



# L'ACEF EN PLUSIEURS POINTS

## RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018 • 2019

Perspectives 2019 • 2020

**ACEF** | Association coopérative  
d'économie familiale  
Rive-Sud de Québec

# TABLE DES MATIÈRES

ÉQUIPE DE L'ACEF	2
RAPPORT DU CONSEIL	3
RAPPORTS DE LA COORDINATION ET DE L'ÉQUIPE	4
AIDE	5
ÉDUCATION	7
INFORMATION	10
ACTION	11
LOGEMENT	12
VIE ASSOCIATIVE	13
PERSPECTIVES & PRIORITÉS 2019-20	15
REMERCIEMENTS	15
TÉMOIGNAGES	16



## L'ÉQUIPE DE L'ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC

### LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Daniel Lemay, président  
Denise Lavallée, vice-présidente  
Pascal Defoy, secrétaire  
Jean-Marc Bossé, trésorier (04 à 12-2018)  
Gabrielle Vézina Garon, administratrice

### L'ÉQUIPE DE L'ACEF

Marie-Hélène Bergeron, responsable du programme  
Mes finances, mes choix<sup>md</sup>  
Simone Bilodeau, conseillère budgétaire  
Manon Bolduc, coache stratégique  
Sylvie Fortin, conseillère budgétaire  
Jean-Gabriel Gosselin, animateur  
Mélanie Rioux, conseillère budgétaire  
Édith St-Hilaire, coordonnatrice

### NOS BÉNÉVOLES AU SOUTIEN ADMINISTRATIF

Sylvie Carlos  
Claudia Côté

### ONT TRAVAILLÉ AVEC NOUS CETTE ANNÉE

Marie-Josée Carrier, agente de communication et de formation  
Mélanie D'Auteuil, conseillère budgétaire



## EN TOUT POINT

### RAPPORT DU CONSEIL

#### Daniel Lemay – président

En 2018, tout un chantier! Nous avons mis le point final aux rénovations de notre bâtisse. C'était par souci d'efficacité énergétique, de confort pour les usagers, d'esthétisme et d'entretien de la structure que les travaux avaient vu le jour. Un cadeau de taille pour les 30 ans de L'ACEF! Tout cela se traduisant notamment par des travaux d'isolation, de climatisation, de remplacement du revêtement extérieur ainsi que des portes et fenêtres. Nous avons aussi « pimpé » notre salle d'accueil au goût du jour!

#### Denise Lavallée – vice-présidente

2018-2019 l'année FED. Une autre année marquante et fructueuse en changements de toutes sortes, notamment pour le Fonds d'entraide Desjardins Rive-Sud. Nous avons participé à la dissolution de la corporation FED qui a été remplacée par une nouvelle structure moins imposante : une fiducie sous la responsabilité de l'ACEF. Il va s'en dire que le fonds n'a pas subi d'arrêt de fonctionnement et que tout le financement relié à cette activité a été transféré à la fiducie. Cette année, avec le décès de monsieur Jean-Louis Chabot, le FED et l'ACEF ont perdu un valeureux bénévole de longue date. Merci Jean-Louis!

#### Gabrielle Vézina Garon – administratrice

La conjoncture actuelle est difficile pour tous les employeurs ; que ce soit au communautaire, au public ou au privé. La main-d'œuvre se fait rare. C'est dans ce contexte et par le roulement de personnel qu'a connu l'ACEF dans les dernières années, que le conseil a bonifié les conditions d'emploi afin d'assurer une stabilité du personnel et de rendre plus attractif notre milieu. La refonte a été faite avec le précieux support de *Bénévoles d'Expertise*.

Notre nouvelle politique des ressources humaines permet aussi de reconnaître les employés seniors, de rencontrer les nouvelles exigences légales quant au harcèlement et de préciser le cadre réglementaire concernant la consommation de cannabis.

#### Pascal Defoy – secrétaire

La démarche de réflexion « *Impact et Clarté Stratégique* » a mené notre ACEF à redéfinir les différents postes d'emploi et leurs tâches spécifiques et connexes afin d'en accroître l'efficacité. Tous les membres du personnel ont participé à l'exercice pour des résultats concrets et intégrés. Pour un rayonnement plus grand, la stratégie nous mène côté affaires avec le projet de littératie financière en entreprise. À cet effet, le conseil d'administration et la direction misent sur le recrutement d'administrateurs additionnels ayant des profils en développement des affaires, en développement organisationnel et en communication-marketing afin de mieux répondre aux besoins grandissants de l'ACEF.

#### Jean-Marc Bossé – trésorier

Je suis très fier de ce qui a été accompli par les administrateurs, la direction générale et tous les employés. J'ai pleinement confiance que l'avenir réserve un succès amplement mérité, gratifiant et surtout constructif et déterminant pour la clientèle. L'organisation a non seulement sa place dans notre société, mais est une nécessité dans un monde de consommation comme le nôtre.



