommateur et de l'habitation. Rappelons que depuis 1985, le terme « habitation » ne figurait plus dans le titre d'un ministère; quoiqu'il n'a pas sa complète indépendance puisqu'il relève du MAMOT, d'où le « responsable ». Madame Thériault a toutefois annoncé son intention de déposer un projet de loi qui toucherait : la Régie du logement, la Régie du bâtiment, l'accès à la propriété et Accès Logis. Si ce programme est mis en branle, nous ne chaumerons pas, car les quatre sujets touchent tous les aspects du travail ACEF.

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

Pour offrir des actions concrètes à 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 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 ont le malheur d'avoir fait affaire avec 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 quelques 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 se retrouvent exclues du crédit conventionnel. Ces dernières étant parfois contraintes de se tourner vers des prêteurs qui octroient des prêts disons « nettement défavorables ».

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 principalement par le référencement d'intervenant à un autre.

Vente itinérante

L'ACEF a vu ressurgir d'anciennes pratiques de commerçants malhonnêtes, qui après d'énormes pressions auprès des consommateurs, leur vendent des produits de piètre qualité à des prix exorbitants. Ces commerçants ont eu le temps de faire des ravages auprès d'un très grand nombre de consommateurs en Chaudière-Appalaches. C'est souvent par vente itinérante qu'ils écoulent des thermopompes/régulateurs de chaleur. Ce type de vente, quoiqu'il soit encadré par la Loi sur la protection du consommateur (LPC), ne laisse pas suffisamment de temps aux consommateurs pour se ressaisir ET SURTOUT annuler ces contrats.

Nous avons accompagné quelques consommateurs dans leurs démarches pour se déprendre de ces contrats en leur donnant l'information sur leurs recours. Accompagné de l'ACEF Appalaches-Beauce-Etchemins, nous avons également rencontré l'attaché de presse de la ministre Lise Thériault sur ce dossier. D'ailleurs nous espérons que la portion de la LPC qui concerne ce type de vente fera l'objet d'une révision à très court terme ; nous y ferons des représentations assurément.

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 27 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 249 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) ; 49 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 disponible en version électronique a été 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. 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*.

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. 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.

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 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 et ainsi éviter certaines dérives de la société d'État. 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.

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. L'ACEF Rive-Sud fait partie du sous-comité REÉÉ.

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.

Séance d'information *En route vers une saine santé financière*

Cette séance d'information s'adresse principalement aux personnes aux prises avec une situation d'endettement qui souhaitent améliorer leurs compétences en matière budgétaire et financière et obtenir de l'information sur les différentes solutions aux dettes. Lors de cette séance, nous accompagnons les participants en leur présentant un plan budgétaire complet (portrait des dettes, réalisation d'un budget ou réaménagement de celui déjà existant, budget d'urgence, solutions à l'endettement) et nous proposerons des outils pour mettre en place de bonnes habitudes financières ainsi que des trucs et astuces pour faciliter la tenue de leur budget.

Nous avons déployé « En route vers une saine santé financière » en janvier 2018. Pour la période de 1er janvier au 31 mars 2018, nous avons offert la séance d'information à 4 reprises et avons rejoint 25 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	1 groupe	6
		1 groupe	6
En route vers une saine santé financière			
ACEF Rive-Sud de Québec	Desjardins	4 groupes	25
		4 groupes	25
Atelier Budget sur mesure			
Connexion Emploi	Desjardins	1 groupe	8
		1 groupe	8
Atelier Solutions aux dettes			
Centre d'études collégiales de Montmagny	Montmagny	1 groupe	25
Centre d'éducation des adultes	Chutes-Chaudière	1 groupe	11
		2 groupes	36
Atelier Trucs pour économiser			
Maison de la famille Rive-Sud	Desjardins	1 groupe	5

		1 groupe	5
Atelier Jeunesse et Budget			
L'APPART	Chutes-Chaudière	2 groupes	21
Centre d'éducation des adultes	Chutes-Chaudière	2 groupes	29
Centre d'éducation des adultes	Bellechasse	1 groupe	9
		5 groupes	59
Atelier Consommateur averti			
École secondaire Pamphile LeMay	Lotbinière	1 groupe	8
		1 groupe	8
Atelier Contrats et cellulaire			
Centre d'éducation des adultes	Lotbinière	1 groupe	16
		1 groupe	16
Atelier Jeunesse et Crédit			
École secondaire Pamphile LeMay	Lotbinière	1 groupe	8
Centre d'éducation des adultes	Lotbinière	1 groupe	16
Centre d'éducation des adultes	Chutes-Chaudière	1 groupe	16
		3 groupes	40
Atelier Bien manger à bon compte			
Service d'entraide de St-Jean-Chrysostome	Chutes-Chaudière	1 groupe	15
		1 groupe	15
Conférence Lutte à l'endettement des aînés			
Centre Femmes L'Ancre	Desjardins	1 groupe	25
Regroupements des personnes aidantes de Lotbinière	Lotbinière	1 groupe	50
Carrefour des personnes aînées de Lotbinière	Lotbinière	1 groupe	60
		3 groupes	135
Programme d'information aux aînés : un milieu de vie adapté à ses besoins (PIA)			
Module 2 (Lotbinière)	Lotbinière	2 groupes	35
Module 5 (Lotbinière)	Lotbinière	2 groupes	36
Module 6 (Lotbinière)	Lotbinière	2 groupes	36
		6 groupes	107
Atelier Régimes enregistrés d'épargne- études			
Ressources-naissances	Chutes-Chaudière	1 groupe	7
ACEF Rive-Sud	Desjardins	1 groupe	6
		2 groupes	13
	TOTAL	31 groupes	473 personnes

Au total 31 rencontres de groupes ont permis de rejoindre 473 personnes.

Des jeunes aux aînés, tous les groupes d'âge sont touchés par nos formations. Au près des jeunes, le budget, le contrat de cellulaire et la sensibilisation sur le crédit sont les sujets qui ont été les plus abordés. Quant aux aînés, la prévention s'articule autour de la lutte à l'endettement des aînés, 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 56 % dans Lotbinière, à 37% dans la ville de Lévis, à 5% dans Montmagny-L'Islet et à 2% dans Bellechasse.

LE DEVELOPPEMENT ET LA MISE A JOUR

L'ACEF demeure à l'écoute des besoins et des nouvelles réalités de la population. C'est pourquoi nous adaptons constamment nos ateliers aux groupes visités. 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 2017-2018 était une deuxième 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 et la Caisse Desjardins de la Chaudière a permis de dispenser le programme sur le territoire de la ville de Lévis.

Les démarches de développement se font tout au long de l'année mais de façon plus prononcée en août et janvier pour coïncider avec les périodes de rentrée scolaire et de programmation. Voici le bilan récapitulatif des participations aux ateliers depuis le début du programme à l'ACEF. L'année scolaire 2018 étant en cours, les données sont provisoires seront à la hausse dans les prochains mois.

