



L'ACEF
**TOUJOURS LÀ
QUAND ÇA COMPTE**

RAPPORT D'ACTIVITÉS **2020 | 2021**

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

TABLE DES MATIÈRES

ÉQUIPE DE L'ACEF	2
L'ANNÉE EN BREF	3
MOT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	4
MOT DE LA DIRECTRICE	5
RAPPORT DE L'ÉQUIPE	6
AIDE	7
Consultation budgétaire	7
Fonds d'entraide Desjardins Rive-Sud	9
Portrait de la clientèle	11
ÉDUCATION	13
Programme d'éducation général ACEF	13
Mes finances, mes choix	15
ACTION	17
Défenses collectives des droits des consommateurs	17
Défense des droits des locataires	19
INFORMATIONS – COMMUNICATION	21
BÉNÉVOLAT ET VIE ASSOCIATIVE	23
DÉVELOPPEMENT	25
Financement et moyens d'agir	25
Point Finance\$	26
PRIORITÉS ET PERSPECTIVE 2021-2022	27
REMERCIEMENTS	28

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

Édith St-Hilaire, directrice
Simone Bilodeau, conseillère budgétaire
Sylvie Fortin, conseillère budgétaire
Mélanie Rioux, conseillère budgétaire
Audray Langevin, animatrice et conseillère budgétaire
Mary-Anne Tailleux, animatrice-formatrice
Chantal Déry, animatrice-formatrice
Emily Dufour, agente d'information
Gabriel Tremblay, intervenant au service d'aide au locataire

Manon Bolduc, coach stratégique
Sylvie Carlos, bénévole au soutien administratif



L'ANNÉE EN BREF

2020-2021



PLUS DE
2000
PERSONNES
AIDÉES



156
JOURS DE
TÉLÉTRAVAIL



PRÈS DE
200
ATELIERS
OFFERTS

BONS COUPS DE LA DERNIÈRE ANNÉE

Maintien des services en temps
de pandémie

Adaptation des modes
d'intervention

Adaptation aux besoins
des clients

Diffusion des ateliers par
l'intégration du virtuel

Embauche d'un intervenant au
service d'aide aux locataires

Développement de nouveaux
outils pour la clientèle

Création de nouveaux
partenariats dans le milieu
communautaire

Efforts de promotion
et de communication

Opportunités de financement
ponctuel



MOT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

DANIEL LEMAY, PRÉSIDENT

Un retour sur l'année 2020-21 n'en serait pas un sans faire mention de la vitesse à laquelle la COVID-19 a changé notre quotidien. Tant comme communauté que comme organisme, les défis de cette pandémie ont eu pour effet de nous rassembler comme jamais auparavant, mais différemment.

Toute la transformation et la logistique nécessaires au maintien des activités de l'ACEF ont amené un niveau de difficulté plus élevé pour l'équipe travaillante ainsi que les membres du conseil d'administration. Néanmoins, ce sont des contraintes auxquelles nous avons remédié avec une approche renouvelée qui permet un équilibre entre les interventions virtuelles et en présentiel dans le respect des consignes sanitaires.

Le contexte de la pandémie a mené à la désignation de l'ACEF comme service essentiel, confirmant ainsi sa pertinence et la nécessité pour nous de s'adapter pour continuer de travailler à l'autonomisation des consommateurs, une valeur phare de notre organisme.

L'année aura été pour plusieurs une période très agitée d'un point de vue financier. Le besoin d'être rassuré et accompagné s'est beaucoup fait sentir et c'est un rôle que l'ACEF pouvait jouer. Chaque changement qui fut instauré était dans un souci de répondre le mieux possible aux besoins de la clientèle durant cette période critique et de mettre en place des moyens pour contrecarrer les effets collatéraux de la COVID-19 sur les finances personnelles de celle-ci.

Comme conseil d'administration, nous avons voulu à notre tour reconnaître l'apport et la contribution des membres de l'équipe en bonifiant leurs conditions de travail. Ceci étant notre manière de souligner leur résilience et les remercier des efforts et de l'énergie qu'ils ont déployés pour maintenir l'ACEF à flot.

Nous avons adapté nos façons de faire et sommes fiers du travail accompli, notamment en ce qui concerne la représentation, le travail des comités et l'avancement des différents projets de l'ACEF. Nous entendons bien poursuivre le travail amorcé au cours des prochains mois.

Alors que nous célébrons la fin de cette année exceptionnelle, nous, tout comme l'équipe et la clientèle de l'ACEF, continuerons sûrement de ressentir les effets de cette pandémie, mais nous sommes prêts! Impossible de savoir quand cette tempête sera derrière nous, toujours est-il que 2020 demeurera un rappel que dans l'incertitude, l'ACEF est là. Et le plus important est de pouvoir compter les uns sur les autres.

Bonne poursuite!

RAPPORT DE LA DIRECTRICE

ÉDITH ST-HILAIRE

Retour au 1^{er} avril 2020... Nous sommes officiellement en pandémie de la COVID-19 et tout le monde apprend à utiliser le couvre-visage, se laver les mains, maîtriser les plateformes ZOOM et Webex, conjuguer école – travail – famille et à rester zen dans les files, à deux mètres, pour aller « simplement » faire l'épicerie. L'être humain est capable d'adaptation, on se le prouve encore au 31 mars 2021.

Une année gravée dans nos mémoires où l'ACEF a tout mis en œuvre afin de supporter sa clientèle à traverser les aléas dressés devant elle : baisse de revenus, perte d'emploi, comptes en retard, augmentation du coût de la vie et finalement, du stress financier contagieux!

Vient au sommet des bons coups ACEF, le maintien des activités sans interruption de services. Pour ce faire, nous avons adapté nos interventions (consultation budgétaire, atelier et aide) en mode virtuel et sommes allés au-devant des besoins en relançant par téléphone des personnes plus vulnérables. Des appels réconfortants qui ont eu pour effet de rassurer des gens bien préoccupés, voire anxieux. Cette présence continue à inspirer notre thème annuel **L'ACEF, toujours là quand ça compte.**

Par contre, la pandémie a eu pour certains consommateurs une conséquence plus positive. Forcés au télétravail et à une consommation à la baisse étant donné la fermeture des commerces, certains ont pu épargner pour planifier des projets d'avenir. L'ACEF les a guidés par la production et la diffusion d'outils de planification en finances personnelles, notamment par le biais du programme jeunesse Mes finances, mes choix^{md} et du programme Point Finance\$ offert en pilote dans trois entreprises.

Si nous avons pu prendre soin des citoyens, c'est que nous-même, comme organisation, avons bénéficié d'un soutien financier réconfortant. Des opportunités de nouvelles subventions ont rendu possible la mise à niveau de notre système téléphonique, l'achat de matériel de protection sanitaire et la formation du personnel. Ces fonds supplémentaires ont aussi permis l'ajout d'outils d'intervention tels que le Fonds de dépannage COVID et le programme Priorité logement. Par ailleurs, nous remercions nos partenaires financiers réguliers pour le maintien de nos subventions malgré une baisse d'achalandage à certains moments. Ayant des moyens financiers stables, les dirigeants de l'ACEF ont, à leur tour, pris soin des membres du personnel qui ont bénéficié d'une stabilité d'emploi, d'une conciliation travail-famille et de moyens financiers pour s'équiper en télétravail. Une belle chaîne de réconfort qui ne fait que du bien.

Si, au sortir de cette pandémie on se souvient, sourire en coin, de la ruée vers le papier de toilette, de la pénurie de farine et de graines de semences; on s'attristera toutefois de l'écart encore creusé entre les riches et les pauvres, des rudes conséquences économiques sur les entreprises reclassées surprenamment « non essentielles » ainsi que de la détresse individuelle engendrée. Se relever, voilà à quoi s'affaireront bon nombre de personnes et pour cela, l'équipe de l'ACEF y participera, comme elle l'a fait avec brio au cours des mois de cette crise. Parce que, faut-il le répéter, **l'ACEF est toujours là quand ça compte;** avant, pendant et après.

RAPPORT DE L'ÉQUIPE

UNE ÉQUIPE QUI COMPTE

L'équipe tourne la page de 2020-21 avec le sentiment d'avoir réussi une année chargée et riche en événements! Dans un contexte de pandémie et de mesures sanitaires strictes, la réalisation de nos tâches au quotidien fut plus difficile, mais nous avons puisé la force nécessaire pour poursuivre notre mission au cœur même de nos valeurs et de notre désir de soutenir et conseiller les citoyens dans la gestion de leurs finances personnelles.

