



**RAPPORT  
D'ACTIVITÉS  
2019 • 2020**

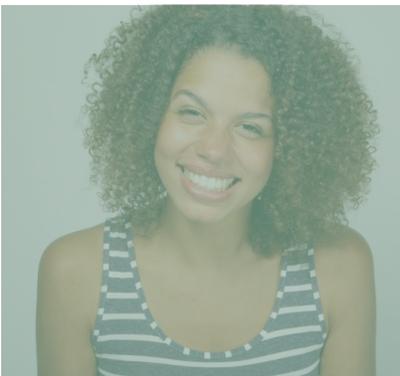
Perspectives 2020 • 2021

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

**L'ACEF  
BIEN PLUS  
QUE DES  
CHIFFRES**

# TABLE DES MATIÈRES

ÉQUIPE DE L'ACEF	2
RAPPORT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	3
RAPPORT DE LA DIRECTION	4
RAPPORT DE L'ÉQUIPE	5
AIDE	6
ÉDUCATION	9
INFORMATION	13
ACTION	16
LOGEMENT	17
VIE ASSOCIATIVE	19
DÉVELOPPEMENT	20



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

### LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Daniel Lemay, président  
Gabrielle Vézina Garon, vice-présidente  
Pascal Defoy, secrétaire  
Richard Gosselin, trésorier  
Éric Marquis, administrateur  
Denise Lavallée, observatrice

### L'ÉQUIPE DE L'ACEF

Simone Bilodeau, conseillère budgétaire  
Sylvie Fortin, conseillère budgétaire  
Mélanie Rioux, conseillère budgétaire  
Marie-Hélène Bergeron, animatrice  
Audray Langevin, animatrice  
Mary-Anne Tailleux, animatrice  
Emily Dufour, agent d'information  
Manon Bolduc, coache stratégique  
Sylvie Carlos, bénévole au soutien administratif  
Édith St-Hilaire, directrice

### ONT TRAVAILLÉ AVEC NOUS CETTE ANNÉE

Gisèle Camiré, agent de projet  
Claudia Côté, bénévole au soutien administratif  
Jean-Gabriel Gosselin, animateur  
Sabica Fellice, agent de communication



# ZOOM SUR 2019-2020

## RAPPORT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



VOICI, À TRAVERS DIVERSES CITATIONS, LE POINT DE VUE DES ADMINISTRATEURS SUR L'ANNÉE QUI VIENT DE S'ÉCOULER.

### QUEL A ÉTÉ VOTRE COUP DE CŒUR 2019-20 PARMIS NOS RÉALISATIONS ?

« L'année fut bien amorcée avec la formation de comités spécifiques en gouvernance afin d'avancer de façon stratégique dans une vision commune. Certes, nous avons dû faire certaines modifications tout en gardant le cap sur les objectifs. »

« Mon coup de cœur, l'avancement dans l'évaluation de notre projet Point Finance\$. »

« Je tiens à souligner la capacité d'adaptation de l'ACEF qui a été plus que sollicitée en contexte de pandémie. L'équipe a su faire preuve d'ingéniosité pour s'assurer du maintien d'un service de qualité à la clientèle tout en respectant les limites du personnel. Ces ajustements ont même permis de faire rayonner des forces insoupçonnées du personnel. »

### QU'EST-CE QUI VOUS ALLUME DANS VOTRE IMPLICATION BÉNÉVOLE À L'ACEF ?

« Le fait d'être un acteur de changement dans l'aptitude de la population à gérer ses finances d'une façon plus saine. »

« J'apprécie mon implication parce qu'elle me donne autant l'impression de donner que de recevoir. J'en apprend un peu plus à chaque année sur les différentes réalités du communautaire et je mets à profit mes expertises. Cette implication me pousse à explorer des avenues insoupçonnées (rénovations, marketing, télécommunication, etc.). »

### À L'ACEF, ON AIDE, ON FAIT DU BIEN, ON FAIT LA DIFFÉRENCE, ON SOUTIENS LE BIEN-ÊTRE FINANCIER ET HUMAIN. COMMENT CE CÔTÉ HUMAIN RESSORT-IL, SELON VOUS ?

« Nous sommes une ressource d'aide et d'accompagnement qui n'est pas pris en charge par aucune institution (bancaire/financière) ni organisme. »

« Les difficultés financières peuvent engendrer un stress qui peut mener à un état dépressif, voire à une dépression ou même à des idées suicidaires. En plus, l'argent est un sujet tabou. Vous offrez un espace aux gens pour parler de leur situation en plus de les éclairer sur des solutions. Vous leur redonnez espoir de s'en sortir ; ce qui agit positivement sur tous ces symptômes. »

« De manière générale, concernant la gestion financière, l'ACEF prône bien par l'exemple avec un budget équilibré et bien ventilé. Il m'a été facile de sentir, autant dans les activités que dans l'établissement du budget de l'organisme, que l'ACEF travaille dans une optique de bien-être financier, et ce, à toutes les étapes de la vie des personnes. Les décisions sont prises de manière à bien répondre à la mission de l'ACEF et de bien veiller à sa pérennité. »

« La conjoncture actuelle avec la COVID-19 est difficile pour tous, que ce soit du point de vue communautaire, public, privé ou personnel. Notre directrice a su garder le cap autant sur les objectifs généraux, financiers et humains ; elle fut une personne de référence pour l'ensemble des employés, partenaires, consultants autant que pour le CA. »

# MULTIPLES CHANGEMENTS sous la continuité



## RAPPORT DE LA DIRECTION

### ÉDITH ST-HILAIRE

Le thème central de cette année : « *L'ACEF bien plus que des chiffres* » m'amène à vouloir présenter mon rapport à partir de 4 mots desquels émerge le visage humain de notre intervention en finances personnelles.

#### Bien-être

Ce mot, souvent revenu dans notre univers ACEF depuis notre réflexion stratégique est au centre de nos actions, historiques aussi bien que novatrices. Cette année, au maintien de notre intervention de base en consultation budgétaire, en éducation et en défense des droits se sont ajoutées les actions de déploiement du pilote Point Finance\$, projet d'offre de services en éducation financière en entreprises. Mener de front ces mandats a exigé de l'équipe en place maints exercices de contorsion des méninges, des visions, des horaires et des mandats. Ce programme d'entraînement a été relevé avec brio par l'équipe élargie et nous mène vers des pratiques professionnelles renouvelées et adaptées aux besoins toujours en mouvance de la personne. Le bien de l'être humain primant avant tout.

#### Changement

Lorsqu'à la mi-mars 2020, la pandémie de la COVID-19 a mis le Québec en pause, l'équipe ACEF a rapidement fait le saut pour s'adapter aux changements et continuer à être présent pour soutenir les consommateurs. Nous avons déménagé nos pénates à la maison et adopté le télétravail, sommes devenus presque des pros des applications de communication collaborative Zoom, Teams et Webex, avons remplacé les discussions de cadres de portes par du clavardage Skype, tenu nos réunions d'équipe autour de nos écrans d'ordinateurs. On s'est mis en mode changement subito presto ! Avouons que nous avons déjà expérimenté le changement au cours du développement itératif du programme Point Finance\$ ! Finalement, à vouloir presque tout changer on s'aperçoit que l'on peut tout changer, même l'humain.