## MISE AU POINT

### RAPPORT DE LA COORDINATION

#### Édith St-Hilaire – coordonnatrice

Si l'an dernier fut tourné vers la réflexion et la planification de notre impact sur le terrain, 2018-19 nous a résolument plongés dans l'action afin de tendre vers notre impact ultime, notamment avec la mise en place du programme *Point Finance*\$. Il s'agit d'un projet-pilote en littératie financière en entreprise qui fut au cœur de notre année. Riche en apprentissages, cette expérimentation a permis de mesurer à quel point agir pour le changement demande adaptabilité, conviction, souplesse, motivation et résilience. Puis nous avons aussi constaté à quel point une équipe soudée et mobilisée crée une dynamique forte et canalise ses énergies pour tendre vers la réussite. Chaque personne de l'équipe a apporté un ingrédient déterminant pour catalyser les avancées : expérience, créativité, humour, détermination, sociabilité, vision, fraîcheur et persévérance.

Les membres du conseil d'administration et la coordination ont instauré un souffle nouveau à l'ACEF en faisant adopter en juin 2018 des règlements généraux actualisés, en procédant à une pratique d'évaluation annuelle des besoins d'expertise pour la gouvernance, en précisant l'organisation des besoins en ressources humaines, puis en revisitant l'entente de travail afin de bonifier les conditions d'emploi des ressources humaines.

Enfin, cette cure de solidification a aussi permis de clore le chantier des rénovations du bâtiment amorcé en 2017. La coquille orange et brune des murs extérieurs s'est transformée en teinte plus douce, la fenestration agrandie invite plus intensément l'entrée des rayons du soleil, alors qu'une climatisation des locaux assure un meilleur confort aux usagers.

Ainsi, au sens figuré comme au sens propre, la clarté et le rafraîchissement ont été au programme de 2018-19. Merci à tous et surtout à chacun d'avoir cru et agi en tout point pour mener plus loin l'ACEF de demain.

#### IMPACT ULTIME VISÉ 2017-22

*« Les consommateurs de la Rive-Sud de Québec sont vigilants dans leurs choix de consommation, proactifs dans la défense de leurs droits et gèrent sainement leurs finances personnelles ; ceci contribuera à atteindre la justice sociale dans une perspective de développement durable. »*

### RAPPORT DE L'ÉQUIPE

#### Simone Bilodeau – conseillère budgétaire

En mars dernier, l'ACEF complétait sa 32<sup>e</sup> année d'existence. Une année qui s'est déroulée en montagnes russes, à plusieurs points de vue.

Du côté des employés, notons le retour ET le départ de Mélanie D'Auteuil...ET le départ de Marie-Josée Carrier...ET l'arrivée de Jean-Gabriel Gosselin. Puis, nous avons fêté les 20 ans de service ACEF de Mélanie Rioux. Visant une organisation du travail plus efficiente, une redéfinition des charges par poste d'emploi a été réalisée et conduira à compléter l'équipe en place.

En ce qui a trait à la partie physique des métamorphoses survenues à l'ACEF, soulignons les rénovations qui ont permis, entre autres, de rendre les conditions de travail plus « chaleureuses » au rez-de-chaussée avec l'isolation des murs, mais SURTOUT avec le nouvel habillage, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur. Habillage pour lequel les gens ne tarissent pas d'éloges, rien de moins.

Ces transformations se sont même étendues à la mission de l'ACEF. Lors de cette année de transition, l'ACEF s'est résolument tourné vers l'avenir en transformant son offre de services. Et quoique ce virage a exigé énormément d'énergie à toute l'équipe, nous en retirons une grande fierté. Ainsi s'amorce la 33<sup>e</sup> année de notre ACEF.



# FAIRE LE POINT

## CONSULTATION BUDGÉTAIRE

Première année complète de déploiement de la séance d'information

En route vers une saine santé financière, 1<sup>re</sup> étape de la reprise en main de ses finances personnelles.

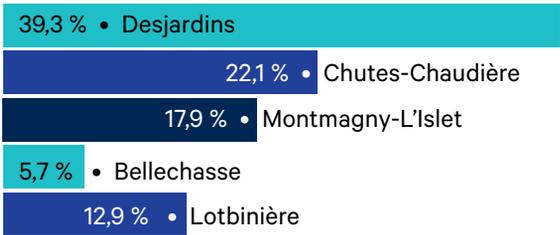
L'intervention en chiffres :

**140 CONSULTATIONS BUDGÉTAIRES | 105 SUIVIS BUDGÉTAIRES  
63 PARTICIPANTS À L'ATELIER EN ROUTE VERS UNE SAINE SANTÉ FINANCIÈRE.**