La pandémie de la COVID-19 a complètement bouleversé la façon de réaliser notre travail. Transformation de nos ateliers en virtuel, consultations budgétaires téléphoniques et en visioconférence, interventions courtes pour répondre rapidement et efficacement à des besoins immédiats et spécifiques; toute l'année, nous avons répondu « présents » pour accompagner les consommateurs et les résultats furent très positifs et enrichissants.

Dans ce tumulte, heureusement, notre équipe est demeurée assez stable. Nous avons accueilli Gabriel Tremblay en septembre 2020, d'abord comme stagiaire au baccalauréat en Sciences de la consommation puis comme employé régulier au service d'aide aux locataires. Puis, en mars 2021, Chantal Déry s'est jointe à titre d'animatrice Mes finances, mes choix^{md} afin de remplacer une collègue en maladie. De surcroît, nous avons eu le privilège de bénéficier de l'expertise de quatre étudiantes universitaires, en droit — Audrey Bernatchez, puis, en design graphique — Anne-Sophie Desjardins, Lili Fortin et Mily-Ann Goupil.

Afin de demeurer toujours plus compétents et performants dans le cadre de leurs fonctions respectives, les membres de l'équipe ont réalisé plus de 608 heures de formation continue à distance. Ces heures de formation s'inscrivent dans un processus de développement des compétences visant à améliorer les services offerts aux consommateurs. Parmi les formations auxquelles l'équipe a assisté, on compte notamment : Retourner au travail : comprendre les changements et se préparer; Anxiété : techniques d'impact, Animation de classes virtuelles; Entretien motivationnel; Santé mentale homme : comment l'approcher; Générez des revenus autrement; La loi sur l'assurance-chômage ainsi que Télétravail : un vrai virage, quels sont les impacts.

Sur une base régulière, nous avons tenu des réunions virtuelles pour faire le suivi des dossiers de l'ACEF, nous entraider, trouver des solutions à des problèmes, identifier de nouvelles stratégies d'intervention, prendre des nouvelles de chaque collègue et souligner les efforts et l'implication de chacun. Plus que jamais, il était primordial de nourrir l'esprit d'équipe, de maintenir les liens entre ses membres et d'atténuer le sentiment d'isolement. C'est pourquoi nous avons maximisé l'utilisation de la messagerie instantanée et de la visioconférence.

L'adaptation de nos services fut tout un défi, mais nous avons fait preuve de beaucoup de flexibilité et de créativité pour faire face à ces nouveaux enjeux organisationnels. En prenant connaissance du bilan annuel, vous serez à même de constater l'intensité des efforts déployés par l'équipe et l'esprit de coopération qui nous a animés dans l'accomplissement de notre travail.



608
HEURES DE
FORMATION
CONTINUE



39
FORMATIONS
SUIVIES



156
JOURS DE
TÉLÉTRAVAIL



6
NOUVELLES
EXPERTISES

AIDE

CONSULTATION
BUDGÉTAIRE

DES CONSEILS QUI COMPTENT

Durant les mois où le Québec était sur « pause », les consultations budgétaires (CB) ont elles aussi vécu un ralentissement, soit une baisse de près de 50 %. Les besoins étant différents, certains ponctuels et urgents, nous y avons vu une occasion de revoir nos méthodes d'intervention afin d'être plus efficaces et d'adapter nos réponses. Des interventions budgétaires plus courtes et ciblées ont finalement permis d'aider autant de personnes que par les années passées.

Cette année, grâce au virage virtuel, nous avons élargi l'offre de l'atelier *En route vers une saine santé financière* à tous les territoires. Pour les gens de Lévis, cet atelier d'information est préalable à la consultation budgétaire. On y aborde divers thèmes : les dettes, le réaménagement budgétaire et les différentes solutions à l'endettement. Malgré une offre décentralisée, on assiste à une diminution de plus de 66% des participants comparativement l'an dernier, entre autres causée par certaines annulations d'ateliers, et une redirection des personnes inscrites vers nos autres offres de services.

Malgré tout, nous avons continué à être là pour les personnes en difficulté financière. Notre accompagnement a donc aidé à dénouer ou alléger divers problèmes sous-jacents, perte du service d'électricité à cause de paiements en retard à Hydro-Québec, de la dilapidation des revenus due au jeu compulsif ou à une dépendance à l'alcool et aux drogues, la perte de logement et risque d'éviction menant à l'itinérance, l'abus financier envers un proche, la violence conjugale ou familiale à cause d'insuffisance d'argent pour fuir une situation oppressante, le stress et l'anxiété liés à la perte de revenu ou d'emploi, etc. **Bref, on est là quand ça compte.**

La consultation budgétaire 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.

Un accompagnement est offert pour la mise en place des solutions. Ce suivi budgétaire s'étale dans le temps en fonction des besoins.

TÉMOIGNAGE 

Ça fait longtemps que je cherchais ce genre d'aide et enfin je l'ai trouvée! Vos conseils sont précieux pour moi et j'espère réussir à changer mes habitudes, un petit pas à la fois! Au moins là, j'ai quelque chose de concret sur quoi m'appuyer!

- Personne ayant bénéficié d'une consultation budgétaire

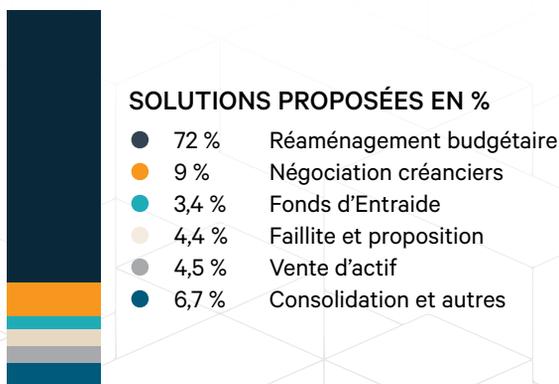
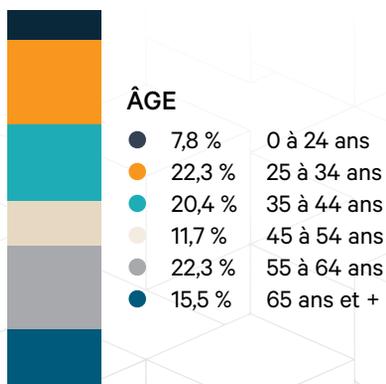
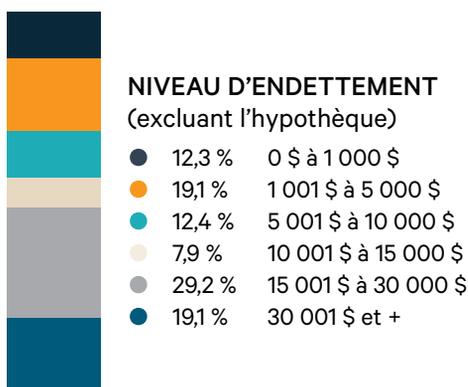
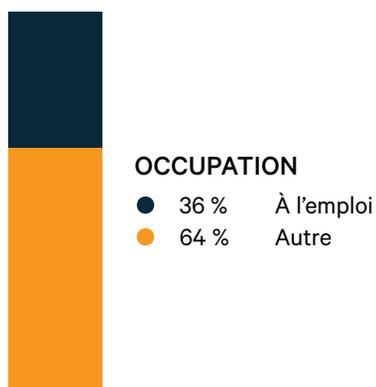
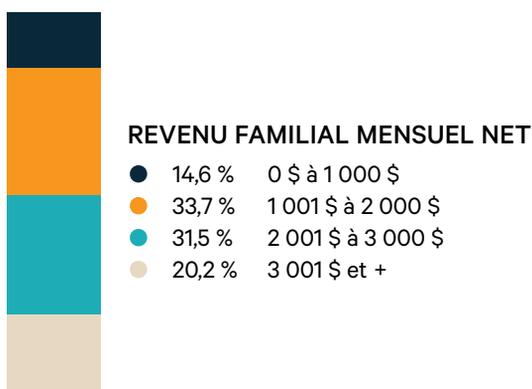
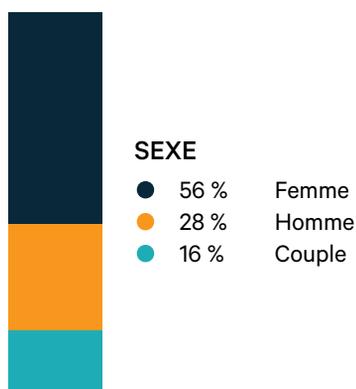
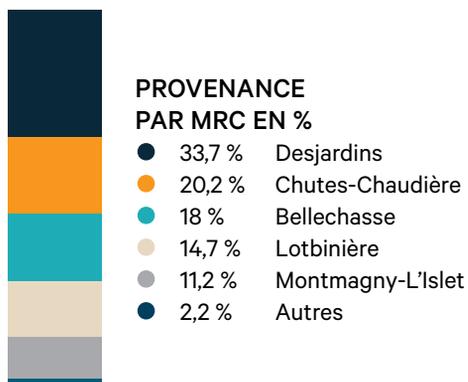
STATISTIQUES DE FRÉQUENTATION