#### Moyen

Moyen comme se donner les moyens, avoir les moyens, prendre les moyens qu'il faut ! Moyennant un budget suffisant, tout consommateur peut arriver à satisfaire ses besoins tout en ajoutant de petits plaisirs qui rendent le bien-être... bien ! Comme organisme communautaire, avoir les moyens de ses actions c'est faire beaucoup mieux et aussi faire une différence dans notre communauté. L'ACEF est un privilégié du communautaire, notre financement s'est bonifié alors que la récurrence des ententes financières nous permet de se projeter au-delà d'une année. Bien que nous bataillons pour se donner les moyens de développer notre organisme, on peut dire cette année qu'avec notre budget on peut prendre les moyens d'actions pour soutenir le consommateur, l'humain au cœur de notre mission.

#### Implication

La réussite de 2019-20 est le résultat collectif de toute une troupe de belles personnes dont l'expertise et le cœur rayonnent. Les membres du personnel, conseillères budgétaires, animatrices, agent d'information, chargées de projet, directrice ainsi que les bénévoles, au soutien administratif, au conseil d'administration, aux comités (marketing, ressources humaines, affaires Point Finance\$), aux comités permanents (FED, embauche), à l'informatique, à la représentation, etc. débordent d'énergie et d'idées. Merci à tout ce beau monde pour ce bouillonnement, le catalyseur de nos avancées. Canaliser toute cette énergie n'est pas tâche facile mais le résultat final en vaut la chandelle. Constatez-le à la lecture de notre bilan.

# DU CAPITAL HUMAIN en synergie



## RAPPORT DE L'ÉQUIPE

### SYLVIE FORTIN – CONSEILLÈRE BUDGÉTAIRE

En 2019-2020, l'ACEF a sauté à pieds joints dans sa 33<sup>ième</sup> année d'existence. Cette année, le mot à retenir : Mouvement. Ce fut une année de changements, d'émotions, de nouveaux défis et de nouveautés dans l'offre de services. Des changements qui ont amené l'équipe à se dépasser, à se renouveler, à être créative et encore plus solidaire.

Au chapitre des départs, deux membres de l'équipe ont mis le cap vers de nouveaux horizons, Jean-Gabriel Gosselin, animateur au programme Mes Finances Mes choix ainsi que Claudia Côté bénévole à l'ACEF pendant quatre belles années. Cette année, l'ACEF a eu le grand plaisir d'accueillir trois nouvelles recrues pour étoffer l'équipe : Emily Dufour (agente d'information), Audray Langevin (animatrice Mes Finances Mes choix) et Mary-Anne Tailleux (animatrice Mes Finances Mes choix) ; elles mettent leur dynamisme et leurs talents au profit de l'ACEF et de sa clientèle. Gisèle Camiré s'est également jointe à l'équipe, pour un mandat ponctuel, au programme Point Finance\$. Nous avons également accueilli, pendant deux mois, Sabica Fellice une stagiaire en Sciences de la consommation de l'Université Laval.

Des rencontres d'équipe régulières (31 heures) ainsi que des activités sociales (anniversaires, 5 à 7, ballade Vieux-Québec, activité Cabane à sucre, entre autres) ont permis de consolider les liens, de favoriser les échanges entre collègues, d'améliorer la communication et l'esprit d'équipe. Dans un but d'amélioration continue, la directrice a joint les rangs d'un groupe de co-développement sur la gestion des OBNL, une vingtaine d'heures y ont été consacrées.

Des journées de réflexions et de formations nous ont permis d'analyser nos interventions, de maintenir nos orientations, ainsi que de bonifier le savoir des membres de l'équipe afin de maintenir le professionnalisme et l'expertise qui caractérisent l'ACEF. Ayant constamment à l'esprit d'offrir des services de qualité, nous redoublons d'efforts d'année en année pour diversifier notre répertoire

d'outils. Cette année, les membres de l'équipe ont reçu plus de 83 heures de formation continue dont voici les thèmes :

Entretien motivationnel ; Repérer la personne vulnérable au suicide ; Devenir un professionnel efficace : la gestion du temps, des activités et des priorités ; Vols d'identité, fraudes de marketing et escroqueries bancaires ; Pensions alimentaires ; Intervention budgétaire auprès des couples ; Successions ; Communication de renseignements confidentiels lorsque la sécurité d'une personne est menacée et l'impact de la Loi sur la maltraitance ; Éconologis.

La clientèle demeure au cœur de nos priorités. C'est pourquoi l'équipe se réunit régulièrement

pour participer à des analyses de cas. Ce faisant, nous améliorons l'efficacité de nos interventions et de nouvelles stratégies peuvent être mises en place pour guider les clients dans la gestion de leurs finances personnelles. Cette année, les membres de l'équipe ont réalisé 26 heures d'analyse de cas.



**« Je ne perds jamais.  
Soit je gagne ;  
soit j'apprends. »**

**- Nelson Mandela**

Outre ces heures de perfectionnement et de ressourcement, mentionnons le temps déployé par l'équipe pour encadrer et former les 3 nouvelles personnes recrutées au sein de l'équipe régulière.

Le regard tourné vers le futur, les membres de l'équipe sont prêts et motivés à continuer sur cette belle lancée et à faire face aux nouveaux défis qui se présenteront en 2020-2021.

# DERRIÈRE LES CHIFFRES, des personnes aidées et rassurées

## CONSULTATION BUDGÉTAIRE

La consultation budgétaire (CB) s'adresse à toute personne ou famille vivant une situation d'endettement. Elle consiste à dresser un portrait détaillé de sa situation financière, à savoir son budget (revenus, dépenses) et son bilan (actifs, passifs) afin de l'accompagner dans l'analyse de son budget et dans l'application d'un plan de redressement de ses finances personnelles. En 2019, 195 personnes ont été rencontrées en consultation budgétaire, ce qui représente 164 nouveaux dossiers.

L'ACEF assure également un accompagnement, au besoin, dans la mise en place des solutions. Cela peut se traduire par des rencontres de suivis budgétaires qui s'étaleront dans le temps en fonction des besoins. En 2019, 101 suivis budgétaires ont été réalisés.

Au cours de la période de référence, 3 personnes ont été rencontrées en intervention budgétaire. Il s'agit de rencontre personnalisée qui vise à répondre à un besoin particulier et ciblé, par exemple, pour bénéficier de conseils en regard d'une situation particulière ou avant une prise de décision (ex : études, séparation, déménagement, etc.).

Pour les gens du secteur de Lévis, l'atelier d'information « En route vers une saine santé financière » est préalable à la consultation budgétaire. Lors de cette rencontre, divers thèmes sont abordés (les dettes, le réaménagement budgétaire et les différentes solutions à l'endettement). L'objectif de l'atelier est d'outiller les participants à faire un pas de plus vers le règlement de leur endettement et la prise de bonnes habitudes financières, telle la tenue du budget. Du 1er avril 2019 au 31 mars 2020, 34 personnes ont participé à l'atelier « En route vers une saine santé financière ».