**UN TOTAL DE 356 PERSONNES RENCONTRÉES.**

### PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE CB EN 2018

#### PROVENANCE PAR MRC EN %



#### SEXE



#### ÂGE



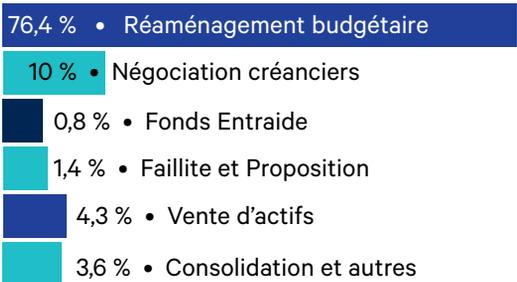
#### OCCUPATION



#### REVENU FAMILIAL MENSUEL NET



#### SOLUTIONS PROPOSÉES EN %



#### NIVEAU D'ENDETTEMENT

(excluant l'hypothèque)



# POINT TOURNANT

## FONDS D'ENTRAIDE DESJARDINS RIVE-SUD

**Objectif :** venir en aide aux personnes et aux familles en difficultés financières en offrant un support à la gestion budgétaire et en rendant disponible un petit prêt.



### Organismes partenaires

9 Caisses du territoire de la Rive-Sud de Québec : Caisse Desjardins de Bellechasse, Caisse Desjardins de la Chaudière, Caisse Desjardins de Lévis, Caisse Desjardins du Centre de Lotbinière, Caisse populaire Desjardins de Montmagny, Caisse Desjardins du Nord de l'Islet, Caisse Desjardins de la Rivière du Sud et Berthier-sur-Mer, Caisse Desjardins du Sud de l'Islet et des Hautes-Terres, Caisse populaire Desjardins du Parc régional des Appalaches, Développement international Desjardins, Fédération des Caisses Desjardins, Organismes du milieu.



### Structure

Au cours de la dernière année, nous avons procédé à la dissolution de la corporation du FEDRS pour en confier les responsabilités légales à l'ACEF, par l'entremise d'une fiducie. La mise en place de cette nouvelle structure avait pour but d'alléger la structure du fonds.

### Comités :

#### Comité de suivi

5 représentants nommés par les organismes partenaires

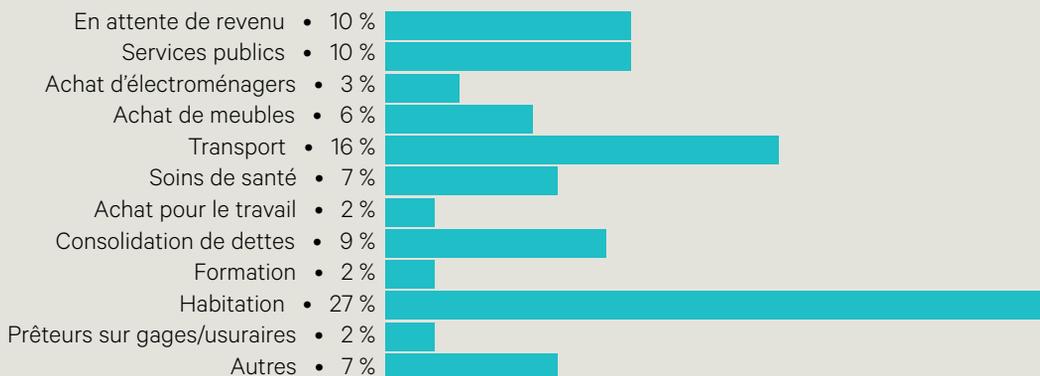
#### Comité d'analyse

2 conseillers budgétaires de l'ACEF et un représentant du milieu

#### Emprunts

Actuellement, le FEDRS compte 32 dossiers d'emprunt actifs, ce qui représente une somme totale prêtée de 10 327 \$. L'accessibilité à un petit prêt est toujours déterminée dans le cadre d'une consultation budgétaire et il est octroyé selon des motifs d'emprunt bien précis.

### But d'emprunt




**PROGRAMME D'ÉDUCATION GÉNÉRAL**

L'éducation favorise, de manière privilégiée, une prise en charge chez plusieurs consommateurs. C'est pourquoi l'ACEF accorde depuis toujours une place importante au volet éducation. Cette année encore, plusieurs groupes communautaires, institutions publiques et autres regroupements ont sollicité notre participation en tant que formateur. Des ateliers grand public ont également été offerts.