Activité	Nombre	Participants
Consultation budgétaire - CB	89	103
Suivi budgétaire	45	35
Intervention budgétaire	41	41
Atelier <i>En route vers une saine santé financière</i> - préparatoire à la CB	4	10
TOTAL	179	189

Les interventions budgétaires se définissent comme des rencontres courtes et ciblées visant à répondre à un besoin particulier, par exemple, pour bénéficier de conseils en regard d'un événement de vie ou avant une prise de décision (ex. : études, séparation, déménagement, etc.). Ce type d'intervention s'adapte donc très bien au contexte particulier de la COVID et ses conséquences sur notre clientèle.

PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE

CONSULTATION BUDGÉTAIRE EN 2020



AIDE

FONDS D'ENTRAIDE DESJARDINS RIVE-SUD

DU SOUTIEN QUI COMPTE

Après 18 ans d'existence, le programme Fonds d'entraide Desjardins (FED) continue de prouver son importance. Ainsi, la dernière année n'y faisant pas exception, le FED a permis à des personnes en situation de vulnérabilité d'obtenir de l'aide au moment opportun, aidant à dénouer leur problème budgétaire à court terme et à effectuer des changements durables dans leurs habitudes de consommation et dans la gestion de leurs finances personnelles.

En 2020-21, le programme Fonds d'entraide Desjardins Rive-Sud est venu en soutien à 707 personnes soit par des conseils sur les finances personnelles, des rencontres individuelles, un atelier ou encore dans le cadre d'une démarche pour obtenir une aide financière pour des dépenses ponctuelles urgentes. En tout, 6 personnes ont pu bénéficier d'un petit prêt sans intérêt, toujours complémentaire à la consultation budgétaire. Les montants qui leur ont été octroyés ont été calculés en fonction de leurs besoins et de leur situation en concordance avec les motifs d'emprunt admissibles.

Actuellement, le FED Rive-Sud compte 15 dossiers d'emprunt actifs, ce qui représente une somme totale prêtée de 7675 \$. Depuis son ouverture en 2002, il a octroyé 544 prêts totalisant 253 158 \$.

SAVIEZ-VOUS QU'EN 2020-21...



Le programme Fonds d'entraide Desjardins est déployé à travers 2 provinces, le Québec et l'Ontario. En tout, ce sont 33 ententes avec 36 partenaires communautaires.

Près de 15 000 personnes ont été touchées grâce à la consultation budgétaire individuelle, les ateliers, les échanges d'informations ou encore les références vers d'autres organismes du milieu.

376 prêts ont fait partie d'un ensemble de solutions afin d'aider les membres à se sortir d'une situation d'endettement.



TÉMOIGNAGE

Merci pour tout ce que vous avez fait pour moi. Merci pour votre humanisme. Je me suis sentie écoutée sans jugement! Ça n'a pas de prix pour moi!

- Personne ayant bénéficié d'une consultation budgétaire et d'un petit prêt au FED



LES MOTIFS D'EMPRUNT

6 PRÊTS OCTROYÉS

Dépenses liées à l'habitation → 3

Attente de revenus → 3

La moyenne des prêts est de **593 \$**.



Les organismes partenaires du Fonds d'entraide Rive-Sud

7 Caisses du territoire de la Rive-Sud de Québec : Caisse Desjardins de Bellechasse, de la Chaudière, de Lévis, du Centre de Lotbinière, de la MRC de Montmagny, du Nord de l'Islet, du Sud de l'Islet et des Hautes-Terres, Développement international Desjardins, Fédération des Caisses Desjardins, Organismes du milieu.

ÉDUCATION

PROGRAMME
D'ÉDUCATION GÉNÉRAL

DU SAVOIR QUI COMPTE

Cette année, les ateliers ont été transformés, afin de continuer à rejoindre la population malgré le contexte de pandémie. Une dizaine d'ateliers ont migré vers le mode virtuel :

Finances personnelles / Budget sur mesure / En route vers une saine santé financière / Bail / Hausse de loyer / Loi de protection du consommateur / Crédit / Régimes enregistrés d'épargne-études / Argent de poche / Aînés et choix d'un milieu de vie.

La promotion de ces nouveautés s'est faite par la diffusion d'un feuillet électronique.

Sur 17 groupes rencontrés pour 81 participants, 13 groupes l'ont été de façon virtuelle. Une baisse notable de 57 % pour le nombre d'ateliers diffusés par rapport à l'an dernier. Des raisons technologiques, mais aussi des préoccupations tout autres pour bien des gens peuvent avoir mené à cette baisse. Il faut toutefois dire que le virtuel a eu des conséquences positives. En effet, des gens de partout sur notre territoire ont assisté à nos ateliers par le truchement de l'électronique.

NOMBRE DE PARTICIPANTS
SELON LES THÈMES

Budget	40
Programme d'information aux aînés	16
Solutions à l'endettement	10
Bail	10
Webinaire Point Finance\$	5
Total	81

RÉPARTITION TERRITORIALE
DES PARTICIPANTS

Desjardins	41
Chutes-de-la-Chaudière	6
Lotbinière	12
Montmagny et L'Islet	7
Bellechasse	10
Autre	5
Total	81

Le constat de perte d'auditoire nous a demandé de revoir l'angle de présentation de l'information, de même que nos canaux de diffusion. De manière créative, les animatrices et conseillères ont réalisé des capsules vidéo et des fiches web pour le grand public.

VOICI LES CAPSULES RÉALISÉES :

1. Comment réagir lorsque mes proches me demandent de l'argent?
2. Le budget d'appoint partie 1
3. Le budget d'appoint partie 2
4. Quoi faire lorsqu'on n'a pas d'argent pour payer ses comptes ou qu'on est en attente de revenus?
5. Économisez lors de votre épicerie : vos options, vos droits et vos ressources!

VOICI LES FICHES WEB RÉALISÉES :

1. Sollicitation financière par les proches : Avantages, dangers et trucs et astuces
2. Paiement du loyer au temps de la Covid-19 : Les alternatives, les recours et les mesures prises par le gouvernement
3. La déclaration de revenus en temps de Covid
4. Épargne : Propositions, avantages d'épargner et des ressources disponibles
5. DPA : Situations possibles et recours
6. Carte de crédit : 6 points à considérer avant de choisir une carte de crédit
7. Budget d'appoint : 1 — Aide-mémoire – listes de tâches à effectuer avant de faire son budget. 2— Guide d'introduction : comment un budget peut-il m'aider à traverser une période de transition
8. Alimentation : Faire des économies, ressources disponibles, stratégies de marketing et droits

TÉMOIGNAGE

J'ai commencé à regarder en détail nos finances et appliquer vos recommandations et cela avance bien à date. Je n'ai pas encore fini à tout mettre en ordre, mais si j'avais des questions particulières, je n'hésiterais pas à vous revenir.

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

LA MESURE DE NOTRE IMPACT SUR LE BIEN-ÊTRE FINANCIER

Dans la foulée de la transformation des services amorcée l'année dernière, et dans la poursuite de son objectif d'augmenter son impact sur le bien-être financier des citoyens, l'ACEF garde constamment à l'esprit l'importance d'ajuster ses services aux besoins de la clientèle. Ceci, en mettant à sa disposition une multitude d'outils pour accroître ses connaissances de même que sa confiance d'agir dans la prise en charge de ses finances personnelles.

Comme organisme, nous sommes persuadés que recevoir plus d'un service en éducation financière permet à chaque personne d'atteindre de ses objectifs plus facilement.