**« Je voulais vous remercier pour votre aide, vos conseils et toutes les informations que vous m'avez données. Vous m'avez vraiment éclairée et ce sera très utile pour moi. Merci encore. »**

- Personne reçue  
en consultation budgétaire



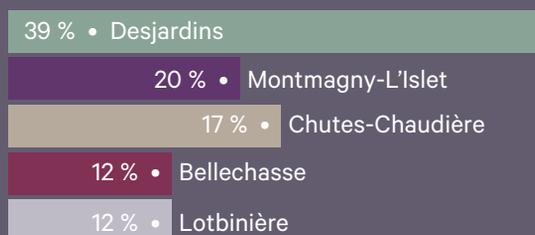
**« Je suis contente d'avoir des outils concrets, j'ai hâte de me mettre en action. »**

- Participante à l'atelier  
En route vers une saine  
santé financière

# Portrait de la clientèle

## Consultation budgétaire en 2019

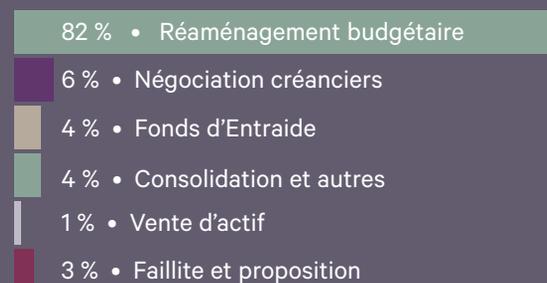
### PROVENANCE PAR MRC EN %



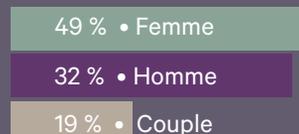
### ÂGE



### SOLUTIONS PROPOSÉES EN %



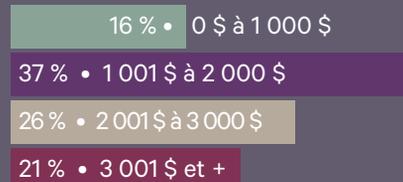
### SEXE



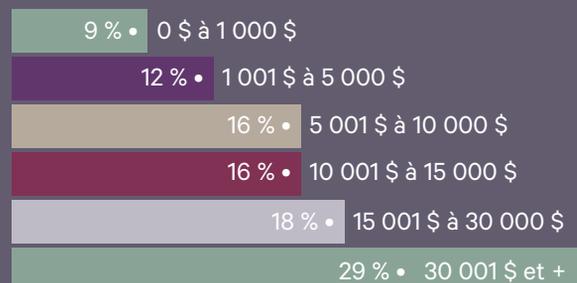
### OCCUPATION



### REVENU FAMILIAL MENSUEL NET



### NIVEAU D'ENDETTEMENT (excluant l'hypothèque)



# INSPIRATION D'AFFAIRES, Alphonse et Dorimène



## Fonds d'entraide Desjardins Rive-Sud

Le programme Fonds d'entraide Desjardins (FED) a pour objectif de 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. Le programme permet aux personnes qui en bénéficient de dénouer leur problème budgétaire à court terme et permet la mise en place des conditions favorisant un changement durable de comportement quant à la consommation et à la gestion des finances personnelles.

### Impact du programme : des chiffres qui parlent !

✱

*« Merci pour le petit prêt, ça m'a aidée à reprendre pied ! Et merci pour les moments passés dans le bureau pour m'outiller. Ça me permet de voir que oui on peut s'en sortir et qu'avec des outils, je continuerai dans la bonne voie ! »*

- Personne reçue en consultation budgétaire et qui a bénéficié d'un prêt au FED

Au cours de la dernière année, en collaboration avec des organismes de consultation budgétaire, Desjardins a effectué une étude d'impact du programme. Les résultats sont éloquentes, en voici un aperçu :

- **98 % des bénéficiaires disent avoir trouvé réponse à leurs attentes et besoins.**
- **84 % ont amélioré leur situation financière**
- **80 % se sentent mieux outillés pour agir sur leur situation.**
- **87 % ont modifié leurs habitudes de consommation**



Ces résultats démontrent que le programme répond efficacement à son principal objectif, soit de permettre aux personnes qui vivent des difficultés financières d'obtenir un accompagnement concret afin de reprendre le contrôle de leurs finances.

### Les organismes partenaires du Fonds d'entraide Rive-Sud :

7 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 Desjardins de la MRC de Montmagny, Caisse Desjardins du Nord de l'Islet, Caisse Desjardins du Sud de l'Islet et des Hautes-Terres, Développement international Desjardins, Fédération des Caisses Desjardins, Organismes du milieu.

### Les 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

### Les personnes touchées :

cette année, **1 361 personnes** ont eu accès à des conseils sur les finances personnelles par des rencontres individuelles, en atelier ou dans le cadre d'une démarche au Fonds d'entraide.

### Les emprunts :

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. Cette année, **8 prêts** ont été octroyés pour les motifs d'emprunt suivants : services publics (4), dépenses liées à l'habitation (3) et dépenses liées au transport (1). Actuellement, le FED compte 18 dossiers d'emprunt actifs, ce qui représente une somme totale prêtée de **8 531 \$**.

# QUAND 2 + 2 = connaissances & confiance

## Programme d'éducation général

Le programme d'éducation général s'inscrit dans le cadre d'une offre de services intégrés. Les ateliers de formation font en effet partie d'un bouquet de services visant à offrir un soutien en continu aux citoyens. Grâce à la diversité de ses services, l'ACEF n'hésite jamais à se présenter comme un pilier incontournable en finances personnelles. D'ailleurs, les ateliers de formation sont souvent la porte d'entrée vers des services complémentaires visant à soutenir le participant dans la prise en charge de ses finances personnelles ; et cela, à différents stades de sa vie : début de la vie en couple, naissance d'un enfant, achat d'une maison, choix d'un nouveau milieu de vie, etc. À l'ACEF, il est toujours possible de trouver conseils et soutien à n'importe quel moment de sa vie !

Cette année encore, plusieurs groupes communautaires, institutions publiques et autres regroupements ont sollicité l'ACEF en tant que formateur auprès de leur clientèle. Des ateliers grand public ont également été dispensés.

**Au total, 40 groupes ont été rencontrés et ont permis de rejoindre 991 personnes sur l'ensemble de notre territoire.**



### Nombre de participants selon les thèmes des formations

Budget	436
Logement	225
PIA Aînés	111
Loi de protection du consommateur	95
Prévention des abus financiers	60
Crédit-Solutions dettes	44
Services ACEF	20
<b>Total</b>	<b>974</b>

### Répartition territoriale des participants aux formations

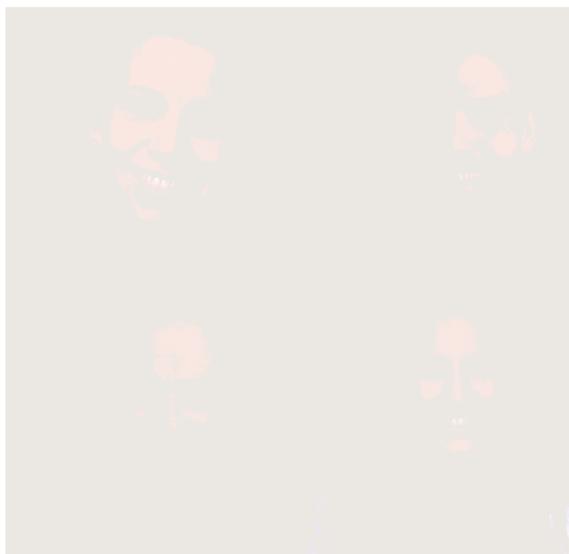
MRC	Groupes	Participants
Desjardins	18	291
Chutes-de-la-Chaudière	8	231
Lotbinière	10	382
Montmagny et L'Islet	2	65
Bellechasse	1	2
Rive-Nord	1	20
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>991</b>

La demande de formations dans le cadre du Programme d'Information aux Aînés (PIA) a connu une hausse marquée cette année. Ce programme, offert en collaboration avec d'autres partenaires (AQDR, CLSC, Coopérative de services), a pour but de guider la population aînée et les proches aidants dans les choix qui s'offrent à eux, rester chez soi ou changer de milieu de vie. Le niveau de satisfaction pour cette formation est très élevé.