**AU TOTAL, 44 GROUPES ONT ÉTÉ RENCONTRÉS POUR REJOINDRE 974 PERSONNES SUR L'ENSEMBLE DE NOTRE TERRITOIRE.**

Répartition territoriale des participants aux formations		Nombre de participants selon les thèmes des formations	
<b>MRC</b>	<b>Participants</b>	Budget	430
Desjardins	372	Crédit / Solutions endettement	346
Chutes-de-la-Chaudière	76	Aînés - résidences privées / Abus financiers	149
Lotbinière	386	Loi de protection du consommateur	30
Montmagny et L'Islet	11	Bail	13
Bellechasse	64	Régime d'épargne-études	6
Rive-Nord	65		
<b>Total</b>	<b>974</b>	<b>Total</b>	<b>974</b>

**La mesure de notre impact sur le bien-être financier**

Au cours de la période de référence, du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019, 16 personnes ont reçu plus d'un service en éducation financière. Souvent, il s'agissait d'une consultation budgétaire subséquente à une participation à l'un ou l'autre de nos ateliers ACEF, *Finances personnelles* ou *En route vers une saine santé financière*. La participation multiple a pour conséquence d'augmenter notre impact sur le bien-être des participants.

**IMPACT VISÉ D'ICI 2022**

*L'ACEF concourra au bien-être financier des citoyens de la Rive-Sud par 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.*

## PROGRAMME D'ÉDUCATION JEUNESSE

Depuis janvier 2016, la diffusion à Lévis du programme *Mes finances, mes choix*<sup>md</sup> se fait grâce au soutien financier de la Caisse Desjardins de Lévis, de la Caisse Desjardins de la Chaudière et de la Fédération des caisses Desjardins du Québec. Un déploiement soutenu pour le grand Lévis.

Description	2016			2017			2018			2019 (au 10 juin)		
	EST	OUEST	TOTAL	EST	OUEST	TOTAL	EST	OUEST	TOTAL	EST	OUEST	TOTAL
Nombre d'ateliers	72	35	<b>107</b>	88	62	<b>150</b>	116	30	<b>146</b>	67	39	<b>106</b>
Nombre de nouveaux participants	510	376	<b>886</b>	710	515	<b>1225</b>	734	283	<b>1017</b>	348	130	<b>478</b>
Nombre de participations	1176	444	<b>1620</b>	1432	1162	<b>2594</b>	1677	385	<b>2062</b>	670	227	<b>897</b>
Nombre heures-participantes	903	573	<b>1476</b>	1824	1571	<b>3395</b>	2406	576	<b>2982</b>	1305	841	<b>2146</b>

### Cette année, mentionnons :

Participation à la Journée provinciale 5 ans du programme *Mes finances, mes choix*<sup>md</sup>, le 5 novembre 2018. La journée a rassemblé plus de 300 formateurs accrédités. Elle fut ponctuée de bons coups, d'échanges et de panélistes chevronnés dont Édith St-Hilaire, la coordonnatrice de l'ACEF ;

Reconnaissance, mentions et vidéo *Mes finances, mes choix*<sup>md</sup> lors des AGA de la Caisse Desjardins de Lévis et de la Caisse Desjardins de la Chaudière ;

Publication de nouvelles *Mes finances, mes choix*<sup>md</sup> dans les 3 bulletins *L'Express de l'ACEF* ; bulletins adressés notamment à nos partenaires enseignants, animateurs et supporteurs ;

Ouverture de 3 milieux supplémentaires pour la diffusion du programme. Ainsi les élèves en Esthétique du Centre de formation professionnelle (CFP) de Lévis et plusieurs groupes d'étudiants en Finances du Cégep de Lévis-Lauzon ont pu bénéficier des ateliers MFMC.

La collaboration se poursuit avec les écoles et milieux communautaires tels que L'Appart, École Secondaire Les Etchemins (programme FAC), Alliance Jeunesse (Le Tremplin Autonomie), Juvénat Notre-Dame,

Trajectoire Emploi, Travail Jeunesse, Cégep Lévis-Lauzon (secteur ouvert à tous), École Pointe-Lévy, École Marcelle-Mallet, MDJ Défi-Ados et le Centre d'éducation des adultes des Navigateurs ;

Diffusion grand public de la vidéo promotionnelle du jeu *Le Responsable* dans laquelle notre dynamique formatrice Marie-Hélène Bergeron est l'actrice principale ;

Animation et formation, par Marie-Hélène Bergeron, au jeu *Le Responsable* auprès de 2 groupes de formateurs du Québec.



## « APPRENDRE, C'EST LE FUN ! » LE RESPONSABLE

ENVIRONNEMENT • SOCIÉTÉ • GOUVERNANCE

Le jeu *Le Responsable* de la Caisse d'économie solidaire Desjardins, premier jeu de société québécois portant sur la finance responsable, assisté par une application WEB, permet de mieux comprendre le fonctionnement de la finance responsable, les possibilités d'investissement offertes sur le marché ainsi que leurs impacts sur les plans social et environnemental. L'objectif du jeu est d'inciter les jeunes qui désirent investir leur argent, à le faire de façon éclairée, afin d'obtenir le meilleur équilibre entre rendement financier et impacts positifs sur la société et l'environnement.