Ainsi, au cours des 3 dernières années, ce sont 143 personnes (16 en 2018-2019, 127 en 2019-2020 et 78 en 2020-2021) qui ont reçu plus d'un service en éducation financière. Notre cible de 600 est encore loin ; la prochaine année sera l'occasion de revoir notre stratégie autant qu'il sera peut-être opportun d'ajuster notre visée.

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.

78
PERSONNES ONT REÇU PLUS D'UN SERVICE EN ÉDUCATION FINANCIÈRE

21
PERSONNES REÇUES EN INTERVENTION OU EN CONSULTATION BUDGÉTAIRE SUIVANT LA PARTICIPATION À UN ATELIER

41
SUIVIS BUDGÉTAIRES ONT ÉTÉ RÉALISÉS

143
CITOYENS TOUCHÉS DEPUIS 2018



ÉDUCATION

MES FINANCES, MES CHOIX^{md}

UN PROGRAMME JEUNESSE QUI COMPTE

Dès le printemps 2020, nous avons accueilli avec plaisir la nouvelle hybridité du programme Mes finances, mes choix^{md} (MFMC) permettant d'offrir des animations à distance. Cette hybridité se poursuivra dans les prochaines années, ce qui diversifie nos méthodes de diffusion et les clientèles accessibles. Ainsi, pendant l'année civile 2020, 44 % de nos ateliers ont été offerts à distance. Durant la même période, les deux animatrices-formatrices ont animé à travers le grand Lévis 151 ateliers, rencontrant ainsi plus de 1350 apprenants âgés entre 16 et 25 ans pour un total de 2 424 heures d'éducation financière.

Points qui ont marqué notre année :

- animations lors de la Semaine de la coopération;
- publication de capsules vidéo jeunesse à l'été 2020;
- adaptation de nos promotions en cohérence avec l'image de marque MFMC revisitée;
- création de l'infolettre *Mes finances persos* qui permet de poursuivre notre mission d'éducation financière en dehors des heures d'animation;
- programmation saisonnière grand public ouverte à toute personne de Lévis entre 16-25 ans.

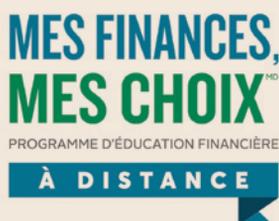
Notons aussi la participation à 4 comités régionaux MFMC, à deux tables des formatrices MFMC de Chaudière-Appalaches et 3 présentations de services à différentes équipes des caisses partenaires.

Pour la 5^e année consécutive, la diffusion à Lévis du programme *Mes finances, mes choix^{md}* 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.

Afin d'offrir de bonnes bases financières à notre clientèle jeunesse, nous avons misé sur nos ateliers *Les incontournables* (budget, crédit, surendettement, épargne et biens de consommation). Ceux-ci ont représenté 57 % de nos ateliers en 2020, comparativement à 30 % en 2019.

Pour l'année 2020, les participants au programme ont évalué leur taux de satisfaction à 97 % et leur taux de recommandation du programme à un ami à 96 %.

Pendant l'année scolaire 2020-21, en date du 31 mars 2021, ce sont 13 milieux scolaires et 12 milieux communautaires qui ont été rencontrés, représentant 14 groupes communautaires et 48 groupes scolaires. Parmi ceux-ci se trouvent de nouveaux partenariats, tels le Tremplin Lévis, Écolivres, la Ville de Lévis, la Maison des jeunes Amalgame Ouest et l'UQAR campus de Lévis, marquant pour MFMC notre première collaboration avec un milieu universitaire.



TÉMOIGNAGE

Merci infiniment pour la qualité de la présentation et pour ces documents qui nous permettent de continuer à travailler pour améliorer notre gestion budgétaire. Comme je sais que vous êtes disponibles même après l'atelier, je ne manquerai pas de vous faire signe en cas de besoin.

- Étudiant international en formation collégiale



**SAVIEZ-VOUS QUE...
MES FINANCES,
MES CHOIX^{md} C'EST :**

Un programme offert dans
19 régions au Québec
et **4 en Ontario**

Plus de **220 caisses**
Desjardins participantes

105 organisations
communautaires
et scolaires

Au cours de la dernière
année, l'offre d'ateliers s'est
traduite par :

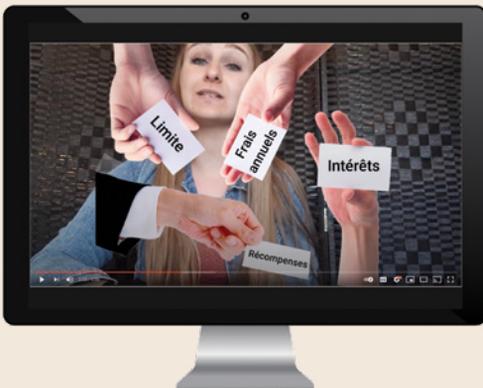
21 480 nouveaux
participants

45 361 participations

75 900 heures de diffusion

**MODULES LES PLUS POPULAIRES
EN 2020 / NOMBRE DE DIFFUSION**

Budget	39
Crédit	24
Biens de consommation	14
Partir en appartement	12
Impôts et taxes	10



**CAPSULES JEUNESSE
EXPRESS ACEF**

Pendant le ralentissement de Mes finances, mes choix, dû à la pandémie, les animatrices ont trouvé un moyen de rejoindre les jeunes d'une manière créative en réalisant des capsules jeunesse sur les finances personnelles pour conserver un lien direct avec ceux-ci.

VOICI LES CAPSULES RÉALISÉES :

1. Les cartes de crédit :
6 points proposés avant de choisir sa carte de crédit
2. Les fraudes numériques :
Prévention des fraudes numériques : quand c'est trop beau pour être vrai
3. Épargner lorsqu'on est jeune :
Épargne : les avantages quand on est jeune de commencer à épargner

ACTION

DÉFENSE COLLECTIVE DES DROITS DES CONSOMMATEURS

DES OFFENSIVES QUI COMPTENT

Les actions de défense collective de l'ACEF sont intimement liées à celles que portent Union des consommateurs, notre fédération. Nous collaborons, nous appuyons et nous régionalisons. Durant cette année que l'on qualifie de particulière, la réponse de l'ACEF aux demandes des consommateurs l'aura été aussi. Parce que **l'ACEF est toujours là quand ça compte.**

Au commencement de la pandémie... On se souviendra notamment des fermetures de commerces et des annulations de voyages; des sujets qui ont suscité bien des questions. Doit-on continuer à payer l'abonnement de son centre d'entraînement? Peut-on se faire rembourser les billets d'avion? Devrait-on accepter les crédits voyage? Que dit la loi à ce sujet? En partenariat avec les ACEF membres du regroupement Union des consommateurs, l'ACEF a obtenu les réponses afin de bien orienter les consommateurs.

Financièrement, ce fut difficile pour bien des citoyens, entre autres en raison des nombreuses

pertes d'emploi. Les gouvernements sont venus à la rescousse en créant la Prestation canadienne d'urgence (PCU) et la Prestation canadienne pour la relance économique (PCRE) qui se sont avérées d'une grande aide, mais qui ont compliqué la vie de plusieurs consommateurs au moment des déclarations de revenus. L'Agence du revenu du Canada (ARC) tarde toujours d'ailleurs à diffuser des réponses claires aux questions des consommateurs. Une part des derniers mois aura donc été marquée par la recherche d'éclaircissements concernant, entre autres, les méthodes de recouvrement pour trop perçus et l'impact que cela pourrait éventuellement avoir sur l'accès à certains programmes, sur le calcul des allocations familiales, l'admissibilité à certains crédits d'impôt, etc.



Nos dossiers d'action

Tel un chien de garde, l'ACEF n'a pas lâché le morceau pour réclamer un régime entièrement public d'assurance médicaments. Par son comité de l'Union, l'ACEF a participé à la relance des 549 groupes signataires de la campagne, fait mention du dossier dans les deux mémoires prébudgétaires (fédéral et provincial) et rencontré plusieurs députés et ministres. Étant d'avis qu'un tel régime ferait économiser énormément d'argent aux deux paliers de gouvernements, nous croyons que, dans les coffres de l'État, ces sommes seraient doublement bénéfiques pour la période post-pandémique.