**« Tout le monde devrait avoir la chance de suivre cette formation. Les formateurs sont très expérimentés et très ouverts. J'ai l'impression de repartir avec un bagage d'informations et de ressources très pertinentes qui m'aideront assurément dans mes démarches. Je recommanderais cette formation à tous mes proches ! »**

Louise, participante au PIA



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

Dans la foulée de la transformation des services amorcée l'année dernière, et poursuivant l'objectif d'augmenter son impact sur le bien-être financier des citoyens, l'ACEF garde constamment à l'esprit d'ajuster les services aux besoins réels de sa clientèle et de mettre à sa disposition une multitude d'outils pour améliorer ses connaissances et augmenter sa confiance d'agir dans la prise en charge de ses finances personnelles. Pour ce faire, l'ACEF est persuadée que recevoir plus de 1 service en éducation financière par personne, lui permettra l'atteinte de ses objectifs plus facilement.

**Du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020, 127 personnes ont reçu plus d'un service en éducation financière. Plus particulièrement :**

### 17 PERSONNES

ont été reçues en consultation budgétaire, subséquemment à une participation à l'un ou l'autre des ateliers, *Finances personnelles*, *En route vers une saine santé financière*, *Mes Finances Mes choix*.

### 9 PERSONNES

ont participé à plus d'un atelier.

### 101 SUIVIS BUDGÉTAIRES

ont été réalisés, rencontres subséquentes de consultation budgétaire.

### 36 PERSONNES

ont complété le Sondage diagnostique sur le bien-être financier à la suite de nos ateliers ou d'une consultation budgétaire. Ce sondage est l'un des outils utilisés pour mesurer le niveau de bien-être financier d'une personne avant son accès à l'un ou l'autre de nos services.

Ainsi, au cours des 2 dernières années, c'est un total de **143 personnes** (16 en 2018-2019 et 127 en 2019-2020) qui ont reçu plus d'un service en éducation financière. Nous cheminons doucement vers notre impact visé.

## 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.**

# 1 282 JEUNES + 178 ATELIERS = 3 501 heures de plaisir éducatif

**MES FINANCES,  
MES CHOIX<sup>MD</sup>**  
PROGRAMME D'ÉDUCATION FINANCIÈRE



À l'automne 2019, nous avons fièrement annoncé la consolidation de notre offre de services par le renouvellement triennal du programme *Mes finances, mes choix* (MFMC), grâce à un partenariat financier entre l'ACEF Rive-Sud de Québec, la Fédération des Caisses Desjardins du Québec ainsi que les Caisses de Lévis et de la Chaudière. À peu près au même moment, l'équipe d'animatrices MFMC changeait de visage pour accueillir 2 nouvelles personnes. Ce fut donc, de la stabilité agrémentée de changements !

Désormais partenaire avec toutes les écoles secondaires de Lévis, *Mes finances, mes choix*, c'est parfois de petits groupes marginalisés, parfois de grandes classes traditionnelles. Des ateliers fermés et d'autres ouverts, des rencontres uniques ou régulières. Nous nous efforçons de faire la différence, peu importe la grandeur du groupe ou le niveau d'aisance des participants.

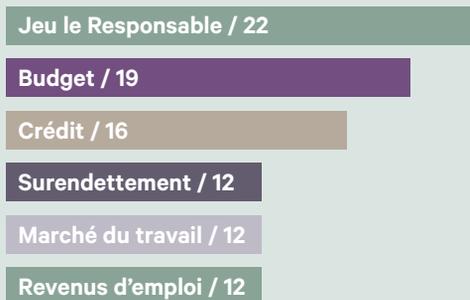
Nous prenons le temps de répondre aux préoccupations des jeunes et de s'adapter à chaque groupe rencontré. À ce sujet, nous avons poursuivi notre offre d'ateliers à des groupes plus vulnérables ou considérés plus difficiles, tels des groupes de Formation préparatoire au travail adapté, de Formation à un métier semi-spécialisé, des Groupes d'autonomisation des clientèles adultes vivant avec une déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme ou un trouble envahissant du comportement et des groupes en Francisation débutante et avancée. Nous avons aussi une forte présence dans plusieurs cours réguliers de niveau secondaire, collégial et formation aux adultes. Nous avons d'ailleurs créé et/ou maintenu des partenariats dans des cours d'éthique et culture religieuse, d'entrepreneuriat, de français, de mathématiques, de bourse et bien plus.

**Pour l'année civile 2019, notons que les participants au programme ont évalué leur taux de satisfaction à 98,5% et leur taux de recommandation du programme à un ami à 97 %.**

**Pendant l'année scolaire 2019-20, 9 milieux scolaires et 5 milieux communautaires, représentant 15 groupes communautaires et 75 groupes scolaires, ont été visités.**

	2018			2019		
	Est	Ouest	Total	Est	Ouest	Total
Nombre d'ateliers	116	30	<b>146</b>	114	64	<b>178</b>
Nombre de nouveaux participants	734	283	<b>1 017</b>	832	450	<b>1 282</b>
Nombre de participations	1 677	385	<b>2 062</b>	1 447	995	<b>2 442</b>
Nombre heures-participantes	2 406	576	<b>2 982</b>	2 080	1 421	<b>3 501</b>

## Les modules les plus populaires en 2019





## La petite séduction *Mes finances, mes choix*

Nous avons poursuivi nos efforts de promotion et avons utilisé des façons créatives de rejoindre nos collaborateurs, entre autres en :

- déployant un blitz promotion à la rentrée scolaire automne 2019, par la production et la distribution de paquets cadeaux « mémo et pailles réutilisables » (près de 50 enseignants et animateurs touchés) ;
- envoyant des cartes de Noël à tous nos partenaires actuels et en devenir ;
- accompagnant les organismes et écoles dans leur processus de promotion interne avec la création d'affiches et d'images personnalisées pour les réseaux sociaux ;
- offrant des planifications d'ateliers personnalisés selon les objectifs des cours ;
- animant une rencontre du Comité des ambassadeurs de la Fédération Desjardins ;
- participant à la Semaine de consommation responsable au CÉAN St-Romuald (9 ateliers dispensés) ;
- participant à 3 Salons des organismes en partenariat avec les CÉAN ;
- participant au Conseil d'établissement de l'ESLE ;
- publicisant le programme dans les infolettres L'Express de l'ACEF.

De tous ces efforts de promotion sont issus de nouveaux partenariats. Nommons entre autres le Collège de Lévis, la maison des jeunes Amalgame Ouest, le Centre de formation professionnelle Gabriel-Rousseau, la Ville de Lévis (camp de jour) ainsi que le Patro de Lévis. Nous avons bien hâte de poursuivre ces partenariats en 2020-2021 lorsque la situation de confinement liée à la COVID sera derrière nous.

Notre partenariat s'étend également à la Fédération des caisses Desjardins, avec qui nous avons eu l'occasion de participer au développement du programme au Québec. Trois opportunités de collaboration furent saisies : participation à un atelier de travail sur l'évolution du programme, animation de cinq rencontres de formation destinées aux nouveaux formateurs MFMC et animation du Jeu Le Responsable auprès de deux groupes d'étudiants à la TÉLUQ.