<https://www.youtube.com/watch?v=Uh2puFffOkw>

## ●●● POINT D'IMPACT

### EN QUELQUES MOTS, **POINT FINANCE\$ UN PARTENARIAT GAGNANT-GAGNANT**

Visant à réduire le stress au travail et à améliorer la santé financière des employés, le programme *Point Finance\$* est entré en scène en 2018 avec une première entreprise partenaire, Transit entreprise de distribution de pièces automobiles. Soucieuse du bien-être de ses employés, l'équipe de Transit a collaboré à améliorer notre nouveau programme de formation. Ainsi fut déployé un produit de meilleure qualité répondant aux attentes des participants. Analyse, conception, implantation et évaluation, voilà le quotidien des personnes impliquées dans ce processus de création.

Ce partenariat a donné lieu au déploiement de 5 conférences, une plateforme d'information virtuelle privée, un service d'accompagnement diversifié et la réalisation d'un diagnostic du bien-être financier des participants. Plus de 50 employés ont été touchés par le programme.

La formule des conférences débute avec une présentation de lancement pour informer les participants sur le contenu du programme. Ensuite, quatre conférences sont offertes sur des thèmes variés : publicité, valeurs, épargne, crédit, budget, planification, etc. Afin d'adapter notre offre aux réalités de l'entreprise, des conférences de trente minutes sont privilégiées auprès des travailleurs de jour et de soir selon leur horaire. Au final, *Point Finance\$* a fait l'objet de 8 animations en 2018-19 et 1 en avril 2019.



POINT DE VUE



Fin de la campagne « **REÉE et subventions Profitez-vous vraiment de tout ?** » dont les activités ont rejoint directement plus d'une centaine de personnes

**3 BULLETINS L'EXPRESS DE L'ACEF**

**26 INTERVENTIONS MÉDIATIQUES ET 153 INTERVENTIONS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX**



Clôture de la campagne **Des communautés plus futées : alternatives collectives pour déjouer l'endettement**



**Le remède aux coupures, ça existe et on l'a !**

Par l'intermédiaire de la campagne *Le remède aux coupures, ça existe et on l'a* de la Coalition solidarité santé, nous avons diffusé 11 vignettes web pour faire connaître à tous les Québécois les arguments en faveur d'un régime 100 % public d'assurance médicaments. La campagne, qui a pris fin en septembre 2018, a permis de récolter **8 624 appuis** individuels auprès de la population.

**Voyez les capsules en ligne**

<https://uniondesconsommateurs.ca/vignettes-ass-med/>

**Compilation des demandes d'aide téléphonique et électronique, environ 430 :**

la compilation se décline selon les thèmes suivants : *Finances personnelles, Justice/Droit, Protection du consommateur, Programmes sociaux/Crédits impôt, Information ACEF, Références, Autres.*

S'ajoutent les demandes du Service d'aide aux locataires (105) qui sont détaillées à la section sur le logement.

**ABOLITION DES FRAIS ACCESSOIRES**

L'ACEF a également contribué à la création d'un outil pour guider les conseillers budgétaires relativement aux services que les médecins inscrits à la RAMQ ne peuvent pas facturer. Cet outil aide à identifier les frais ne pouvant plus être facturés aux patients depuis l'abolition des frais accessoires en janvier 2017.

**LES AÎNÉS, UNE PRÉOCCUPATION CONSTANTE**

Forte de son expertise en défense des droits des aînés, l'ACEF a participé à des réflexions, informations et actions favorisant la « bienveillance » et l'autonomie des personnes âgées :

- Programme *Soutien à l'Autonomie des Personnes Âgées (SAPA)* sur le continuum de services;
- Groupe experts-conseils en abus, violence et négligence envers les aînés;

- Programme de sensibilisation « *Émergence de l'endettement chez les aînés, bien comprendre pour mieux agir* », promotion des signes avant-coureurs de l'endettement problématique et ses conséquences.
- Politique découlant de la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*
- Processus d'intervention concerté (Entente sociojudiciaire en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées)

## POINT CHAUD

### DÉFENSE COLLECTIVE DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Participation à la consultation de l'Office de la protection du consommateur sur des propositions de modifications relatives au crédit à la consommation et à d'autres dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur*.

Participation au Comité santé de l'Union des consommateurs concernant la campagne « *Le remède aux coupures, ça existe* » pour l'adoption d'un régime entièrement public d'assurance médicaments permettant, jusqu'à maintenant, de récolter 465 appuis auprès d'organismes communautaires, de groupes syndicaux et de personnalités influentes.



Participations ponctuelles à des demandes des comités de l'Union à savoir :

- **Comité protection du consommateur :** consultation concernant les aspects de la Loi sur la protection du consommateur portant sur la vente itinérante, afin de conseiller l'Office de la protection du consommateur sur la recherche de solutions pour mieux protéger la population contre ce fléau.
- **Comité énergie :** surveillance des opérations du nouveau Centre d'accompagnement Hydro-Québec
- **Comité finances personnelles et endettement :** compilation de données statistiques en consultation budgétaire.