En chiffres	2016			2017			2018		
	EST	OUEST	TOTAL	EST	OUEST	TOTAL	EST	OUEST	TOTAL
Nombre d'ateliers	72	35	107	88	62	150	55	14	69
Nombre de nouveaux participants	510	376	886	710	515	1225	372	65	437
Nombre de participation	1176	444	1620	1432	1162	2594	963	156	1119
Nombre heures-participantes	903	573	1749	1824	1571	3395	1162	230	1392

Cette année, mentionnons aussi :

- Obtention du Prix de concertation en éducation financière de l’Autorité des marchés financiers pour notre implication et partenariat au programme *Mes finances, mes choix*.^{md}
- Reconnaissance, mentions et vidéo *Mes finances, mes choix*^{md} lors des AGA de la Caisse Desjardins de Lévis et de la Caisse Desjardins de la Chaudière.
- Publication de 2 Bulletins *Mes finances, mes choix*^{md} pour nos partenaires enseignants, animateurs et supporteurs.

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 33 articles (textes à contenu informatif ou promotionnel). Parmi les thèmes informatifs répertoriés dans la presse écrite, citons par exemple : la vente itinérante, le REÉÉ, le programme *Mes finances, Mes choix*^{md}, la maltraitance des aînés, les moyens pour reprendre ses finances en main, l’activité pédagogique Le Prix du cœur de la publicité, le Prix de l’Autorité des marchés financiers, la recherche – action sur l’insalubrité, etc.

Nombreux sont les médias locaux à publier les textes de l’ACEF, mentionnons les principaux : Le Journal de Lévis, Le Peuple de Lévis, La Voix du Sud, Le Crieur ainsi que le magazine Protégez-Vous.

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 2018, nous avons répertorié 93 interventions sur les médias sociaux.

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. L'Express est diffusé avec la formule Mailchimp – formule conviviale et pratique.

Trois bulletins ont paru en 2018-19 et, chaque fois, une version papier est acheminée aux membres ACEF qui ne disposent pas d'Internet :

- **Juillet 2017** – Thèmes abordés : l'AGA de l'ACEF, les Prix du cœur de la publicité, le bail, la vente itinérante.
- **Octobre 2017** – Thèmes abordés : Campagne Centraide Québec et Chaudière-Appalaches, Campagne unitaire Action communautaire autonome, Éconologis.
- **Février 2018** – Thèmes abordés : Hausse de loyer, campagne assurance-médicaments.

La campagne de prévention

La Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) tient une 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. L'ACEF a pris part au volet logement de la campagne à l'hiver 2017, par 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, 173 personnes* du grand public ont visionné les différentes fiches *Travailleurs autonomes et petit entrepreneur* offertes sur notre site Web (372 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 15 septembre 2017 au 31 mars 2018*

Vidéo	Date de mise en ligne	du 15 septembre 2017 au 31 mars 2018	Total de visionnements jusqu'au 31 mars 2018
Gestions d'affaires et personnelle, deux mondes à part	2013-10-10	123	771
La paperasse, j'en fais mon affaire!	2013-10-10	29	395
Travailleur autonome ou petit entrepreneur, comment vont les affaires?	2013-10-10	27	567
Total		173	1733

*(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 âgées 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 15 septembre 2017 au 31 mars 2018

Vidéo	Date de mise en ligne	15 septembre 2017 au 31 mars 2018	Total de visionnements jusqu'au 31 mars 2018
Les finances d'hier à aujourd'hui, partage d'expertise	2013-09-26	47	495

Le crédit, une offre à réfléchir	2013-09-26	194	907
Le budget, un plus pour ton argent	2013-09-26	87	841
La consommation, penser avant de dépenser	2013-09-26	164	1063
L'épargne, petite économie ira loin	2013-09-26	34	557
L'épargne en devenir pour projets d'avenir	2013-09-26	12	236
Total		538	4099

Au total, 538 personnes du grand public ont visionné ces capsules Web cette année. Mentionnons également que les capsules sont utilisées comme support pédagogique lors des ateliers de formation que nous offrons auprès des jeunes. Pour en faciliter l'utilisation, un guide d'animation a été développé et comporte un plan d'animation pour chaque capsule vidéo. On y présente l'objectif visé, le déroulement, le matériel nécessaire et une activité pédagogique.

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, 2 988 personnes ont visionné ces capsules cette année, nous avons franchi le cap des 10 000 visionnements. La capsule sur le recouvrement de créances étant loin devant.

Nombre de visionnements recensés du 15 septembre 2017 au 31 mars 2018

Vidéo	Date de mise en ligne	15 septembre 2017 au 31 mars 2018	Total de visionnements jusqu'au 31 mars 2018
Jeu de la conso 1 : Les contrats de cellulaire	2013-02-13	32	400
Jeu de la conso 2 : Les options de garantie		8	122
Jeu de la conso 3 : Les échanges et les remboursements		13	129
Jeu de la conso 4 : La politique d'exactitude des prix		84	319
Jeu de la conso 5 : Les cartes de crédit		45	359
Jeu de la conso 6 : La vente à tempérament		43	230
Jeu de la conso 7 : L'agent de recouvrement		1163	5586
Jeu de la conso 8 : Achat d'une voiture d'occasion		81	1690
Jeu de la conso 9 : Les assurances		7	158

automobiles			
Jeu de la conso 10 : Louer un appartement		18	375
TOTAL		2 988	10 862

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 est remis gratuitement aux personnes venues en consultation budgétaire selon leurs besoins.

Des changements législatifs ont occasionné une mise à jour des deux documents. Un encart résumant ces modifications a donc été ajouté aux brochures.

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

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

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

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

Le Guide alimentaire économique

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

Support papier

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

Info-Logement pour les nouveaux arrivants

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

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

Ce guide, destiné aux personnes âgées ainsi qu'à leurs proches, offre des informations claires et des outils simples facilitant la recherche et la vie quotidienne dans une résidence privée pour aînés.

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. Ce guide fait présentement l'objet d'une réflexion quant à sa republication.

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.

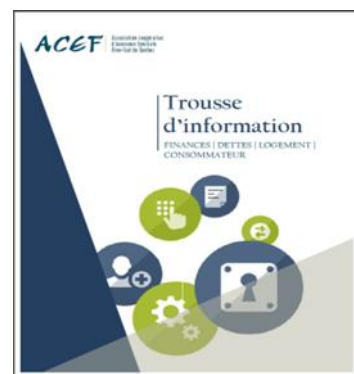
Dépliant Rénover et entretenir ma maison

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

Mine d'informations pour les intervenants travaillant auprès des personnes à risque d'itinérance, la Trousse a fait l'objet de promotion pour les parfaits accompagnateurs et pour faire connaître l'ACEF comme organisme clé en finances personnelles.

La Trousse comprend :



- Carton d'invitation et description des services ACEF ;
- Quizz Mythe ou réalité ?
- Informations sur divers sujets: compte bancaire, dossier de crédit, recouvrement, prescription, solutions aux dettes, crédit rapide, bail verbal, loyer (retard, hausse et expulsion), contrats, obligations, fraude, etc.

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. Chaque année, 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 :** frais de déménagement; 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** : code sur les services sans fil ; 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** : vacances à temps partagé; triporteur, 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 15^e édition *des Prix du cœur de la publicité*, la dernière de cette série.



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 restreint et composé de Benoît Poirier de Centraide Québec et Chaudière-Appalaches, de Julie Couture de l'Office de la protection du consommateur et la représentante de l'ACEF. Le comité s'est réuni à deux reprises

Les Prix du cœur de la publicité, 15^e édition

L'avenir du concours a été questionné en 2017-18 et a apporté :

- L'allègement de la formule qui s'est concrétisé par le maintien de l'activité pédagogique et le retrait du volet concours. Le site Web fut réaménagé pour s'adapter à ces changements.
- L'évaluation de la formule par la réalisation de 2 sondages satisfaction - orientation destinés aux enseignants et aux associations de consommateurs.