Par ailleurs, la formation c'est aussi pour nous ... puisque nous avons accompagné les deux nouvelles animatrices dans l'acquisition de compétences et avons soutenu leurs apprentissages par du ressourcement continu.

**« L'atelier sur le budget m'a sauvé. Je sortais d'une passe difficile. Maintenant, je m'amuse à faire mon budget tous les mois. Je m'assure aussi de venir à tous les ateliers MFMC. Merci ! »**

- Participant à un groupe ouvert, CÉAN St-Romuald

**« En tant que prof de 42 ans [de carrière], je peux apprécier la qualité quand je la rencontre et [les animatrices] sont professionnelles, super dynamiques et pédagogiques. C'est un plaisir de travailler avec vous. J'aurai le plaisir de collaborer de nouveau avec [l'ACEF]. »**

- Lynda Higgins, enseignante au Cégep Lévis-Lauzon

**« Je tiens à vous remercier du temps que vous consacrez à mes jeunes. Chacun de nos efforts compte pour beaucoup. Belle adaptation à un groupe qu'on peut considérer difficile à stimuler. »**

- Daniel Gingras, enseignant en FPTA à l'ESLE

# À la UNE

Informé est au cœur des préoccupations de l'ACEF et pour cela plusieurs moyens sont utilisés : *Facebook*, *YouTube*, site Web, courriel, journal, téléphone, etc.

**Voici quelques données quantitatives et qualitatives émanant de l'année 2019-2020.**



## FACEBOOK

996 ABONNÉS  
208 INTERVENTIONS

### Des commentaires qui disent tout !

« Merci beaucoup de nous informer, c'est très apprécié. »

« Merci infiniment pour les vraies informations. Vous êtes une équipe formidable. »

« J'ai utilisé cette méthode durant de nombreuses années et ça marchait bien. Faudrait que j'y retourne. »

### Des statistiques qui parlent !

Les publications « création ACEF » font fureur !

Nombre de personnes atteintes	Thèmes traités
5 990	Logement (sociaux, hausse, paiement en temps de COVID, etc.)
1 194	Budget - conseils pratiques
1 024	Semaine de la coopération <i>Mes finances, mes choix</i>
515	Mesures d'urgence et prestations en temps de COVID



## YOUTUBE

130 ABONNÉS / 32 176 VISIONNEMENTS  
6 CHAÎNES YOUTUBE / 97 VIDÉOS ACCESSIBLES AU PUBLIC

En réaction aux circonstances de la pandémie, en mars 2020, l'ACEF a mis en place un projet de création de capsules vidéo. Deux nouvelles chaînes ont été initiées pour rejoindre la population des adultes et des jeunes d'une manière interactive et proactive. Voici la 1<sup>ère</sup> capsule vidéo.

**Quoi faire lorsqu'on n'a pas d'argent pour payer ses comptes ou qu'on est en attente de revenus? 569 vues et 100 % de satisfaction WOW !**

« Super vidéo, instructive et tellement pertinente. »

**TOP 5** des capsules vidéo les plus regardées (Nombre de vues dans l'année et depuis la mise en ligne)

- 1** *Jeu de la conso : l'agent de recouvrement* / 1195 vues et 8571 au total
- 2** *La consommation, penser avant de dépenser* / 215 vues et 1450 au total
- 3** *Le budget, un plus pour ton argent* / 142 vues et 1090 au total
- 4** *Le crédit, une offre à réfléchir* / 107 vues et 1156 au total
- 5** *Gestions d'affaires et personnelle, deux mondes à part* / 90 vues et 1058 au total



## ACEFRSQ.COM

8 455 VISITEURS / 17 911 VISITES  
32 217 PAGES VISIONNÉES

### TOP 10 des téléchargements

- 1 **Travailleur autonome - Fiches-conseils**
- 2 **Guide pour la prévention des abus financiers envers les aînés**
- 3 **Guide du logement locatif**
- 4 **Guide pour réussir son audience à la Régie du logement**
- 5 **Capsule web - L'achat d'un véhicule d'occasion**
- 6 **Capsule web - L'agence de recouvrement**
- 7 **Rapport insalubrité dans les logements**
- 8 **Aînés : des repères pour trouver un nouveau chez-soi**
- 9 **Trousse de sensibilisation, d'information et de prévention sur la gestion des biens et du patrimoine**
- 10 **Guide alimentaire économique**



## JOURNAUX

12 COMMUNIQUÉS ÉMIS POUR 10 PARUTIONS RECENSÉES

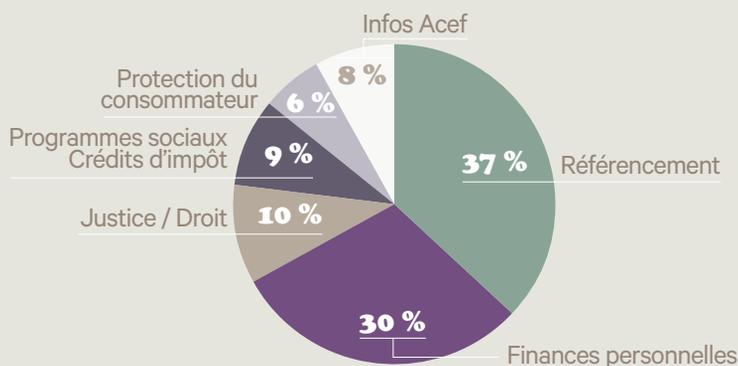
sous les thèmes : logements sociaux, hausse de loyer, saine santé financière, assurance-médicaments, ateliers ACEF, etc.



## DEMANDES D'AIDE EN CONSOMMATION

L'information c'est aussi donner des réponses aux questions que se posent les consommateurs sur leurs droits et leurs obligations.

**Cette année, près de 350 demandes d'aide nous ont été adressées.**



La vente itinérante dans le domaine des thermopompes se distingue particulièrement cette année. Ainsi, certaines entreprises frauduleuses, voire malhonnêtes, arnaquent des consommateurs pour plusieurs milliers de dollars. Les fautes relevées sont : sollicitation téléphonique trompeuse sous le couvert de programmes gouvernementaux, promesse exagérée d'économie d'électricité, contrats non conformes à la *Loi sur la protection du consommateur*, prix de vente exorbitants, installation non conforme au Code du bâtiment, mauvaise qualité des produits, difficultés de service après-vente (réparation, fermeture des entreprises). Voilà donc un domaine de consommation où l'information préventive est sans contredit primordiale !

Par ailleurs, d'autres cas sont dignes de mentions : Automobile vendue avec pneus défectueux ; problème avec une agence de rencontre sur internet ; rétrofacturation de paiement pour un contrat de services à exécution successive ; impacts suite à la fusion de 2 compagnies d'assurance-vie ; coûts abominables des prêts de 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> chances au crédit.



## BULLETINS

3 bulletins *l'Express de l'ACEF* ont paru, ont été diffusés à plus de 300 partenaires et sont disponibles sur le site de l'ACEF.