Participation au projet *Champions de l'autonomisation financière* de Prospérité Canada afin d'améliorer le bien-être financier des ménages à faibles revenus.

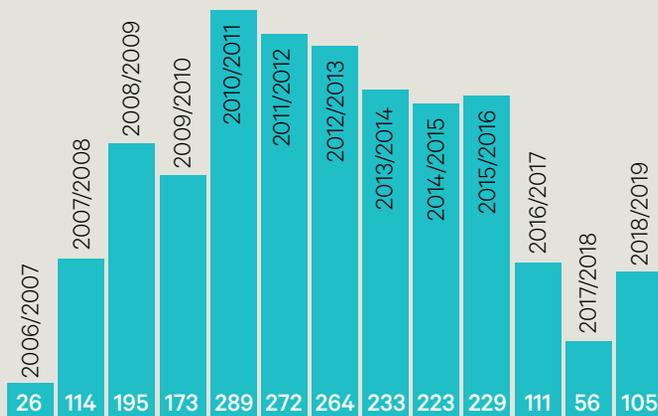
Promotion du portail *Toutbiencalculé.ca* – le rendez-vous web avec les Associations de consommateurs du Québec pour trouver toute une gamme d'informations et d'outils développés au fil des années grâce à leur expertise en finances personnelles.





**LA DÉFENSE DES DROITS DES LOCATAIRES**

Intervention individuelle :



Nombre de personnes qui ont fait une demande au volet défense des droits des locataires

Fait à noter cette année concernant les demandes d'information : le nombre d'hommes augmente (50), étant presque ex aequo à celui des femmes (55), pour un total de 105 personnes.

Les demandes d'information du service d'aide aux locataires portent sur une multitude de sujets, comme l'indique le tableau. De plus en plus de gens sont référés à l'ACEF par la Régie du logement, entre autres pour obtenir de l'information sur la rédaction d'une mise en demeure.

**Les demandes les plus fréquentes**

Renouvellement du bail et hausse de loyer	17 %	Jouissance paisible/bruit/odeurs	11 %
Aînés en résidences privées	11 %	État du logement	20 %

Autres : retard de paiement de loyer, comment mettre fin au bail, recherche de logement et discrimination, logement social et communautaire, colocation, éviction, reprise, décès, Régie du logement, etc.

**DÉFENSE COLLECTIVE DES DROITS DES LOCATAIRES**

- Diffusion de la recherche-action *L'insalubrité dans les logements. Portrait, expériences, enjeux et recommandations - Lévis, Bellechasse, Montmagny, L'Islet et Lotbinière*. Objectif visé : sensibiliser les acteurs en habitation sur les conditions de logement des ménages locataires et proposer des solutions terrain.
- Participation à la *Concertation Logement Lévis*, la promotion du logement social et communautaire (besoins, accès et financement) et l'amélioration des conditions de logement sont au cœur des préoccupations.
- Promotion des actions du *Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec* (RCLALQ) portant sur les dossiers suivants : contrôle des loyers, discrimination, réforme de la Régie du Logement, salubrité et protection du parc locatif.
- Implication à divers niveaux pour prévenir et réduire l'itinérance à Lévis en participant à la *Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance* (SPLI). Deux concertations, Lévisienne et Chaudière-Appalaches, sont actives pour définir les besoins et les meilleures réponses sur le terrain. En plus, à Lévis, un comité aviseur soutient une initiative de recherche-action en vue de dresser un portrait des maisons de chambres de la ville. Par ailleurs, l'ACEF répond aux besoins des personnes en situation d'itinérance à Lévis ou à risque de l'être par son offre de services en intervention budgétaire et en ateliers d'information dans le cadre des projets *Logement d'abord* et *Mon logement, en avoir un et le conserver*.
- **Sensibilisation et information** de la population par des interventions médiatiques sur des enjeux locaux et régionaux.

## L'ACEF S'IMPLIQUE...

L'ACEF est un acteur engagé dans sa communauté et participe à diverses concertations pour collaborer à son développement.

### Centre de justice de proximité de Québec

L'ACEF siège au poste de vice-présidence du conseil d'administration. Au cours de l'année, l'ACEF a collaboré notamment aux démarches en vue d'ouvrir un point de services en Chaudière-Appalaches.