Les conclusions sont à l'effet que les Prix du cœur de la publicité, bien qu'appréciés, demandent une actualisation majeure et c'est là que s'arrête la longue vie du concours pour donner place à de nouvelles idées, qui sait !

Et pour boucler la boucle de 15 ans de sensibilisation jeunesse, un hommage au penseur initiateur, monsieur Claude Cossette, lui a été rendu lors de l'assemblée générale de Centraide Québec Chaudière-Appalaches le 30 avril 2018.



Claude Cossette; Édith St-Hilaire (ACEF) ; Marc De Koninck (Centraide); Bruno Marchand (Centraide)

Promotion et couverture médiatique

Cette année, les enseignants ont été mis au courant par courrier électronique du maintien de l'activité pédagogique, sans tenue de concours. Ils étaient dirigés vers le site internet revu dans les circonstances. Un communiqué a été envoyé. Un bulletin aux associations de consommateurs fut édité pour annoncer la formule ajustée 2018.

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 (28,2%), par des groupes communautaires (22,6%), et par des parents et amis (12,8%)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 personnes 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 2017

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, 171 nouveaux dossiers de consultation budgétaire ont été traités du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018. (233 dossiers l'an dernier). Il s'agit d'une diminution de 26% par rapport à l'an dernier. À noter que le nombre de demandes de consultation budgétaire, pour la période donnée, a également diminuées comparativement à l'an dernier (238 demandes en 2017-2018 comparé à 344 en 2016-2017), ce qui explique la diminution de consultation budgétaire traitées cette année.

Il nous est difficile d'expliquer les raisons de cette diminution des demandes de consultation budgétaire en 2017-2018. Nous pouvons toutefois émettre quelques hypothèses : Premièrement, cette année, nous avons modifié nos procédures d'orientation vers nos services. Il se peut qu'un « filtrage naturel » se soit fait parmi les personnes qui nous ont contactées et, par conséquent, que celles-ci ne se soient pas rendues jusqu'à l'étape de demande de consultation budgétaire.

Deuxièmement, en janvier 2018, nous avons déployé l'atelier «En route vers une saine santé financière ». Cet atelier, dont l'un des principaux objectifs est d'outiller le consommateur quant aux différentes solutions à l'endettement, est offert en 1^{re} ligne et sert d'introduction à la consultation budgétaire individualisée. Dès le mois de décembre 2017, nous référions majoritairement les nouvelles personnes souhaitant une rencontre de consultation budgétaire vers ce service. Depuis sa mise en place, et ce jusqu'au 31 mars 2018, 25 personnes ont participées à cet atelier. Ces personnes, n'eurent été de leur participation à l'atelier, auraient reçus les services de consultation budgétaire.

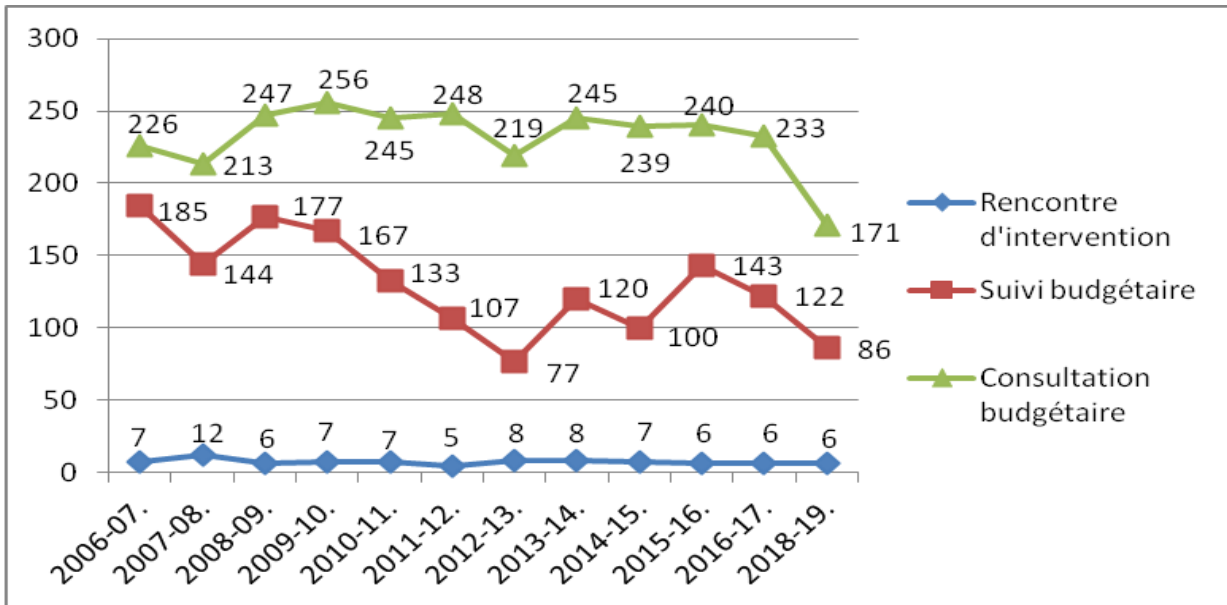
Troisièmement, il se peut que nous ayons eu moins de référencement cette année pour nos services de consultation budgétaire.

Quatrièmement pendant une certaine période, les délais pour rencontrer une conseillère budgétaire étaient exceptionnellement plus longs. Alors qu'en moyenne l'ACEF tente de maintenir un délai de 2 à 3 semaines pour fixer un rendez-vous en consultation budgétaire, le délai moyen pendant quelques mois s'était plutôt allongé à 5-6 semaines. Il nous est possible de croire qu'en raison de ces délais plus longs, les personnes ont pu se tourner vers d'autres ressources ou que leur situation a pu s'améliorer sans notre accompagnement.

Hormis la première rencontre, nous avons effectué 123 suivis budgétaires (122 l'an dernier).

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

Figure 1 : Évolution de l'intervention budgétaire sur 12 ans (du 1^{er} avril au 31 mars de chaque année)



Le portrait socio-économique de la clientèle en consultation budgétaire (établi à partir des données de l'année civile 2017) se lit comme suit⁴ : 65,7% demeurent dans la ville de Lévis, 10,3% dans Montmagny-L'Islet, 6,2% dans Bellechasse et 16,4% dans Lotbinière. Ce sont des gens vivant seuls qui consultent en grande majorité, 70,3% n'ont pas de conjoint. Les femmes consultent davantage (46% seule ou en couple 16%). Seulement 38,7% des personnes rencontrées sont en emploi. Plus de la moitié des gens qui consultent (63,4%) ont entre 25 et 54 ans, 28,7% ont 55 ans et plus dont 12,6% sont des aînés de 65 ans et plus ; 66,7% n'ont pas d'enfants ; 28,5% ont un niveau d'étude collégial ou universitaire (32,8% en 2015).