### PRINCIPAUX THÈMES ABORDÉS

#### JUIN 2019

- Assemblée générale annuelle
- Bail
- Services de télécommunications, problèmes et recours
- Guide sur les frais accessoires qui ne peuvent plus être facturés aux patients
- Changements à la Loi sur la protection du consommateur

#### OCTOBRE 2019

- Augmentation graduelle du versement minimum sur les cartes de crédit
- Campagne de sollicitation de dons à Centraide
- Mes finances, mes choix, promotion
- Éconologis
- Fraudes
- Fonds d'entraide Desjardins

#### FÉVRIER 2020

- Impôt : ce qui est bon à savoir
- Indices de la hausse de loyer de la Régie du logement
- Mes finances, mes choix, un atout pour Lévis
- Monde de la consommation 2019
- Éconologis
- Prochains ateliers à l'ACEF
- Guide Finances personnelles 2020

#### L'ACEF se fait le porte-voix d'outils d'information initiés par l'Union des consommateurs.

Portail [www.toutbiencalcule.ca](http://www.toutbiencalcule.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 en finances personnelles ;

Dépliant « *Abolition des frais accessoires* » sur les frais liés aux services couverts par la RAMQ, qui ne peuvent plus être facturés aux patients depuis janvier 2017. Un outil qui incite les patients à dénoncer la surfacturation des services par les médecins de la RAMQ.

Dépliant « *Un problème dans le cadre d'un SERVICE DE COMMUNICATION ?* » : des renseignements essentiels qui permettent de mieux faire valoir ses droits et faciliter la résolution d'un conflit avec les fournisseurs de services de communication.

#### Prendre soin des aînés...

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

- 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 ;
- 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 socio judiciaire en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées.



# LA FORCE DU NOMBRE

## Défense collective des droits des consommateurs

Notre action de défense collective des droits se déploie en grande partie grâce en partenariat avec notre regroupement, l'Union des consommateurs.



**Participation au Comité santé** pour la poursuite de la Campagne « *Pour un régime d'assurance médicaments entièrement public* ». En vue d'effectuer un événement « éclat », nous avons sollicité l'appui de groupes, communautaires et syndicaux, et de personnalités influentes afin d'atteindre la barre des 500 appuis ! Les groupes ont répondu à l'appel, ce qui nous a permis d'atteindre 534 appuis !



### Collaborations aux travaux de veille et de documentation pour divers comités à savoir :

- **Comité protection du consommateur** : compilation de données sur les prêts à haut taux d'intérêt, en vue de surveiller l'application des nouvelles dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC).
- **Comité finances personnelles et endettement** : discussion sur les enjeux liés à l'usage du dossier de crédit par les utilisateurs non financiers (propriétaire par exemple). Compilation de données tirées des consultations budgétaires, afin d'appuyer nos revendications aux différents paliers de gouvernement.
- **Comité Énergie** : référencement de cas problématiques pour contribuer à la représentation auprès d'Hydro-Québec dans un but du maintien de l'accessibilité à l'électricité et à des justes pratiques de recouvrement.

**Participation, pour une 4<sup>e</sup> année, au projet Champions de l'autonomisation financière** de Prospérité Canada afin d'améliorer le bien-être financier des ménages à faibles revenus.

**Participation à la consultation de l'Office de la protection du consommateur sur des propositions de modifications à la Loi sur la protection du consommateur (LPC) concernant** : le paiement ballon (financement automobile), la limite de durée de financement des automobiles et l'encadrement de la publicité sur le crédit.

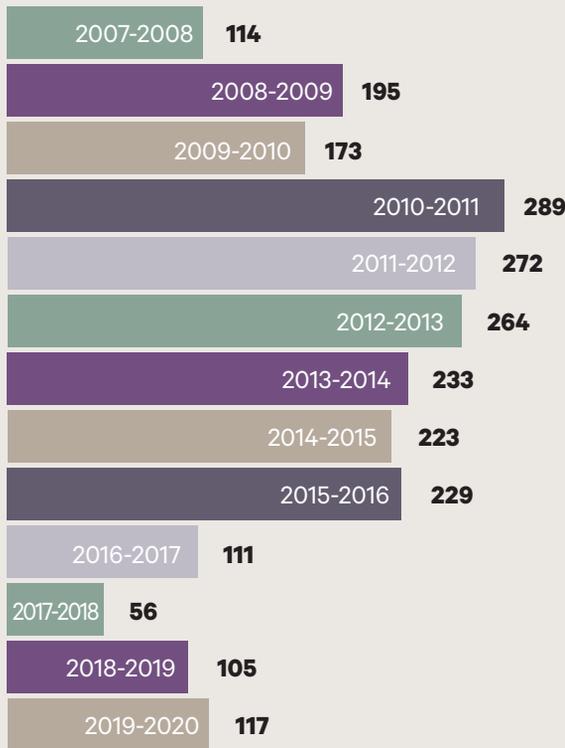
Quelques nouveaux cas de vente itinérante (vente de thermopompes, régulateur thermique) se sont présentés sur le territoire de l'ACEF cette année. Tirant profit de nos expériences des années antérieures concernant ce type de dossier, l'ACEF aide les gens à évaluer leurs recours et les mettre en branle.

# 117, RUE DES LOCATAIRES

## La défense des droits des locataires

Pour 2019-2020, l'ACEF a répondu à 117 demandes d'information logement, dont 17 personnes qui ont recouru à l'ACEF plus d'une fois. Soulignons que ce service est offert deux jours par semaine.

### NOMBRE DE PERSONNES QUI ONT FAIT UNE DEMANDE D'AIDE AU VOLET DÉFENSE DES DROITS DES LOCATAIRES



DEPUIS L'AN DERNIER, UNE TANGENTE SEMBLE SE DESSINER : LES 2 PREMIERS MOTIFS SONT EN TÊTE DE LISTE.

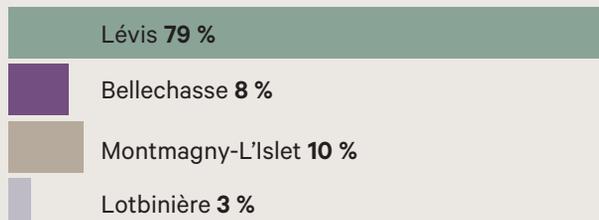
### Motifs des demandes en %

État du logement	Renouvellement du bail et hausse de loyer	Régie et recours juridique	Jouissance/bruit	Résiliation de bail
20 %	19 %	9 %	8 %	8 %

### PROVENANCE DES DEMANDES

Seulement 30 % des demandes proviennent de la gent masculine.

Alors que les 117 demandes se répartissent comme suit sur le territoire.



### Petit récit d'une grande victoire

*Une dame âgée très à son affaire, a subi de l'intimidation pendant plusieurs mois de son nouveau propriétaire, pour qu'elle quitte son logement avant la fin de son bail. Comme elle lui tenait tête, il a fait une demande à la Régie du logement pour une reprise de logement. Madame, demeurant loin de Québec, ne voulait pas se présenter à l'audience de la Régie ; sur forte recommandation de l'ACEF et encouragement de son amie, elle y est allée. Non seulement le jugement de la Régie lui donne raison, mais il oblige le propriétaire à lui verser 1 300 \$, au lieu des 300 \$ qu'il lui avait annoncés. Mais le plus beau de l'histoire est que le régisseur a sermonné le propriétaire pour son comportement inapproprié.*

Depuis avril 2019, le gouvernement provincial a confié au Centre d'aide et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) la responsabilité d'offrir un service d'assistance et d'accompagnement aux locataires vivant en résidence privée pour aînés (RPA). Ce nouveau service se veut très complémentaire de celui de l'ACEF, car les besoins sont immenses dans ce type d'habitation.