En collaboration avec



Dans les autres dossiers récurrents, l'ACEF poursuit son travail de défense des droits des consommateurs, que ce soit concernant les contrats de prêt automobile, la vente itinérante; des dossiers qui relèvent de la Loi sur la protection du consommateur. Par ailleurs, l'utilisation abusive du dossier de crédit de même que le financement de 2^e, 3^e ou 4^e chance demeurent des questions préoccupantes et des dossiers de longue haleine sur lesquelles nous et les ACEF continuons de nous pencher.

Chaque année également l'ACEF répond à des demandes de citoyens de son territoire pour connaître leurs recours, les pratiques de commerce interdites, l'assurance vie, etc. La fraude bancaire et recouvrement de dettes sont aussi des sujets forts populaires.

Puisqu'il est maintenant possible d'acheter un jeans en quatre versements prélevés automatiquement du compte bancaire, nous craignons la popularité croissante de cette nouvelle forme de financement instantané. Ces modes de paiement, conséquences du commerce en ligne lié la pandémie, suscitent déjà plusieurs préoccupations dus à leur facilité d'accès, leur contribution aux achats impulsifs.

Et les conséquences qui peuvent en résulter sur le budget s'il y a surutilisation. Comme l'écrivait Stéphanie Grammond, alors journaliste à La Presse : *« Misère! Avait-on vraiment besoin de payer en quatre versements égaux notre maquillage, nos espadrilles et même nos bobettes? »*

Par ailleurs, nous diffusons des conseils à travers nos différents canaux de communication; en ce temps de pandémie, ces conseils se retrouvent également sur le site monacef.ca.

TÉMOIGNAGE

Je vous remercie encore d'avoir pris le temps de partager votre expérience professionnelle et d'avoir ainsi contribué à l'avancement des connaissances.

- Chercheuse de l'Université Laval à la suite de notre participation à une étude portant sur l'accès des débiteurs LILA et NINA au système d'insolvabilité et de faillite au Canada

ACTION

DÉFENSE DES DROITS DES LOCATAIRES

DES ACTIONS ET DES EFFORTS QUI COMPTENT

L'année fut très occupée pour le volet logement. L'ACEF a répondu à **115 demandes d'information** sur le logement (117 l'an dernier) avec en plus les implications en défense collective des droits.

L'an dernier, le service d'aide aux locataires était assuré à raison de deux jours par semaine. En septembre 2020, l'arrivée d'un nouveau membre dans l'équipe au poste d'intervenant du service d'aide au locataire, Gabriel Tremblay, a permis d'étendre le service à cinq jours par semaine. En support aux demandes d'aide, nous avons mis à jour le guide d'information **Info-logement pour les nouveaux arrivants**. De plus, nous avons bénéficié de la collaboration d'une bénévole étudiante, Audrey Bernatchez, par un partenariat avec le Réseau national d'étudiants Pro Bono en droit — Section Université Laval.

La pandémie COVID-19 a eu des répercussions sur la situation actuelle en matière de logement à travers la province. Les ménages à moyen et à faible revenus ont été les plus fortement touchés, tant dans leur capacité à payer leur logement que de trouver un nouveau loyer convenable.

D'autre part, le contexte entourant la flambée des prix en immobilier, la pénurie de logements abordables et salubres, ainsi que la hausse marquée du prix des loyers se sont fait sentir sur les demandes reçues au service d'aide aux locataires. Nous avons d'ailleurs remarqué ces dernières années que trois motifs se retrouvent en tête de liste et se succèdent sur les marches du podium.

MOTIFS DES DEMANDES

Jouissance paisible	Renouvellement et hausse de loyer	État du logement (Réparation et insalubrité)	Régie et recours juridique	Cession de bail Sous-location Résiliation
22	20	11	9	6

PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE



SEXE

- 31 Femme
- 75 Homme
- 9 Couple

Selon les données recueillies. Toute personne qui fait appel à l'ACEF ne mentionne pas son identité du genre ou son état civil.



PROVENANCE DES DEMANDES PAR TERRITOIRE

- 79 % Desjardins
- 10 % Bellechasse
- 8 % Montmagny-L'Islet
- 3 % Lotbinière

LA DÉFENSE COLLECTIVE DES DROITS DES LOCATAIRES

Plusieurs organismes communautaires de la Rive-Sud de Québec unissent leur force afin d'œuvrer dans la défense des droits des locataires. Voici quelques actions collectives réalisées par l'entremise de ces partenariats :

Concertation Logement Lévis (CLL) :

- Cette année a permis l'instauration d'un nouveau plan d'action 2021-23 afin d'accroître l'offre de logements abordables, mais également de contribuer à l'accessibilité à ceux-ci, à l'amélioration des conditions des logements et à sensibiliser davantage la communauté à l'offre de logements pour les ménages à faible revenu ou ayant des besoins particuliers. Au cœur de ce plan, soulignons l'appui de la CLL à l'éventail de mesures annoncé par l'administration municipale de Lévis avec la Stratégie de développement du logement social et abordable 2020-30. Par ailleurs, avec la CLL, l'ACEF a participé aux représentations auprès du gouvernement provincial pour la bonification du programme AccèsLogis. Malheureusement, le dernier budget du Québec mettra en péril le développement de projets dans les communautés, partout au Québec.

Comité de suivi *Ma chambre, mon milieu de vie!*

- Ce comité vise à créer les conditions favorables au maintien, à la consolidation et à la revalorisation des maisons de chambres dans les vieux quartiers de Lévis. En assurant le maintien du parc de chambres locatives de qualité et sécuritaire, on préviendrait davantage l'itinérance, et contribuerait à réduire la stigmatisation et l'exclusion de personnes marginalisées. Ce comité est constitué de représentants de plusieurs organismes communautaires de Lévis et d'un représentant de la ville de Lévis.

Priorité Logement — Levier de stabilité résidentielle.

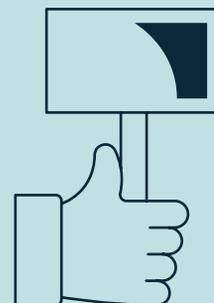
- Initiative communautaire en vue de mettre sur pied un outil de support à la démarche de reprise en mains de la gestion des finances pour des clientèles vulnérables. Le non-paiement de loyer étant l'une des principales raisons de la perte du logement, nous voyons que la mise en place d'un programme pour la stabilité résidentielle pourrait être une solution à ce problème.

Prévention et réduction de l'itinérance à Lévis — Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI).

- Deux concertations, Lévisienne et Chaudière-Appalaches, s'activent à définir les besoins et les meilleures réponses sur le terrain.
- Sensibilisation et information de la population par des interventions médiatiques sur des enjeux locaux et régionaux.

Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ) et ses membres :

- Lancement de la campagne « Les loyers explosent, un contrôle s'impose! » en novembre 2020 visant à réclamer à la ministre de l'Habitation, Andrée Laforest, l'instauration de réelles mesures de contrôle des loyers face à l'explosion des coûts.
- Dépôt d'un projet proposant un nouveau bail pour les locataires de résidences privées pour aînés (RPA).
- Participation à plusieurs ateliers de formations et d'informations sur les aspects suivants : hausse de loyer, les modifications des services en raison de la pandémie dans les RPA et le logement social et communautaire.
- Poursuite des actions concernant les dossiers suivants : discrimination, salubrité et protection du parc locatif.



INFORMATIONS ET COMMUNICATION

UN LIEN QUI COMPTE

Au cours de la dernière année, nous avons pu constater la force de la communication comme outil de cohésion sociale et c'est à juste titre que nous l'avons mise à profit pour informer les gens de la Chaudière-Appalaches et réaffirmer notre disponibilité à les aider.

Une grande part de nos interventions fut consacrée à offrir une réponse aux inquiétudes liées aux problèmes financiers qui, pour plusieurs, se sont accentués avec des pertes d'emploi, des baisses de revenus ainsi que l'augmentation du coût de la vie.

Ainsi, comme organisme de défense des droits des consommateurs, la communication fut à la fois un important outil d'information, de vulgarisation, de prévention et de revendication. Elle aura également permis de surmonter la distance imposée par les mesures sanitaires en nous permettant de maintenir le lien, tant avec nos partenaires qu'avec notre clientèle. Pour ce faire, nous avons utilisé divers moyens, dont Facebook, YouTube, les bulletins d'information et les communiqués. Voici un aperçu des résultats de nos interventions.