21,5% ont des revenus mensuels nets de 1000\$ et moins, 32,8% vivent avec 1001\$ à 2000\$ par mois, 25,6% vivent avec 2001\$ à 3000\$ par mois alors que 20% avec plus de 3001\$ par mois. Les gens sont lourdement endettés. En excluant l'hypothèque, 53,9% ont plus de 15 000\$ de dettes (43,9% en 2016), 23,6% 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 73,8% des dossiers, la négociation de créanciers pour 13,8% ; 3,6% ont envisagé la faillite ou la proposition de consommateurs ; pour 1,5% c'était la consolidation ; 0,5% ont été dirigé vers un petit prêt du FEDRS. Pour avoir les données complètes, consultez l'Annexe 1 - Statistiques de consultation budgétaire 2017.

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, légère augmentation de nombre de couple, une augmentation de près de 49% de personne sans enfant (66,7% comparativement à 18,8% en 2016), ainsi qu'une diminution de personne ayant un emploi. Comme solution, la négociation avec les créanciers est en hausse. Les personnes ayant un niveau

⁴ Annexe 1 – Statistiques de consultation budgétaire 2017

d'endettement de 15001 à 30000\$ sont plus nombreuses (augmentation de 12%) comparativement à l'année dernière. Les personnes reçues en consultation budgétaire dont le revenu net est supérieur à 2001\$/mois sont plus nombreuses qu'en 2016-2017.

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 chez un syndic de faillite a été effectué. Les personnes rencontrées en consultation budgétaire sont également soutenues, par exemple, pour la négociation avec des marchands ou 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.

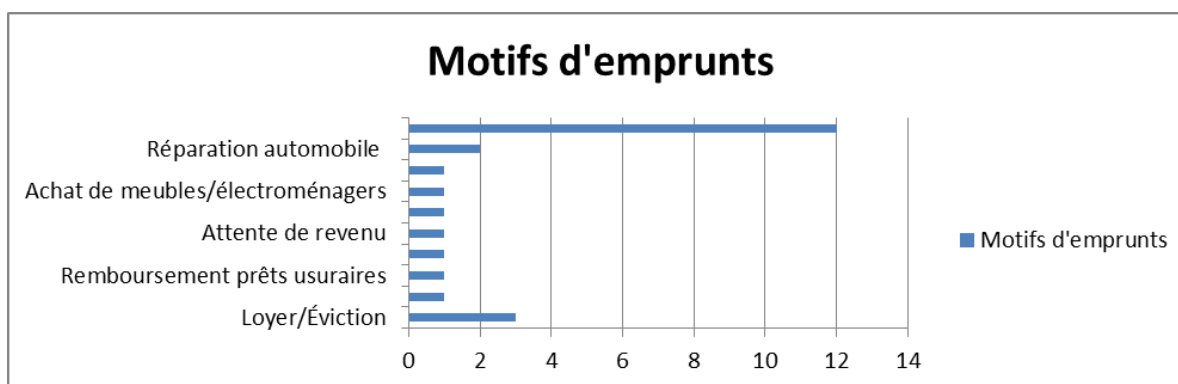
Finalement, l'équipe effectue, sur une base régulière, des analyses de dossiers de consultation budgétaire. Cette pratique favorise l'échange, la formation sur l'intervention, les nouvelles réalités et éveille l'attention sur des pratiques nécessitant une intervention politique ou publique.

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 (9) 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 12 prêts totalisant 7 101\$.





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.

Tournage d'une capsule vidéo promotionnelle

Nous avons participé au tournage d'une capsule vidéo promotionnelle du programme Fonds d'entraide Desjardins qui vise à promouvoir notre partenariat avec Desjardins et démontrer de quelle manière le programme supporte les personnes en difficulté financières, en favorisant l'accès à une consultation budgétaire.

Renouveau du fonds d'entraide

Cette année, dans l'optique d'alléger la structure du FEDRS, un comité conjoint FEDRS/ACEF s'est mis sur pied afin d'explorer les diverses avenues possibles pour assurer l'avenir de la mission du FEDRS. Au terme de cet exercice, l'option retenue est de procéder à la dissolution du FEDRS et de confier à l'ACEF les responsabilités légales, par l'entremise d'une fiducie. La mise en place de cette nouvelle structure est présentement en cours.

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 7 reprises et a organisé l'assemblée générale annuelle du 14 juin 2017 à laquelle les membres et partenaires sont invités, 26 personnes étaient présentes (12 membres et 14 observateurs).

L'ACEF regroupe 47 membres (33 individus, 14 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 au conseil d'administration du Fonds d'entraide Desjardins Rive-Sud;
- 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, 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.

Nous avons donc la chance d'avoir 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 858 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.

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 4 assemblées.

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.

Nous avons pris part à 4 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 3 réunions du CA, à 3 réunions de développement en Chaudière-Appalaches, à 2 rencontres du comité pour l'actualisation des Règlements généraux puis à l'assemblée générale annuelle.

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 10 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 3 réunions.

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 aînées 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 aînées et d'organisations préoccupées par le mieux-être collectif des aînés. Nous avons participé à 1 réunion cette année.

Autres collaborations

On dénombre ici 17 rencontres diverses :

9 assemblées générales : Caisses de Lévis (3 AGA), Corporation du Vieux-Lévis, Corporation d'aide financière aux organismes de Lévis (CAFOL), Centraide, CDC Bellechasse, CDC Montmagny-L'Islet, Fonds d'Entraide Desjardins Rive-Sud (FEDRS)

7 rencontres d'information/consultation/concertation :

- Participation à une entrevue dans le cadre d'un projet conjoint de l'AQDR Lévis Rive-Sud et l'UQAR portant sur l'utilisation de la trajectoire d'intervention en lutte à la maltraitance envers les personnes aînées
- Rencontre Programme Soutien à l'Autonomie des personnes Âgées (SAPA) portant sur les améliorations à apporter dans le continuum de services et les pistes de solutions,
- Rencontre d'information sur les services avec intervenante de Micro-crédit Chaudière Appalaches
- Participation au projet « Ben et Volla », enregistrement d'une capsule vidéo sur services ACEF
- Participation à manifestation *Engagez-vous pour le communautaire*
- Kiosque CÉAN
- Participation à la journée de concertation OPC et associations de consommateurs

Autres participations (1 évènement)

- 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 : 7 réunions en conseil d'administration, 12 réunions de comité exécutif, un conseil général (2 jours/ 4 personnes) et 1 assemblée générale annuelle (2 jours/ 5 personnes).

Notre implication s'étend aussi à des comités spécifiques dont voici les détails (sur le contenu des dossiers traités, il faut se référer à la partie 3.1 *La défense collective des droits*).

Comité Santé

À titre de membre, nous avons touché aux dossiers relatifs au régime d'assurance médicaments entièrement public. Nous avons 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. Nous avons également créé un document portant sur l'abolition des frais accessoires sur les services assurés par la RAMQ. Ce document vise à informer les gens sur les démarches à entreprendre s'ils croient avoir payé des sommes en trop liés aux services couverts par la RAMQ. La promotion de ce document se fera à l'automne 2018.

Comité REÉE

Comité ayant pour objectif de concerter les ACEF autour du projet «REÉE et subventions - Profitez-vous vraiment de tout ?» L'ACEF a participé à 3 conférences téléphoniques.

Campagne annuelle de l'Union des consommateurs

En 2017-2018, 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 une 2e année. L'ACEF a régionalisé cette information.

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.

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

En 2016, 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 le dira. Cette année, le comité conjoint de l'époque fera un bilan de ces travaux.