### La défense collective des droits des locataires

La défense des droits des locataires c'est l'affaire de plusieurs groupes, ainsi, l'ACEF travaille en partenariat afin d'augmenter sa force de frappe. Voici quelques actions collectives réalisées.

- Participation à la **Concertation Logement Lévis** : cette année, la promotion du logement social et communautaire (besoins, accès et financement) et l'amélioration des conditions de logement (salubrité, disponibilité, recours) sont au cœur des préoccupations. Une conférence de presse en novembre 2019 a donné lieu à une mobilisation active en faveur d'actions réclamées à Lévis en logement social et communautaire. Soulignons notre participation à une vidéo promotionnelle « **Lévis : travailler ensemble pour des logements accessibles et des quartiers de qualité.** »
- Participation au comité aviseur CLL pour l'étude terrain « **Être chambreur à Lévis : portraits, expériences et enjeux.** ». Un portrait de la situation des maisons de chambres dans la ville de Lévis fut dressé afin d'éclairer les acteurs du milieu dans l'amélioration de cette tenure importante du continuum de logement à Lévis.
- Participation au projet pilote **Fiducie volontaire Lévis – levier de stabilité résidentielle**. Initiative communautaire en vue de mettre sur pied un outil de support à la démarche de reprise en mains de la gestion des finances pour des clientèles vulnérables. Le non-paiement de loyer étant la principale raison de la perte du logement, une fiducie volontaire pourrait être la clé de succès de ce problème.
- 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.

- Représentations à divers paliers de gouvernement (municipal et provincial) auprès des élus et des employés de l'état pour soutenir le développement du logement social et communautaire ainsi que l'amélioration des conditions de logement.
- Réponse 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.

### En collaboration avec le Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ) et ses membres :

- Poursuite de la campagne « **Justice pour les locataires : Réformons la Régie du logement** » ;
- Étude du projet de Loi 16, lequel a introduit de nouvelles dispositions concernant les procédures à la Régie du logement, dispositions inquiétantes parce qu'elles pourraient restreindre l'accès à la justice pour les locataires ;
- Poursuite des actions concernant les dossiers suivants : contrôle des loyers, discrimination, salubrité et protection du parc locatif.



**« J'habite en maison de chambres depuis plus de 20 ans, j'en ai vu de toutes les sortes. Au début c'était un choix, mais à l'âge que j'ai (sexagénaire), j'ai hâte d'avoir mon chez-moi et d'être tranquille ».**

- Chambreur rencontré lors de l'étude terrain. *Être chambreur à Lévis : portraits, expériences et enjeux.*

# I POUR TOUS, tous pour 1

## L'ACEF s'implique...

Pour l'ACEF, l'implication et l'engagement dans la communauté sont des éléments essentiels pour répondre autrement aux préoccupations des citoyens de notre territoire. Cette année encore, l'ACEF a participé à diverses concertations pour travailler au mieux-être collectif.

- **Centre de justice de proximité de Québec (CJP)** (9 rencontres) : l'ACEF siège au poste de vice-présidence du conseil d'administration. Elle promeut la dispensation des services du CJP en Chaudière-Appalaches.
- **Commission consultative de développement social et communautaire de la Ville de Lévis** - 5 rencontres  
À la suite de l'adoption de la *Politique de développement social et communautaire*, un grand travail collaboratif s'est poursuivi entre la Ville de Lévis et les groupes du milieu représentés par les commissaires, dont l'ACEF fait partie. L'aboutissement en juin 2020 du plan d'action 2020-30 de la Politique donnera lieu à beaucoup d'initiatives collaboratrices.
- **Commission consultative développement social et communautaire Ville de Lévis** - Projet Accès Transport Lévis - 1 rencontre
- **Concertation Logement Lévis – concertation & Comité maison de chambres** - 11 rencontres
- **Concertation en itinérance Chaudière-Appalaches SPLI régional** - 3 rencontres
- **Concertation en itinérance Chaudière-Appalaches SPLI local** - 2 rencontres
- **Corporation de développement communautaire de Lévis** - 10 rencontres
- **Groupe experts-conseils en abus, violence et négligence envers les aînés** - 7 rencontres
- **Table de concertation des aînés de Chaudière-Appalaches** collaboration au Programme SAPA - 2 rencontres
- **Université du Québec à Rimouski - Campus de Lévis** - Collaboration à l'élaboration d'un outil d'éducation populaire dans le cadre du cours « *Intervention sociale auprès des collectivités II* » au Baccalauréat en travail social - 2 rencontres

## Bénévolat & Membership

En 2019-2020, l'ACEF a pu compter sur l'engagement de plus d'une douzaine de bénévoles qui ont appuyé nos différentes activités. Il s'agit de **641 heures de bénévolat** en soutien administratif, réflexion stratégique, représentation, informatique, gouvernance, Fonds d'entraide, partenariat Camp de jour Ville de Lévis et participations à différents comités de gouvernance :

- Comité Marketing : mise en œuvre d'un changement stratégique identifié lors de la démarche en Impact et clarté stratégique soit « Accroître la crédibilité et la notoriété de l'ACEF » par le renouvellement de l'image de marque.
- Comité RH ACEF : actualisation de l'entente et des conditions de travail afin de favoriser la rétention du personnel.
- Comité embauche : coordination du processus d'embauche de personnel.
- Comité affaires Point Finance\$ : mandat aviseur afin de favoriser la poursuite du projet pilote de littératie financière en entreprises.



Encore cette année, nous avons pu bénéficier de l'apport précieux de nos remarquables bénévoles qui offrent sans compter leur temps et leurs compétences au service de l'ACEF. Nous avons pu souligner leur engagement et leur travail exceptionnel lors de la soirée de Noël et de la Semaine de l'action bénévole qui s'est déroulée du 7 au 13 avril 2019, sous le thème « *Et si on osait... bénévolat!* ».

**L'ACEF  
c'est aussi 67 membres,  
individus et corporations,  
en appui à notre mission.**

# 468 243 \$ POUR MULTIPLIER les petites et grandes actions

## Financement et moyens d'agir

Pour une deuxième année consécutive, un vent de dos pousse le financement de l'ACEF vers de belles avancées et dresse le cap sur la consolidation. S'ajoute donc, au financement pluriannuel provenant de plusieurs partenaires financiers, celui de l'Autorité des marchés financiers (AMF) qui, par son Programme de partenariats stratégiques en éducation financière, sensibilisation et recherche, soutient sur une base quinquennale les associations de consommateurs du Québec, dont nous sommes.

Par ailleurs, nos interventions visant la lutte à l'itinérance sont consolidées par un rehaussement financier du Programme *Vers un chez-soi* et la signature d'une entente transitoire pour notre initiative *Mon logement, en avoir un et le conserver* ; deux soutiens financiers issus de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance du gouvernement fédéral.

Nous avons également bénéficié de largesses philanthropiques qui ont fait en sorte de tripler les dons reçus. Ce soutien a été majoritairement consenti pour la poursuite de notre projet pilote *Point Finance\$*, programme d'éducation financière en entreprises.

Ces rafales positives nous donneront assurément l'élan nécessaire pour conquérir d'autres sources de financement. Certaines subventions ponctuelles venant à terme, le projet sur l'épargne-études et celui sur l'autonomisation financière, deux initiatives pilotées en concertation avec l'Union des consommateurs. Également pour mener plus loin le développement de notre offre de services en entreprises, *Point Finance\$*, d'autres leviers financiers seront explorés. Qui dit développement, dit assurément financement !