FACEBOOK



977 ABONNÉS
170 PUBLICATIONS
48 558 PERSONNES
 ATTEINTES

Les publications les plus populaires

Programme incitatif pour la rétention des travailleurs essentiels (PIRTE)

| **9 500 personnes touchées** |

Une dette auprès d'Hydro-Québec

| **5 347 personnes touchées** |

Paiement du loyer en temps de COVID-19

| **3 934 personnes touchées** |

YOUTUBE



136 ABONNÉS
58 VIDÉOS
9 616 VISIONNEMENTS

Les vidéos les plus populaires

Quoi faire lorsqu'on n'a pas d'argent pour payer ses comptes ou qu'on est en attente de revenus?

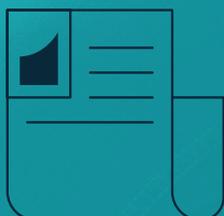
| **618 visionnements** |

Le budget d'appoint : introduction (Partie 1)

| **245 visionnements** |

MES FINANCES PERSOS | 10 astuces pour ne pas te faire avoir par les fraudes numériques

| **99 visionnements** |



RELATIONS PUBLIQUES

16 COMMUNIQUÉS DE PRESSE
8 PARUTIONS
 DIVERS THÈMES ABORDÉS :

Utilisation de la carte de crédit

La programmation de l'ACEF Rive-Sud

Le guide Info-logement pour les nouveaux arrivants

Subvention de Centraide

Le Programme incitatif pour la rétention des travailleurs essentiels (PIRTE)

Hausses de loyer

Conseils pour payer ses comptes

La campagne Mon ACEF, ma référence



INFOLETTRE

Diffusion de 3 bulletins l'Express de l'ACEF envoyé à plus de 300 membres et collaborateurs (juillet, novembre, février) avec divers sujets dont :

Campagne de financement de Centraide Québec et Chaudière-Appalaches

Programme incitatif pour la rétention des travailleurs essentiels

Hausses de loyer

Déclarations de revenus

Programme Éconologis

Guide Info-logement pour les nouveaux arrivants

Entente de principe entre Québec et Ottawa pour le logement

Mémoire pour la protection des renseignements personnels

Services de l'ACEF Rive-Sud

Fonds de dépannage SPLI — COVID Chaudière-Appalaches

TOUJOURS LÀ, PEU IMPORTE

En plus d'informer les consommateurs sur leurs droits et recours, nous avons rendu accessibles de nombreux outils pour aider un maximum de personnes, y compris ceux qui ne bénéficieraient pas de nos services. Notre prérogative étant d'offrir une information neutre, pertinente et de qualité, qui évolue au rythme des annonces gouvernementales.

346 DEMANDES D'AIDE, lesquelles portaient sur différents sujets, notamment les remboursements de voyages, les hausses de loyer, la vente itinérante, les prestations d'aide gouvernementale et bien évidemment, les finances personnelles.

Qui dit cohésion sociale dit communauté solidaire. Et, c'est d'ailleurs cet esprit de solidarité qui aura été la trame de fond des multiples interventions effectuées par l'ACEF au cours de la dernière année.

VOICI QUELQUES DONNÉES ÉMANANT DE L'ANNÉE 2020-21.

MOTIFS DES DEMANDES EN %						
Finances personnelles	Référencements	Programmes sociaux crédit d'impôt	Justice et droit	Information ACEF	Protection du consommateur	Autres
31 %	30 %	14 %	6 %	8 %	4 %	7 %

SITE WEB

12 614 VISITES DU SITE WEB

7 549 VISITEURS

82 PAGES VISIONNÉES

131 TÉLÉCHARGEMENTS



Top 5 des documents les plus téléchargés :

- # 1 Travailleur autonome fiche-conseil
- # 2 Capsule agent de recouvrement
- # 3 Guide prévention envers les aînés
- # 4 Guide pour réussir son audience TAL
- # 5 Trousse de sensibilisation, d'information et de prévention sur la gestion des biens et du patrimoine

CAMPAGNE MON ACEF, MA RÉFÉRENCE

En réaction à ce temps de pandémie, où le budget et l'endettement préoccupaient grandement de nombreuses personnes au Québec, Union des consommateurs et les ACEF membres ont initié un nouveau moyen de rejoindre les Québécois, la campagne Mon ACEF, ma référence comportant une gamme de moyens de communication, site web monacef.ca, Facebook, capsule vidéo, publicité dans des journaux nationaux. Nous avons largement promu cette campagne d'information sur les services ACEF, l'aide au budget et conseils en protection du consommateur (commerce en ligne, solutions aux dettes, etc.).



IMAGE DE MARQUE

L'année 2020-21 aura également été une occasion de pousser davantage la réflexion stratégique autour de la marque et de l'image de l'organisme. Nous avons été invités à participer à un exercice à travers lequel Mily-Ann Goupil, Lili Fortin et Anne-Sophie Desjardins, des étudiantes de troisième année au baccalauréat en design graphique, ont été initiées au processus complet de création et d'une identité visuelle. Nous avons ainsi pu bénéficier de leur esprit créatif et de leurs talents qui ont mené à l'élaboration d'une image de marque pour l'ACEF. Les circonstances entourant la COVID-19 ont cependant forcé l'interruption du processus de réflexion qui se poursuivra lorsque les activités reprendront leur rythme habituel dans les bureaux de l'ACEF.

TÉMOIGNAGE

Je vous remercie grandement de votre écoute attentive et de vos réponses éclairantes.

Les informations contenues dans les liens que vous m'envoyez sont très utiles ainsi que la liste avec calculs automatiques. Ça me rassure de savoir que tout est conforme.

J'aimerais franchement pouvoir compter sur une personne comme vous pour m'accompagner dans les nombreuses démarches qu'une situation comme celle-là occasionne. Sachez que votre aide est très appréciée! Merci encore pour votre excellent service! »

- Cliente au service d'aide aux locataires

BÉNÉVOLAT ET VIE ASSOCIATIVE

DU TEMPS QUI COMPTE

Bénévolat

En 2020-21, l'aspect du bénévolat a été restreint à seulement quelques actions en raison de la pandémie COVID-19. Il est devenu difficile en cours d'année d'effectuer du bénévolat au sein de la communauté puisque les mesures sanitaires empêchaient souvent la présence physique des bénévoles dans les différents milieux de vie communautaires.

LES COMITÉS ET ACTIONS

- 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 : mise en application de bonifications aux conditions de travail afin de favoriser la rétention du personnel.
- Comité embauche et évaluation : coordination du processus d'embauche de personnel et d'évaluation de la direction générale.
- Comité affaires Point Finance\$: comité mis en pause, mais consultations ponctuelles des membres pour projet pilote de littératie financière en entreprises.
- Réseau national d'étudiants Pro Bono en droit de l'Université Laval : ressource étudiante bénévole afin d'alimenter l'information juridique au sein de différents volets traités par l'ACEF. Temps d'implication : 5 heures/semaine sur 2 sessions, soit 120 heures.
- *Speed dating* des conseils d'administration – participation à une activité de maillage entre organismes communautaires et bénévoles à la recherche d'implication.
- Comités Fonds d'entraide Desjardins Rive-Sud – suivis de l'entente de partenariat et analyse des demandes d'emprunts.
- Partenariat Camp de jour jeunesse de la Ville de Lévis – accueil des demandes de support financier pour familles vulnérables.
- Participation à des assemblées générales et de mise à niveau (Caisses, Centraide, etc.), de la formation gouvernance, du démarchage, etc.
- Soutien administratif, soutien technique et informatique, etc.



10
BÉNÉVOLES
ACTIFS



425
HEURES
INVESTIES

Vie associative

L'ACEF s'est montrée très présente dans la communauté et a participé à de nombreuses rencontres en vue d'orchestrer les réponses collectives à la pandémie. Voici nos implications en 2020-21 :

- Centre de justice de proximité de Québec (CJP) (5 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 (6 rencontres). Pour faire donner vie à la Politique de développement social et communautaire, un plan d'action 2020-30 et un 2020-21 furent réalisés.
- Commission consultative de développement social et communautaire ville Lévis — Concertation Immigration Lévis (6 rencontres)
- Concertation Logement Lévis — Concertation & Comité maison de chambres (12 rencontres)
- Concertation en itinérance Chaudière-Appalaches SPLI régional et local (16 rencontres)
- Corporation de développement communautaire de Lévis (10 rencontres)
- Corporation de développement communautaire de Bellechasse (3 rencontres)
- Groupe experts-conseils en abus, violence et négligence envers les aînés (4 rencontres)
- Table de concertation des aînés de Chaudière-Appalaches collaboration au Programme SAPA (3 rencontres)
- Priorité logement — Levier de stabilité résidentielle (6 rencontres)

Vie démocratique

Le conseil d'administration (CA) est la base, avec l'assemblée générale annuelle (AGA), de notre vie démocratique. Lieu d'implication de la communauté, le CA est formé de cinq membres et d'une bénévole qui siège à titre d'observatrice pour supporter les administrateurs.