Autres collaborations avec ou pour l'Union

- 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 au projet de Prospérité Canada : 2 réunions du comité de concertation entre les ACEF ;
- Appui au Comité de financement des associations de consommateurs par Hydro;
- L'ACEF a participé à la mise à jour du Manuel de formation de l'Union des consommateurs, document de base servant à former les conseillers budgétaires.

LE PERSONNEL

Au 31 mars 2018, l'équipe de base était composée de sept personnes à temps plein : Édith St-Hilaire à la coordination, Simone Bilodeau, Mélanie Rioux, Sylvie Fortin, Mélanie D'Auteuil, Marie-Josée Carrier et Marie-Hélène Bergeron. En cours d'année, une contractuelle à temps partiel a soutenu l'équipe pour l'avancement et l'opérationnalisation de la réflexion stratégique, il s'agit de Manon Bolduc.

L'équipe de l'ACEF a fait face à des changements au cours de l'année 2017-18. Voici les mouvements de personnel. Élisabeth Marcoux, chargée de projet pour la recherche sur l'insalubrité a terminé son mandat en août 2017. Mélanie D'Auteuil fut de retour de son congé de maternité en février 2018. Par ailleurs, fin mars 2018, nous apprenions le départ de Marie-Josée Carrier pour la fin avril 2018 ; cette dernière ayant pris le poste d'agent de communication il y a un an.

Le partage des tâches du volet logement ainsi que l'opérationnalisation du schéma de transformation sociale ont demandé une grande mobilisation du personnel et une grande implication.

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, 166 heures de formations ont été suivies :

- Consultation budgétaire par l'Union des consommateurs : (42 heures);
- Droit du logement par le RCLALQ (7h)
- Journée de formation de l'Autorité des marchés financiers (7h)
- Littératie financière de l'UQTR (25h)
- Programme Mes finances, mes choix : pédagogie 70-30 (21h)
- Outils Outlook, CDC Lévis (14h)
- REEE, transfert d'expertises à un membre de l'équipe (12h)
- Formations de base pour interventions pratiques et juridiques logement, RCLALQ (28h)
- Mise à niveau et Transfert expertise pour les ententes de paiement, Hydro-Québec (10h)

Il faut ajouter à cela de nombreuses heures de formation en auto-apprentissages (lectures, sites web, etc.)

L'équipe de travail et les bénévoles consacrent également du temps au bilan de l'ACEF en juin (1 jour). Nous prenons également du temps pour élaborer les plans de travail pour l'ensemble des tâches ACEF (août) (2 jours) ; mise à jour du plan de travail (½ journée). Des rencontres de planification aux 3 semaines se tiennent pour permettre l'échange et la circulation d'informations au sein de l'équipe. Une dizaine de 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 8 membres de l'équipe ont été vus. Des rencontres d'encadrement et de formation avec le personnel régulier sont également effectuées.

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, etc. 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

Depuis plusieurs années, l'ACEF accueillait des étudiants en droit de l'Université Laval dans le cadre d'un stage. Puisque les exigences du Département de droit ont changé et exigent dorénavant que les stagiaires soient supervisés par un juriste dans leur milieu de stage, il nous ait malheureusement impossible de répondre à cette condition.

Dans le cadre du programme fédéral Été Canada 2017, nous avons embauché Elisabeth Marcoux qui a pu finaliser la recherche-action portant sur l'insalubrité (280 heures).

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, la réflexion menant au schéma de transformation sociale a incité des membres du conseil d'administration à se joindre à l'équipe lors des moments consacrés à ce projet.

Cette année, une quinzaine de bénévoles ont accompli 858 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.

Réflexion : Impact et clarté stratégique

La poursuite de notre réflexion a donné lieu à un Schéma de transformation sociale 2017-22 pour agir davantage sur le bien-être financier des citoyens. L'impact visé dans cette mouvance est :

D'ici 2022, l'ACEF concourra au bien-être financier des citoyens de la Rive-Sud par :

1. l'amélioration des connaissances et de la confiance d'agir de 600 citoyens pour la prise en charge de leurs finances personnelles et l'application de choix éclairés en matière de consommation;
2. le déploiement, auprès de 30 entreprises ou organismes de la Rive-Sud, d'une offre de services visant des pratiques d'éducation à la littératie financière destinées aux employés.

Ce fut une mobilisation sans précédent à laquelle ont pris part toute l'équipe de travail, les membres du conseil d'administration et 3 coaches, en collaboration avec le programme Innoweave. Un plan d'action ambitieux est en branle pour mettre l'ACEF au cœur du changement.

Voici la chronologie des étapes – le cœur de la démarche

- Décembre 2016 à décembre 2017, l'équipe au complet s'est investie pendant 1 an pour imaginer l'ACEF de demain.
- Avril 2017 à août 2017, embauche d'une ressource externe à contrat pour supporter l'équipe pour la partie exploration terrain. Il s'agit de Manon Bolduc.
- Les membres ACEF impliqués: l'équipe d'intervenantes (6 à 7), 2 représentants du conseil d'administration, la coordonnatrice. Les autres membres CA sont informés mensuellement de l'évolution du processus.
- Se sont une vingtaine de rencontres de travail équipe ; une trentaine de rencontres ou conférences téléphoniques pour comité de suivi, coaches, coordonnatrice, comité restreint équipe.
- Exploration terrain: 5 moyens pour voir clair
 1. Enquête terrain par sondage auprès de 40 partenaires (OSBL, groupes parapublics et publics)
 2. Analyse des programmes et activités ACEF
 3. Recherche documentaire sur la littératie financière : étude Manuvie Ipsos Reid 2014-15 sur la prospérité et la santé financière ; littératie financière au Canada - Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC); littératie financière au Québec – Autorité des marchés financiers et aux États-Unis - Consumer financial protection bureau, etc.
 4. Rencontre 1 à 1 avec direction des ACEF Sud-Ouest de Montréal et Appalaches Beauce Etchemins
 5. Groupe de discussions employeurs, 3 dirigeants d'entreprises

Les grands apprentissages :

- Prise de conscience par l'ensemble de l'équipe que des changements étaient nécessaires dans l'approche actuelle pour avoir plus d'impact auprès de la clientèle.
- Engouement pour la littératie financière. Depuis la crise financière en 2009, l'ensemble des intervenants (gouvernement fédéral & provincial/ACFC/AMF, les entreprises financières et autres) se sont intéressés à l'importance de l'appropriation des connaissances et des compétences en finances personnelles de la population.
- L'ACEF n'est pas connu en dehors du milieu communautaire
- L'ACEF a les compétences et l'expérience terrain pour développer des programmes en finances personnelles.

- La reconnaissance de l’expertise est toutefois un enjeu pour développer une plus grande notoriété.
- Le volet prévention a toujours été difficile à développer auprès du grand public dans les essais passés de l’ACEF. Une nouvelle façon de faire a été identifiée pour que l’ACEF s’implique davantage en prévention auprès des citoyens en passant par le milieu de travail.
- Historiquement le volet curatif de l’ACEF prenait une grande place. Redéfinir ce que sera sa place afin de valider une nouvelle approche du volet préventif et de le déployer si le projet pilote en entreprise est concluant.