### Commission consultative de développement social et communautaire de la Ville de Lévis

En janvier 2019, la Ville de Lévis adoptait sa Politique de développement social et communautaire, politique issue d'un travail collectif de réflexion auquel prend part l'ACEF à titre de commissaire. La Politique représente un outil indispensable pour offrir des services plus cohérents, mieux intégrés et adaptés aux besoins de la population lévisienne. Elle vise notamment à :

- Favoriser la qualité de vie et l'épanouissement des citoyens de tout âge et de toute condition
- Favoriser le développement d'une communauté inclusive et solidaire, d'un tissu social fort
- Réduire les effets des inégalités sociales et économiques

[https://www.ville.levis.qc.ca/fileadmin/documents/pdf/developpement/Politique\\_DSC.pdf](https://www.ville.levis.qc.ca/fileadmin/documents/pdf/developpement/Politique_DSC.pdf)

### Corporation de développement communautaire de Lévis

### Groupe experts-conseils en abus, violence et négligence envers les aînés

### Concertation Logement Lévis

### Concertation en itinérance Chaudière-Appalaches

### Chambre de commerce de Lévis

## POINT FORT

### BÉNÉVOLAT & VIE ASSOCIATIVE

En 2018-19, on compte **803 heures de bénévolat** en soutien administratif, réflexion stratégique, représentation, informatique, gouvernance, Fonds d'entraide, partenariat Camp de jour Ville de Lévis, Comité Impact et clarté stratégique, Comité embauche, Comité Restructuration FEDRS, Comité RH ACEF, etc. C'est plus d'une douzaine de bénévoles appuyant les activités.

La Semaine de l'action bénévole 2018 a eu lieu du 15 au 21 avril sous le thème : « *Je bénévole, tu bénévoles, conjuguons notre bénévolat* ». Les bénévoles ont vu leurs implications reconnues par des vœux de remerciements personnalisés.

Lors de l'assemblée générale de l'ACEF en juin 2018, un hommage surprise attendait Denise Lavallée membre du conseil d'administration. 28 ans d'implication bénévole à l'ACEF, il fallait fêter ça !

**L'ACEF c'est aussi près de 60 membres, individus et corporations, en appui à notre mission.**



## POINT D'IMPACT

### DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE ET STRUCTUREL, EN MODE ACTION !

#### Impact et clarté stratégique, agir davantage sur le bien-être financier des citoyens

2018-19 a marqué la mise en branle du plan d'action issu de notre démarche en impact et clarté stratégique (ICS) pour adopter une intervention innovante en vue de notre réponse mieux adaptée aux besoins du citoyen qui recherche le bien-être financier.

Ainsi, pour les demandes provenant de Lévis, le continuum de services en intervention budgétaire a été modifié pour inclure l'atelier d'information *En route vers une saine santé financière*. L'instauration de mesures d'impact s'est faite par l'administration d'un sondage diagnostique auprès de tous les usagers des services d'intervention budgétaire.

Afin d'augmenter son impact, l'ACEF a choisi de travailler avec les entreprises ou les organismes qui cherchent à supporter leurs employés pour leur bien-être financier, facteur primordial pour un mieux-être au travail. Une offre de services « clé en main » Point Finance\$ destinée au milieu des affaires a été structurée et déployée dans une entreprise. 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.

Cette nouvelle offre au milieu des affaires servira de levier financier pour supporter l'ACEF. Au final, plus de moyens financiers signifient plus d'actions pour les citoyens.

## POINT FINAL

### RÉNOVATIONS DU 33, CARRIER, SUITE ET FIN

Le 25 octobre 2018, entouré de ses partenaires, l'ACEF célébrait la transformation de son bâtiment historiquement reconnu dans le Vieux-Lévis par sa couleur orange plutôt flamboyant. Le 33 Carrier, propriété de l'ACEF depuis 1996, est donc passé à une teinte plus neutre et plus agréable à l'œil grâce à un investissement de près de 100 000\$ et ce grâce à une collaboration financière remarquable du milieu de 62 000 \$.

Le président de l'organisme, monsieur Daniel Lemay, expliquait en ces mots pourquoi les travaux ont été effectués. « *Efficacité énergétique, confort des usagers, entretien de structure, esthétisme, cadeau pour les 30 ans de l'ACEF ... on peut dire que c'est pour toutes ces raisons que nous avons mis en œuvre les rénovations.* »

Ces rénovations s'inscrivent à merveille dans la revitalisation du Vieux-Lévis. L'ACEF a ravivé un milieu communautaire distinctif, accueillant, et ce, autant en dehors comme en dedans.

## POINT D'ANCRAGE

### FINANCEMENT

L'ACEF navigue depuis 1987 et, malgré tout ce temps, est encore à la quête du financement stable et récurrent. Heureusement, cette année les nouvelles financières sont bonnes ! Notre mission de base en intervention budgétaire, bien que reconnue par nos partenaires terrain depuis belle lurette, a été financée plus largement en 2018-19. Un Programme de soutien financier aux activités d'éducation financière et de consultation budgétaire a été instauré par l'Office de la protection du consommateur pour supporter les associations de consommateurs du Québec. Une entente quinquennale a été conclue. Le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS) du gouvernement du Québec a aussi rehaussé le financement de base des organismes en défense collective des droits, dont l'ACEF.