Le conseil d'administration fut stable en 2020-21 avec le renouvellement des administrateurs sortants lors de l'AGA le 13 juillet 2020, qui a réuni 17 personnes (11 membres et 6 observateurs). La tenue virtuelle de ce rendez-vous annuel a contribué à en diminuer l'assistance.

Le CA c'est l'endroit pour les échanges, les débats, la réflexion. Les membres y prennent les décisions pour soutenir la réalisation du plan d'action de l'ACEF. **Les administrateurs ont effectué plus de 200 heures de bénévolat** considérant leur participation aux réunions régulières, mais également leur implication pour représentations, soutien administratif, comités, etc.

Le conseil s'est réuni à huit reprises en plus des consultations par voie électronique. Les membres ont discuté d'affaires courantes, de recherche de financement, de dossiers menés par l'équipe et de sujets de réflexion divers. Ils ont aussi pris plusieurs décisions se rapportant à la gestion du budget, des ressources humaines, en plus de mettre au service de l'ACEF leurs expertises juridiques, d'affaires, d'intervention sociale, de relation client, de mémoire historique, etc.

La vie démocratique c'est également le lien soutenu avec les membres ACEF. L'infolettre contribue à les tenir au fait des activités de l'ACEF, mais permet de les solliciter en appui à des mobilisations dans les divers dossiers.

L'ACEF, c'est aussi
45 MEMBRES
 en appui à sa mission.



32
 MEMBRES
 INDIVIDUELS



13
 MEMBRES
 CORPORATIFS

DÉVELOPPEMENT

FINANCEMENT ET MOYENS D'AGIR

UNE RECONNAISSANCE ET UN LEVIER QUI COMPTENT

Par le maintien de leurs subventions statutaires, tous les partenaires financiers* de l'ACEF ont rendu possible la poursuite des activités d'aide à la population. Cette rassurante reconnaissance a permis une rapide adaptation de nos interventions évitant ainsi un bris de service en pleine crise.

L'ACEF a pu recourir en plus à du financement ponctuel provenant de diverses organisations; lui permettant d'encre mieux répondre aux demandes d'assistance ou de consultation financière des ménages.

L'Autorité des marchés financiers (AMF) a doublé sa contribution annuelle par son *Programme de partenariats stratégiques en éducation financière*, sensibilisation et recherche; ainsi les sommes réservées pour l'an 5 de l'entente de financement pluriannuel ont été devancées en 2020-21.

L'ACEF a été bénéficiaire des deux cycles de financement du **Fonds d'urgence pour l'appui communautaire (FUAC) du gouvernement du Canada**, administré localement par **Centraide Québec et Chaudière-Appalaches**. Ce fonds a octroyé un soutien financier aux organismes de bienfaisance et d'autres donateurs reconnus qui ont dû adapter leurs services de première ligne afin de soutenir les Canadiens vulnérables pendant la pandémie de COVID-19. L'ACEF a pu ainsi remplacer son système téléphonique pour un usage en télétravail, acheter du matériel de protection sanitaire, adapter certains de ses ateliers et former le personnel à l'animation virtuelle.

Par ailleurs, l'ACEF a reçu des fonds du programme fédéral spécial **VERS UN CHEZ-SOI : Entente Canada-Québec** visant à soutenir la réponse du secteur de l'itinérance à la COVID-19. La mise en place du Fonds de dépannage – COVID Chaudière-Appalaches a ainsi été rendue possible. Il aide les personnes et les familles itinérantes ou à risque d'itinérance, il évite que ces dernières se retrouvent à la rue en plus de limiter la propagation du virus.

Le Fonds d'un capital de 22 000 \$ répond à un besoin ponctuel et urgent tel que maintien ou aménagement en logement, hébergement d'urgence, etc. Sur une dizaine de demandes d'aide, 4 soutiens financiers furent versés (2 370 \$) et 3 accompagnements effectués vers d'autres solutions (négociation propriétaire et aide budgétaire).

Le 2^e projet soutenu par ce financement est la mise à jour, l'actualisation et la diffusion de 6 documents d'information (dépliants et guides) supportant la recherche ou le maintien en logement. Ces réalisations sont prévues d'ici juin 2021.

Deux députés de notre circonscription, Messieurs Marc Picard et François Paradis, nous ont octroyé des subventions dans le cadre du programme Support à l'action bénévole pour reconnaître notre apport lors de la pandémie.

L'Office de la protection du consommateur (OPC) nous a également octroyé un financement pour le projet « *ACEF et utilisateurs, renforcer les communications pour soutenir la prise en main des finances personnelles* ». Ce projet est un pas de plus dans la réalisation de nos objectifs issus de la Réflexion stratégique 2017-22. Il vise à améliorer notre présence et soutien aux clients de l'ACEF afin de maximiser leurs chances de succès dans la prise en main de leurs finances personnelles; et ce, par le développement d'un continuum d'interventions adapté aux événements de vie et aux stades de changements (enfant à naître, voyage à planifier, retraite en cours, etc.). Par ce projet, nous voudrions aussi évaluer la pertinence de se doter d'un logiciel de gestion de relation client (GRC/ CRM) afin d'optimiser le traitement et l'analyse des données relatives aux clients et ainsi faciliter les communications avec eux. Bien amorcer, ce projet se poursuivra en 2021-22.



* Liste en page 27

DÉVELOPPEMENT

POINT FINANCES\$

DE L'INNOVATION QUI COMPTE

Nous tentons de définir comment *Point Finance\$*, notre programme de littératie financière en entreprises, peut trouver sa place dans le contexte particulier des affaires et de la main-d'œuvre québécoise. Suite à la pandémie, notre initiative en entreprises pourrait être encore plus pertinente.

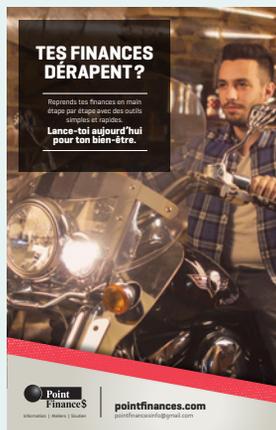
L'aventure *Point Finance\$* s'est donc poursuivie en version « distancée » avec une trentaine d'employés provenant de 3 entreprises participantes : Altrum (St-Martin), Groupe Canam (St-Georges) et Transit (Lévis).

Au cours de ce pilote #2, information, ateliers et soutien furent offerts. Six infolettres étaient au cœur du lien avec les participants pour favoriser le bien-être financier; ont été abordés des thèmes évocateurs en finances personnelles : *Par où commencer? Par ici!*; *Découvrez quel est votre allié insoupçonné pour réaliser vos rêves.*; *Le temps, c'est de l'argent!*; *Êtes-vous 50-30-20?*; *Comment s'offrir un 2^e salaire?*; *Vos finances sous contrôle.*

Les participants avaient également accès au site web www.pointfinances.com, au webinaire « *Amenez vos projets plus loin en 30 minutes, ça vous dit?* », au rapport diagnostic bien-être financier et à de l'accompagnement personnalisé.

La conclusion de ce pilote nous amène à projeter un programme hybride présentiel-virtuel permettant de simplifier la gestion des finances personnelles, faciliter la prise de décisions financières et la réalisation de projets. Un défi mis en lumière par ces mots clés prononcés : pour les employés — pratique, concret et pertinent à nos besoins; pour les employeurs — simplicité, facilité, offre clé en main.

POINT FINANCES\$, UNE RÉPONSE DE GRANDE VALEUR AJOUTÉE POUR TOUTE ENTREPRISE ET SES EMPLOYÉS.