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

Nous gardons le cap avec notre plan d'action quinquennal *Impact et clarté stratégique* (ICS) 2017-22 visant une intervention innovante en vue d'une réponse mieux adaptée aux besoins du citoyen qui recherche le bien-être financier.

### NOS 3 PRIORITÉS 2019-20 S'Y RATTACHENT ET SONT À PLUSIEURS ÉGARDS BIEN ENTAMÉES.

1. La valorisation du continuum de services en intervention budgétaire s'est poursuivie avec l'administration d'un questionnaire diagnostique sur le bien-être financier auprès des usagers des services ACEF. Cet outil supplémentaire permet aux conseillers budgétaires d'ajuster leurs interventions en fonction des besoins du moment. Être là au bon moment !
2. L'accroissement de la notoriété de l'ACEF par le développement de partenariats stratégiques et la modernisation de notre image de marque a mobilisé bien des énergies. À la fin de l'année 2019, un Comité marketing a pris le mandat de piloter le développement de la nouvelle image de marque de l'organisme en définissant les objectifs et les moyens pour y arriver. Afin de raffiner l'expertise du comité, une ressource bénévole en communications de l'organisme Bénévoles d'expertise (BE) a joint les rangs, il s'agit de madame Suzanne Lily Roy. Le comité a assuré le leadership de la démarche de modernisation, démarche qui a subitement été suspendue en raison de la pandémie et qui donnera lieu de reprise à l'automne 2020.
3. Afin d'augmenter son impact, l'ACEF a choisi de travailler avec les entreprises qui cherchent à supporter leurs employés pour leur bien-être financier, facteur primordial pour un mieux-être au travail. C'est le programme *Point Finance\$* que nous déployons.

# Point Finance\$

Information | Ateliers | Soutien

Nous tentons de définir comment *Point Finance\$* peut trouver sa place dans un contexte où une grande partie de la main-d'œuvre québécoise est confrontée à un important stress financier. Un taux d'endettement de 1,77 \$ de dette sur le marché du crédit pour chaque dollar de revenu disponible des ménages peut entraîner certains vers des problèmes à régler ou, au contraire, en motiver d'autres à agir en prévention avec leurs finances. De surcroît, il y a fort à parier que la période de pandémie pourrait rendre notre initiative en entreprises encore plus pertinente.



Ainsi, l'aventure *Point Finance\$* débutée l'an dernier, avec l'entreprise Pièces d'auto Transit inc. s'est poursuivie en juillet 2019 alors que nous avons procédé à une évaluation du pilote. Un focus group avec 5 employés et un entretien avec la direction de Transit ont permis de conclure sur des commentaires très positifs, l'assurance d'un référencement et d'une reprise éventuelle de collaboration. Nous en avons également tiré des mots clés pour l'orientation de notre programme : facile, rapide, concret, efficace, signifiant et clé en main.

Tout cela, bien évidemment, nous a donné le vent dans les voiles pour la poursuite de ce beau programme. L'équipe a repensé l'approche de communication, le contenu des différentes conférences et ses outils pour les rendre plus efficaces, dynamiques et mieux adaptés à la réalité et aux besoins des employés et des entreprises qui les emploient.

Des outils de communication ont été développés : création d'un site Web [www.pointfinances.com](http://www.pointfinances.com), de 5 vidéos et de 5 affiches personnalisant les clientèles visées et d'un encart descriptif du programme.

Nous avons amorcé le recrutement d'entreprises partenaires pour la 2<sup>e</sup> phase du projet pilote déployée en juin 2020. La formule de déploiement du programme a dû être réorientée, COVID et confinement obligeant. Dès la mi-mars 2020 l'équipe a pris

les devants pour transposer *Point Finance\$* en une version « distancée » dans laquelle des infolettres sont au cœur du lien avec les employés participants.

Tout ce chantier est l'œuvre de notre équipe, de deux chargées de projet et du Comité avisier *Point Finance\$* créé à l'automne 2019 pour soutenir l'orientation et le développement du pilote.

En contexte de stress financier, de prolifération du crédit, et d'instantanéité de la consommation, émerge un intérêt marqué pour les questions liées aux finances personnelles, le bien-être financier devenant un enjeu de société. *Point Finance\$* constitue donc une grande valeur ajoutée pour toute entreprise et ses employés. Cela est d'autant plus vrai dans la foulée de la pandémie de la COVID-19 qui provoque un fort ralentissement économique. *Point Finance\$* ... une réponse positive en développement !

# PERSPECTIVES

**ADDITIONNER les actions pour MULTIPLIER les impacts afin de SOUSTRAIRE les inégalités et DIVISER équitablement le bien-être financier**

## VOILÀ COMMENT NOUS POURRIONS TRADUIRE DIFFÉREMMENT NOTRE MISSION DANS UNE VERSION 20-21 !

Rappelons notre impact visé en Impact et Clarté Stratégique et les priorités annuelles que nous épousons pour concourir au 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.

---

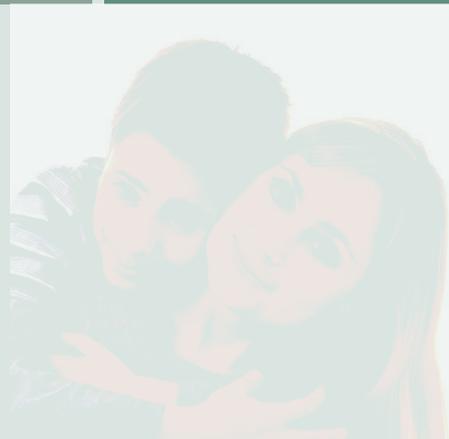
## PRIORITÉS 2020-21

**Faire du contexte de la pandémie de la COVID, une occasion d'innover** dans la prestation de nos services en privilégiant les communications à distance et sécuritaires (activités virtuelles, mesures de distanciation, etc.).

**Promouvoir le continuum d'interventions** en finances personnelles pour rejoindre et supporter les citoyens afin de favoriser leur autonomisation financière.

**Achever et analyser les résultats du projet pilote** en éducation aux finances personnelles en entreprises et dresser des recommandations pour les suites de l'expérimentation.

**Accroître la notoriété de l'ACEF** par la modernisation de notre image de marque et le développement d'outils de communication novateurs.



C'est un **M** un **E** un **R** c'est un **C** avec un **I** ...

## REMERCIEMENTS

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

- Autorité des marchés 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
- Fondation pour les consommateurs
- Gouvernement fédéral - Stratégie de partenariats de la lutte contre l'itinérance Et Emploi été Canada
- Hydro-Québec
- Office de la protection du consommateur
- Prospérité Canada
- Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales.

## ET AUSSI :

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

**Merci aux bénévoles :** 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 du milieu

Merci à Manon Bolduc, consultante et à Suzanne Lily Roy, bénévole de Bénévoles d'Expertise

Merci à Pièce d'auto Transit inc. Partenaire 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 pour votre confiance.**

---

# ACEF

Association coopérative  
d'économie familiale  
Rive-Sud de Québec

33, rue Carrier Lévis (Qc) G6V 5N5

418 835-6633 | 1 877 835-6633

[acefrsq.com](http://acefrsq.com)