Le bâtiment

Suite des démarches effectuées depuis 2016, nous avons mis en chantier la phase 1 des rénovations du bâtiment en octobre 2017 : fondations, mur côté est, bureaux adjacents et... reconstruction du cabanon du voisin. Bon voisinage oblige ! L’ACEF s’étant vu dans l’obligation d’assumer l’entièreté des frais dudit cabanon en échange d’un accès pour notre chantier de construction. Nous passons doucement de la couleur orange à beige. Toute une révolution sur la rue Carrier qui a d’abord nécessité beaucoup de recherche de financement pour, au final, conclure sur une collaboration financière remarquable du milieu.

À l’automne 2017, nous planifions la phase 2 des rénovations par la recherche de financement, les demandes de permis, les demandes de soumissions, etc. S’en est suivi à l’hiver 2017 et au printemps 2018, le choix de l’entrepreneur et la planification des travaux prévus pour l’été 2018.

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 : suivi de la demande triennale 2017-2020;
- Corporation d’aide aux organismes de Lévis - CAFOL : demande de soutien, présence à 1 séance de remise des chèques;
- DRHC Été Canada: été 2017- demande de 8 semaines, été 2018 - préparation d’une demande pour un étudiant (agent de communication);
- DRHC – SPLI Prévention (Stratégie de partenariats de lutte contre l’itinérance): Demande de remboursement pour les différents trimestres de 2017-18 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 ;
- 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 et de la Chaudière, suivi et reddition de comptes pour entente triennale 2016-18, participation au Comité régional d’éducation financière MFMC ;

- Fondation pour les consommateurs : suivi au comité de levée de fonds ;
- 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 évaluation ; capsules de prévention clientèle ; développement d'une offre de services en prévention milieu des affaires ;
- Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS) : demande 2018-19;
- Société d'habitation du Québec (SHQ) volet Programme aide aux organismes communautaires pour le volet logement: reddition de comptes finale 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 et Prospérité Canada.

Pour la réflexion stratégique :

- Fondation McConnell programme Innoweave : reddition de compte pour le financement dans le cadre du Module Impact et clarté stratégique-ICS;
- Québec philanthrope : une demande pour la consultation budgétaire
- EMPLOI-QUÉBEC : reddition de comptes pour le soutien en coaching Innoweave.

Pour la rénovation du bâtiment :

- Ville de Lévis : suivi de la demande financement ;
- Centraide Québec Chaudière-Appalaches : reddition de comptes pour le Fonds de soutien au milieu;
- Députés et Ministres (7) : suivi des démarches 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.

Il 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 dépliants;
- 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 2017-18 en a encore 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 2018-19 vers les priorités suivantes :

- Actualisation et renforcement du continuum d'interventions en finances personnelles visant l'autonomisation des citoyens et la fidélisation à l'ACEF
- Développement et déploiement d'une offre de services clé en main en finances personnelles destinée aux entreprises et leurs employés
- Accroissement de la notoriété de l'ACEF par le développement de partenariats stratégiques et la modernisation de notre image de marque
- Mise en place de conditions de succès pour l'opérationnalisation des changements par l'actualisation de moyens entourant la gouvernance et les ressources humaines, bénévoles et salariées

Cela se traduit par les perspectives principales suivantes :

- **INNOVATION** de nos programmes d'interventions en finances personnelles pour un impact accru auprès des consommateurs
- **SÉDUCTION ET SENSIBILISATION** du milieu des affaires au bien-être financier des employés comme moyen d'attractivité et de rétention
- **MODERNISATION** de nos outils promotionnels pour être au goût du jour
- **RÉNOVATION** – phase 2 du 33 Carrier pour se mettre sur notre 36 !
- **GESTION** efficiente par une gouvernance et des membres d'équipe motivés, par la restructuration du FEDRS, par le développement d'outils de gestion supportant, etc.

REMERCIEMENTS

Nous remercions pour leur soutien financier et leur collaboration à nos avancées, les principaux **partenaires financiers**:



- Centraide Québec et Chaudière-Appalaches ;
- Centre de réadaptation en dépendance de Chaudière-Appalaches ;
- Caisses Desjardins de Bellechasse, de la Chaudière, de Lévis, du Centre de Lotbinière, de Montmagny, 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 ;
- Fédération des caisses Desjardins ;
- Gouvernement fédéral - Stratégie de partenariats de la lutte contre l'itinérance Et Emploi été Canada ; Hydro-Québec ;
- Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales ;
- Office de la protection du consommateur ;
- Société d'habitation du Québec ;
- Ville de Lévis.

Et aussi : Autorité des marchés financiers, Emploi-Québec, Corporation d'aide financière aux organismes de Lévis et Bingo Rive-Sud, Fondation de la Famille J.W. McConnell, Union des consommateurs, députés Paradis et Picard, ministres Vallée et Proulx et autres donateurs, dont les membres et usagers qui, par leurs contributions volontaires, collaborent à donner au suivant !

Un merci exceptionnel à nos bénévoles qui conjuguent chacun à leur manière le bénévolat : les membres du conseil d'administration pour leur ouverture; le duo Claudia/Sylvie au soutien administratif; les représentants ACEF sur divers CA/comités ; les bénévoles ponctuels pour les coups de pouce variés (informatique, rénovations, etc.).

Merci à nos **partenaires communautaires**, avec qui, refaire le monde est un travail au quotidien !

Merci particulier à **nos coaches** Judith, Lara et Manon pour leur accompagnement inspirant et stratégique.

Merci pour leur soutien, les **médias de la Rive-Sud**, la **Ville de Lévis**, **GRT Nouvel Habitat**, **Beudet Faillie Normand - architectes** et la **firme Mallette** et les nombreux autres.

Enfin, pour les **citoyens utilisateurs**, merci de votre confiance, nous souhaitons continuer à être accueillants, aidants et inspirants.

Témoignages

L'ACEF

au



du changement

*Ce matin le soleil brille dans le ciel et je me dis enfin l'été ! Ce que je n'aurais pas dit hier puisque j'avais peur qu' Hydro me coupe l'électricité à l'arrivée de l'été ! Merci infiniment d'avoir aidé à la **négociation de mon entente de paiement**. Je vous apporterais bien une rose mais je suis un peu loin. J'apprécie énormément votre aide ! Et surtout la rapidité des choses ...*

Vous avez mis du positif à ma journée, à ma semaine et même à mon mois. Tout le monde devrait prendre deux minutes pour vous remercier. Bonne journée !

...

Maman de 2 bambins et 1 autre en route !

*Couple rencontré à la demande de leur fille qui s'inquiétait des finances de ses parents, entre autre parce que son père travaille encore à 68 ans. Monsieur qui a accepté de venir en **consultation budgétaire**, à la surprise de sa femme et de sa fille, a dit : « En tous cas, j'sus ben content d'être venu, même si ça me tentait pas pantoute ».*

...

Un aîné

*Sur les ateliers **Mes finances, mes choix** ...*

Le support visuel (Power Point) est bien fait, mais parfois avoir l'opportunité de sortir de la présentation pour pouvoir répondre aux besoins des élèves de 17-18 ans est encore mieux. Les différentes animatrices ont très bien compris cela et se sont bien adaptées à la situation. Les commentaires des élèves ne sont que positifs. Même que les ateliers étaient attendus avec impatience. Autant pour le contenu que pour l'animation.

...

Mylène Houle, enseignante à l'école l'Îlot-des-Appalaches.