POINT FINANCES\$ VIRTUEL C'EST :

3
ENTREPRISES PARTICIPANTES

+ DE 30
EMPLOYÉS

6
INFOLETTRES

1
WEBINAIRE

19
DIAGNOSTICS BIEN-ÊTRE FINANCIER

3
ACCOMPAGNEMENTS



PRIORITÉS ET PERSPECTIVES

DES OBJECTIFS QUI COMPTENT

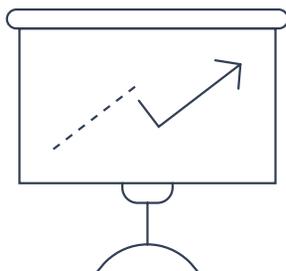
PERSPECTIVES

Depuis plus d'un an, l'ACEF multiplie les moyens pour répondre aux conséquences financières de la pandémie sur les consommateurs et mise sur les outils qu'elle a en sa disposition pour les soutenir le mieux possible.

Au cours des prochains mois, nous poursuivrons les efforts en ce sens, tout en maintenant le cap sur les objectifs que nous nous sommes fixés dans le cadre de la démarche *Impact et Clarté Stratégique*, de même que sur les priorités annuelles que nous épousons pour participer activement au bien-être financier des consommateurs.

PLUS SPÉCIFIQUEMENT, 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 et, 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 ET PERSPECTIVES

DES OBJECTIFS QUI COMPTENT



PRIORITÉS 2021-22

À mesure que les gouvernements enclencheront le processus de déconfinement, l'équipe de l'ACEF passera du télétravail à la reprise progressive des activités dans ses bureaux. La planification de la prochaine année s'articulera autour des quatre priorités suivantes qui, additionnées, nous ferons cheminer vers les perspectives mentionnées précédemment.

ASSURER DES SERVICES DIVERSIFIÉS ET ADAPTÉS À DIVERSES CLIENTÈLES EN OFFRANT DES INTERVENTIONS VIRTUELLES ET PRÉSENTIELLES.

ACCROÎTRE LA NOTORIÉTÉ DE L'ACEF PAR LA MODERNISATION DE NOTRE IMAGE DE MARQUE ET LE DÉVELOPPEMENT D'OUTILS DE COMMUNICATION NOVATEURS.

ASSURER LA VISIBILITÉ DE L'ACEF SUR L'ENSEMBLE DE SON TERRITOIRE PAR LA TENUE D'UNE CAMPAGNE DE PROMOTION ET L'ORGANISATION D'ÉVÈNEMENTS SOULIGNANT LES 35 ANS DE L'ASSOCIATION.

ACTUALISER LES OUTILS DE COMPILATION ET DE SUIVI AVEC LES CONSOMMATEURS AFIN DE MIEUX LES SUPPORTER DANS LEUR AUTONOMISATION FINANCIÈRE ET EN MÊME TEMPS EN FACILITER LA GESTION INTERNE.



REMERCIEMENTS

DES PARTENAIRES QUI COMPTENT

MERCI À NOS PARTENAIRES FINANCIERS MAJEURS POUR LEUR SOUTIEN ET LEUR COLLABORATION À NOS AVANCÉES

Autorité des marchés financiers

Centraide Québec et Chaudière-Appalaches

Centre de réadaptation en dépendance de
Chaudière-Appalaches

Caisse Desjardins : de Bellechasse, de la Chaudière,
de Lévis, du Centre de Lotbinière, de la MRC de
Montmagny, du Nord de l'Islet, du Sud de l'Islet et
des Hautes-Terres

Développement international Desjardins

Fédération des caisses Desjardins

Fonds d'urgence pour l'appui communautaire
(FUAC) du gouvernement du Canada

Gouvernement fédéral — Stratégie de partenariats
de la lutte contre l'itinérance

Hydro-Québec

Office de la protection du consommateur

Prospérité Canada

Secrétariat à l'action communautaire autonome et
aux initiatives sociales.

DE MÊME QUE :

Bingo Rive-Sud

Corporation d'aide financière aux organismes de
Lévis

Députés Paradis et Picard

Donateurs privés

Union des consommateurs

Ville de Lévis

Membres et usagers par leurs contributions
financières volontaires.

AUTRES PARTENAIRES

Merci aux bénévoles :

Membres du conseil d'administration, Sylvie au
soutien administratif, Denise et membres des
comités, bénévoles ponctuels en informatique,
entretien, etc.

Merci à nos partenaires du milieu

Merci à Manon Bolduc, consultante

Merci à Pièce d'auto Transit inc., Canam et Altrum,
partenaires du projet pilote Point Finance\$

Merci au Réseau national d'étudiants Pro Bono en
droit — Section Université Laval, notre bénévole
étudiante Audrey Bernatchez

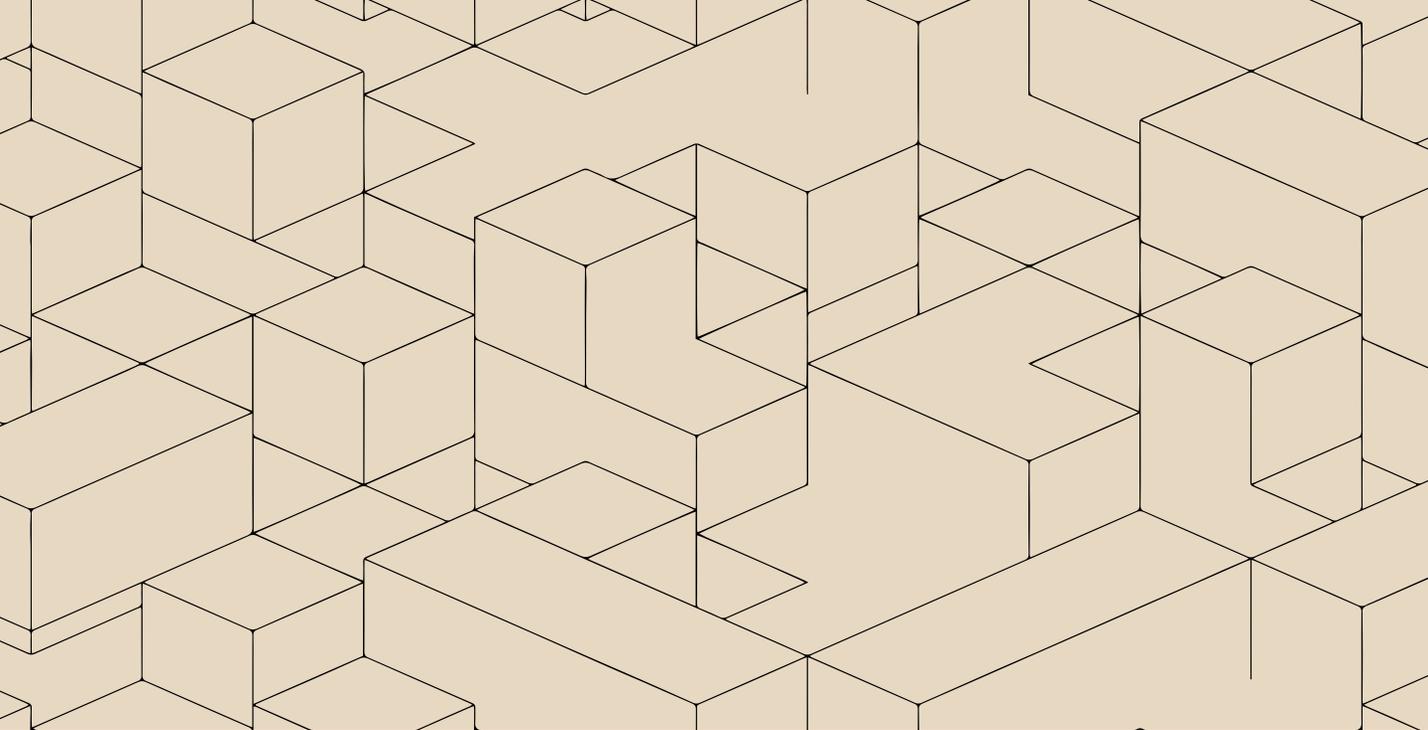
Merci à l'École de design, Université Laval, à nos
collaboratrices Anne-Sophie Desjardins, Lili Fortin
et Mily-Ann Goupil

Merci au programme Sciences de la consommation
de l'Université Laval, notre collaboratrice Jocelyne
Lévesque, responsable de formation pratique et
notre stagiaire Gabriel Tremblay

Merci aux médias de la Rive-Sud, la Ville de Lévis
et la firme Mallette



C'est grâce au soutien et la qualité de travail de chacun de nos
collaborateurs que l'action et les divers projets de l'ACEF sont des réussites.



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