Appliquée en deux phases en 2018-19 cette augmentation est bonifiée par une indexation de 1 % par année de la subvention totale. S'ajoute à cela, depuis l'an dernier, l'entente de versement par Hydro-Québec d'une contribution financière visant les activités d'accompagnement des ménages à faible revenu. Ainsi, l'ACEF est en meilleure posture pour répondre à sa mission de base.

Qui dit développement, dit assurément financement. Donc, nous poursuivons nos efforts de financement pour soutenir nos actions issues de notre réflexion stratégique. Comme quoi, bien ancré dans son milieu l'ACEF regarde toujours à l'horizon qui, elle, n'a pas de limite !

## ●●● POINT DE MIRE

La Réflexion Impact et Clarté Stratégique continue de nourrir nos actions axées sur le bien-être financier des citoyens. D'ici 2022, l'ACEF concourra au bien-être financier des citoyens de la Rive-Sud par :

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

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

### PRIORITÉS 2019-2020

**Valoriser et promouvoir**  
le continuum  
d'interventions en  
finances personnelles  
pour l'autonomisation  
des citoyens et la  
fidélisation à l'ACEF

**Bonifier et déployer**  
une offre de services  
clé en main en  
éducation aux finances  
personnelles destinée  
aux entreprises et leurs  
employés

**Accroître la notoriété**  
de l'ACEF par le  
développement  
de partenariats  
stratégiques et la  
modernisation de notre  
image de marque

## ●●● POINT D'APPUI

### REMERCIEMENTS

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

- 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 ;
- Office de la protection du consommateur ;
- Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales ;
- Ville de Lévis.

Et aussi :

Corporation d'aide financière aux organismes de Lévis et Bingo Rive-Sud, Union des consommateurs, députés Paradis et Picard, donateurs privés, membres et usagers par leurs contributions financières volontaires.

Merci aux **bénévoles** qui sont nos points d'appui au quotidien : membres du conseil d'administration, Claudia et Sylvie au soutien administratif ; membres des comités ; bénévoles ponctuels en informatique, rénovations, entretien, etc.

Merci à nos **partenaires communautaires** avec qui nous conjugons plus aisément solidarité, représentativité et convictions.

Mercis particuliers à notre coache Manon Bolduc qui nous porte à voir grand et loin, à Denise Bélanger, bénévole de Bénévoles d'Expertise et à Audrey Lambert-Hamel du Centre d'action bénévole Bellechasse - Lévis - Lotbinière qui ont inspiré nos démarches ressources humaines et gouvernance.

Merci à **Transit** d'être notre partenaire #1 du programme *Point Finance*\$

Merci pour leur soutien, les médias de la Rive-Sud, la Ville de Lévis et la firme Mallette.

**Merci aux citoyens utilisateurs, votre confiance est notre point d'appui.**

# TÉMOIGNAGES

« Je tiens à vous remercier de votre patience et d'être resté jusqu'à 22 h avec moi au bureau la semaine dernière. J'ai déjà commencé à appliquer ce que l'on a discuté. J'ai pris rendez-vous à la banque pour changer ma carte de crédit et en avoir une seulement pour le travail. J'inscris mes dépenses pour voir où je mets mon argent. J'ai vérifié le solde du prêt auto et la valeur restante à payer. Je suis confiant que ça ira mieux très bientôt. Merci ! »

**Participant en consultation budgétaire.**

---

**Du personnel quittant l'ACEF...**

«...Mon parcours à l'ACEF a été une occasion de connaître un milieu de travail différent, de sortir de ma zone de confort et d'évoluer dans un environnement humain avec un grand H. Voilà quelques-uns des objectifs que je m'étais fixés. Je peux dire mission accomplie. Je garderai de précieux souvenirs des gens que j'ai eu la chance de connaître, vous en faites partie.»

**Marie-Josée Carrier, employée de 01-2017 à 04-2018.**

---

« J'ai eu un grand plaisir à travailler avec vous toutes. Sachez que je vous apprécie énormément. Vous allez me manquer, c'est CERTAIN. Et, merci pour tout. J'étais une femme en devenir quand je suis arrivée ici et maintenant, j'en suis une et c'est en partie grâce à vous toutes. »

**Mélanie D'Auteuil, 05-2008 à 09-2018**

---

**Commentaires de participants à l'atelier En route vers une saine santé financière.**

*Félicitations ! Toute personne devrait avoir accès à cet atelier.*

*Belle présentation qui va m'aider à régler mes problèmes de dettes.*

*Ça m'a aidé à comprendre les choix qui me sont offerts afin d'améliorer ma situation financière.*

---

**Pensée d'une membre ACEF**

« Vous ne donnez que peu lorsque vous donnez vos biens. C'est lorsque vous donnez de vous-même que vous donnez réellement. » Citation de Khalil Gibran

*Félicitations à toute l'équipe pour votre beau travail.*

**Céline**