*Je tenais à remercier Marie-Hélène et le groupe de l'ACEF pour tous les conseils **Mes finances, mes choix** qu'ils m'ont donnés. Quand Marie-Hélène a commencé à donner ses conférences à mon école, j'avais 17 ans et je commençais à m'inquiéter pour mes finances car j'allais bientôt avoir 18 ans et mes parents n'étaient pas aptes à me fournir ces renseignements.*

Je vous remercie donc tous pour les précieux conseils et les nombreuses informations. Je trouve que les finances c'est très important et que justement on n'en parle pas assez à l'école, donc j'apprécie ce que vous faites. Merci beaucoup!

...

Christopher

ANNEXE 1

Statistiques de consultation budgétaire 2017

Graphique 1 : Données régionales sur les consultations budgétaires depuis 1987 en comparaison avec 2015, 2016 et 2017 (% par région - en 2017 : 195 dossiers)

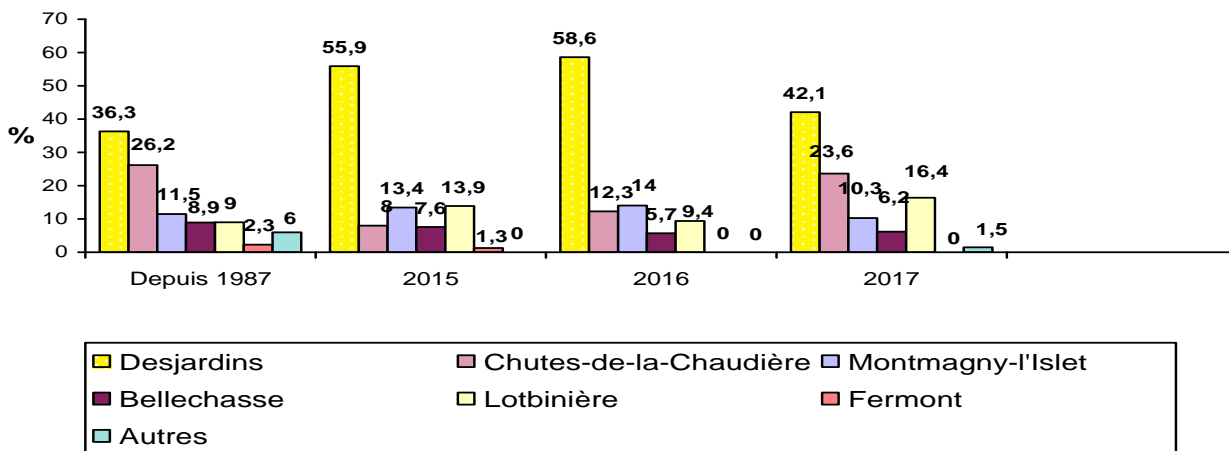


Tableau 1: État civil

ÉTAT CIVIL	2015	2016	2017
Seul	76.3%	72.5%	70.3%
Couple	23.7%	27.5%	29.7%

Tableau 2: Types de personnes reçues en consultation budgétaire (Nombre de dossiers : 195)

Types de personnes reçues en consultation budgétaire	2015	2016	2017
Hommes	30.7% (73)	34% (83)	38% (74)
Femmes	58% (138)	56% (137)	46% (89)
Couple	11.3% (27)	10% (24)	16% (32)

Graphique 2: Âge des personnes reçues en consultation budgétaire

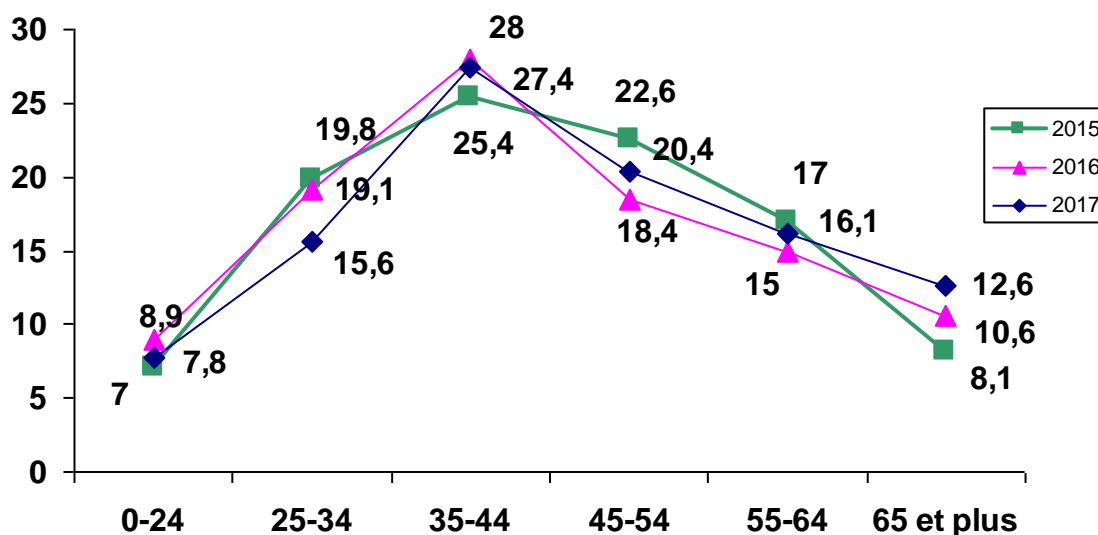


Tableau 3: Nombre d'enfants résidants en %

ENFANT RÉSIDANT	2015	2016	2017
Aucun	59.7%	18.2%	66.7%
1 enfant	18.9%	30.9%	13.8%
2 enfants	14.3%	33.6%	13.8%
3 enfants et +	7.1%	17.3%	5.6%

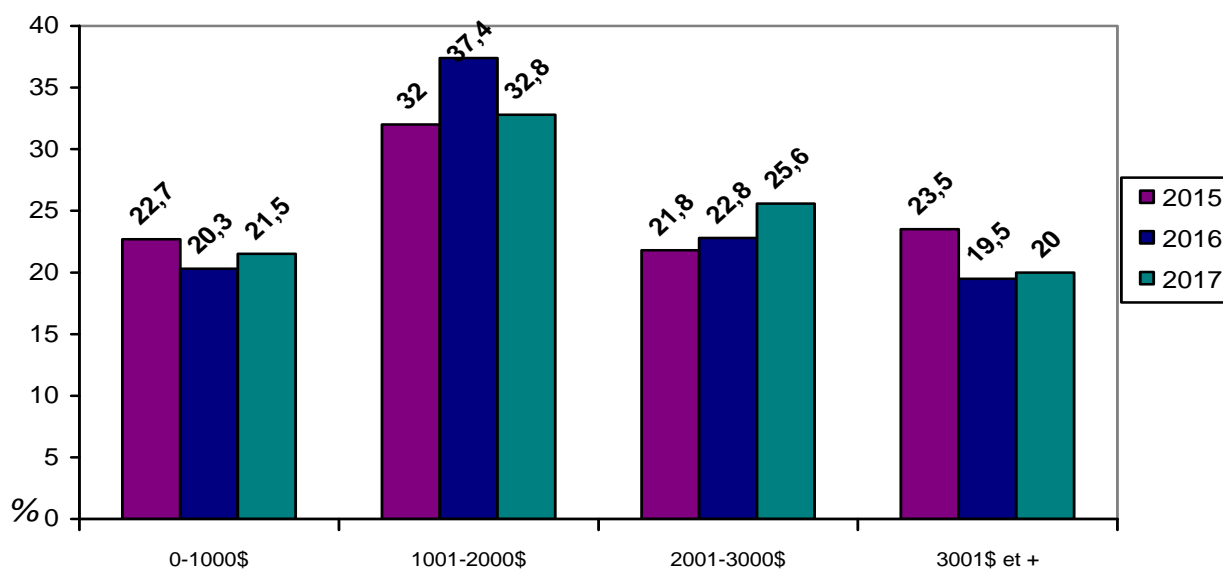
Tableau 4: Niveau de scolarité des personnes reçues en consultation budgétaire en %

NIVEAU de SCOLARITÉ	2015	2016	2017
Primaire et secondaire	66.4%	67.2%	71.5%
Collégial et universitaire	33.6%	32.8%	28.5%

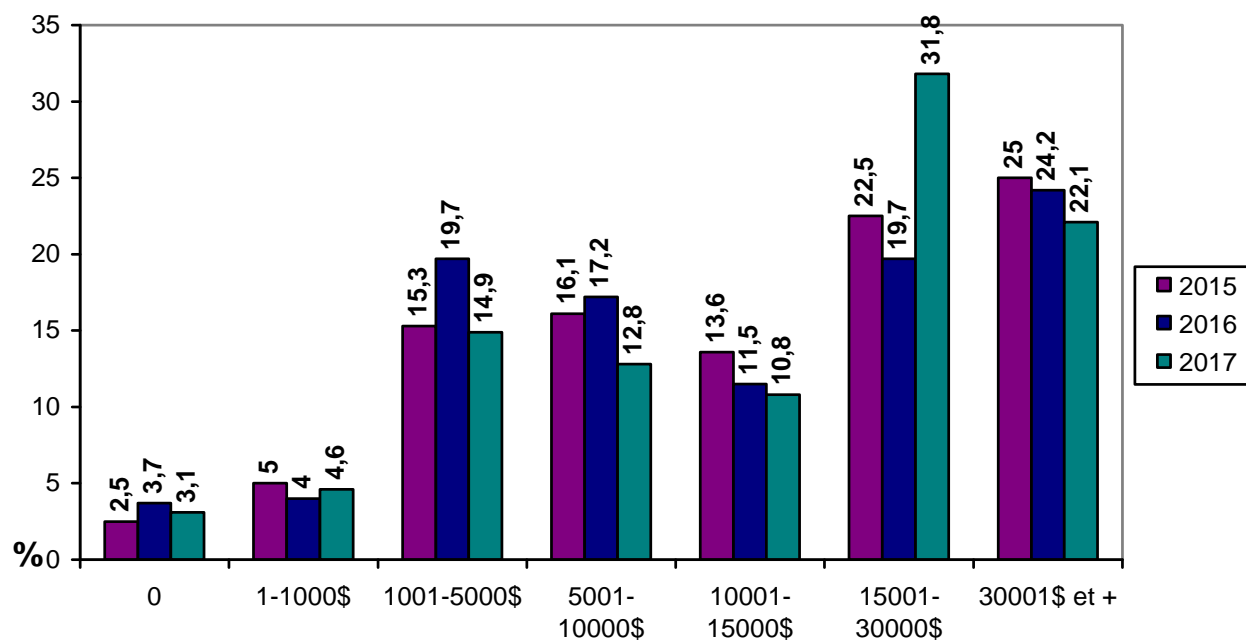
Tableau 5: Occupation des personnes reçues en consultation budgétaire

OCCUPATION	2015	2016	2017
À l'emploi	48.4%	46.7%	38.7%
Autre	51.6%	53.3%	61.3%

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 (%) :

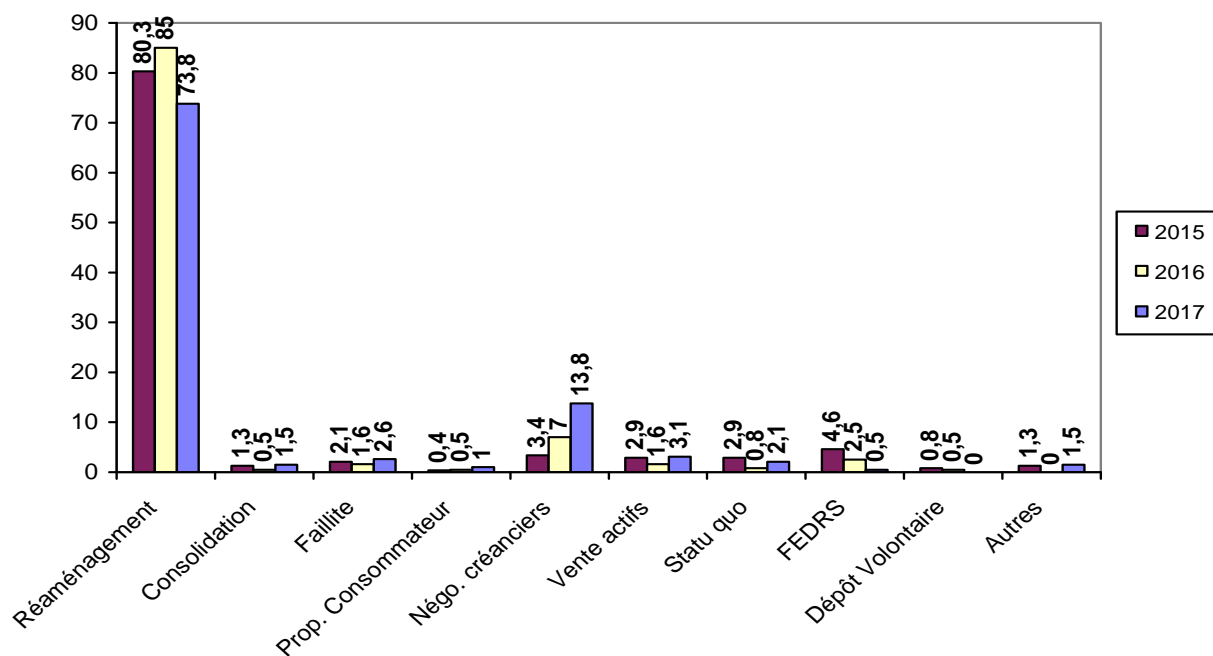


Tableau 6: Provenance des références des personnes reçues en consultation budgétaire en %

RÉFÉRENCES	2015	2016	2017
Affaires sociales	32	32.9	28.2
Parents, amis	10.9	13.1	12.8
Institutions financières	7.1	5.7	2.6
Organismes, groupes populaires	18	21	22.6
Publicité	5.9	5.3	3.1
Déjà venu	11.8	14.3	19.5
Milieu de travail	2.9	1.6	2.1
Organismes gouvernementaux	5.5	4.1	3.1
Professionnel (Syndic, SAE)	3.4	1.2	5.6
Autres / NSP	2.5	0.8	0.5

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

Répartition des participants aux formations	
MRC	Participants
Desjardins	375
Chutes-de-la-Chaudière	424
Lotbinière	325
Montmagny et L'Islet	25
Bellechasse	9
Total	1158

Tableau 2: Nombre de groupes rencontrés selon le thème des formations

