

RAPPORT D'ACTIVITÉS
2021 | 2022

ENSEMBLE DANS L'ACTION

DEPUIS
35 ANS

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

TABLE DES MATIÈRES

ÉQUIPE DE L'ACEF	2
35 ANS DE L'ACEF	3
L'ANNÉE EN BREF	4
MOT DE LA PRÉSIDENTE	5
RAPPORT DE LA DIRECTRICE	6
RAPPORT DE L'ÉQUIPE	7
AIDE	
Consultation budgétaire	8
Portrait de la clientèle	9
Fonds d'entraide Desjardins Rive-Sud	10
ÉDUCATION	
Programme d'éducation général	11
Mes finances, mes choix ^{MD}	12
ACTION	
Défense collective des droits des consommateurs	13
Défense des droits des locataires	14
COMMUNICATION-INFORMATION	16
BÉNÉVOLAT ET MEMBERSHIP	18
DÉVELOPPEMENT	
Financement	19
Point Finance\$ et autres projets	20
PRIORITÉS ET PERSPECTIVES 2022-2023	21
REMERCIEMENTS	22
TÉMOIGNAGES	23

L'ÉQUIPE DE L'ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Gabrielle Vézina Garon, présidente

Céline Bernier, vice-présidente

Pascal Defoy, secrétaire

Richard Gosselin, trésorier

Guillaume Carr, administrateur

Denise Lavallée, observatrice

L'ÉQUIPE

Édith St-Hilaire, directrice

Sylvie Fortin, conseillère budgétaire

Mélanie Rioux, conseillère budgétaire

Audray Langevin, animatrice et conseillère budgétaire

Emily Dufour, agente de communication

Mary-Anne Tailleux, animatrice-formatrice

Sylvie Carlos, bénévole au soutien administratif

Claudia Côté, bénévole au soutien administratif

ANCIENS COLLÈGUES

Simone Bilodeau, conseillère budgétaire

Gabriel Tremblay, intervenant au service d'aide
au locataire

Chantal Déry, animatrice-formatrice

Caroline Pausé, conseillère budgétaire



35 ANS DANS L'ACTION

**QUE DE RÉALISATIONS,
QUE DE BELLES AVANCÉES,
QUE D'INNOMBRABLES PERSONNES AIDÉES.**

Après plus de trois décennies, nous sommes heureux de constater que notre impact auprès de la communauté dépasse les murs de l'ACEF et que notre offre de services continue de trouver écho auprès de celle-ci.

L'ACEF Rive-Sud se distingue par son expertise en consultation budgétaire, mais également par son engagement dans la défense des droits des consommateurs. Depuis sa fondation en 1987, l'organisme a joui du soutien d'un réseau de partenaires et de divers acteurs du milieu communautaire, facilitant l'avancement de dossiers, notamment en matière d'itinérance, de santé, d'énergie et de logement, et ce, tant à l'échelle locale, provinciale que nationale.

En 35 ans, on ne compte plus les réussites ni les défis, mais on sait qu'ils ont été nombreux et constituent chacun une partie de la riche histoire de l'ACEF ; un organisme en constante évolution, mais dont la mission et les valeurs lui servent de ligne directrice dans son avancement et l'atteinte de ses objectifs.

Les prochains mois annoncent beaucoup de changements pour l'ACEF et nous sommes enthousiastes à l'idée de souligner de diverses façons cette année charnière. Pour cette raison, nous vous invitons à rester à l'affût pour ne rien manquer.

Nous profitons également de cette occasion pour remercier tous les employés, membres du conseil d'administration, partenaires et clients qui ont placé leur confiance en l'organisme au fil des ans.

Puissent les 35 prochaines années être tout aussi fastes que celles qui les ont précédées !

Nous vous laissons apprécier tout le chemin parcouru en nous remémorant les jalons qui ont marqué l'évolution de l'ACEF.

OCTOBRE 1985 – Un sinistre jette sur le pavé plusieurs familles vulnérables de Lévis. Un élan de solidarité jaillit et met en lumière le besoin de canaliser cette énergie.

1985-1986 – La Fédération des ACEF cherche à implanter dans la région métropolitaine une ACEF pour poursuivre son développement.

1986 – Les 2 volontés de développement sont réunies par la création d'une table de concertation communautaire lévisienne et la consultation budgétaire (spécialité ACEF) est identifiée comme besoin.

DÉBUT 1987 – Édith et Simone travaillent à la création de l'ACEF.

31 MARS 1987 – La coopérative est officiellement créée par l'émission de sa charte.

8 OCTOBRE 1987 – Ouverture festive de l'association au 11 avenue Bégin en compagnie de 60 partenaires du milieu et membres de la Fédération des ACEF.

1987-1988 – Étendue des services et implication dans l'ensemble des secteurs Lévis, Bellechasse, Lotbinière, Montmagny et L'Islet.

1989 – L'équipe passe de 2 personnes à 6 personnes, pour ensuite fluctuer à 3,4 et plus.

1992 – Création du Fonds de dépannage Rive-Sud, premier jalon des petits prêts d'entraide.

1995-2015 – L'ACEF s'envole vers Fermont pour y desservir sporadiquement la population.

JUILLET 1996 – Déménagement au 33 rue Carrier, acte de vente signé en faveur de l'ACEF.

2004-2012 – Le programme d'efficacité énergétique Éconologis est dispensé par l'ACEF.

1998-2001 – Diffusion du cours de planification de la retraite.

2000, 2004, 2017 – Exercices de planification stratégique.

2005 – Mise en application de contrat de travail et assurances collectives pour les membres du personnel, transformation du mode de gestion pour passer de la cogestion à la coordination, puis à la direction.

HIVER 2006 – Ouverture du service d'aide aux locataires, un autre mandat de défense des droits.

2003 À 2018 – Les jeunes ados critiquent la pub à travers les Prix du cœur de la publicité.

2002 – Partenariat avec Desjardins pour le Fonds d'entraide Desjardins Rive-Sud.

JANVIER 2016 – Introduction du programme *Mes finances, mes choix*^{MD}.

2017-18 – Rénovation du bâtiment, isolation, on passe de l'orange au beige, on agrandit la fenestration.

2018 – Amorce du pilote Point finance\$, programme de littératie financière en entreprises.

MARS 2020 – Pandémie mondiale qui affecte les consommateurs et force l'ACEF à offrir tous ses services à distance.

2021 – Lancement du pilote de Priorité logement, programme de stabilité résidentielle.

2022 – Changement de nom et d'image de marque.

NOTRE MISSION

Soutenir les consommateurs dans la gestion de leurs finances personnelles par des activités d'aide, d'éducation et d'information. Travailler à la défense collective des droits et intérêts des consommateurs et des locataires.

NOS VALEURS

RESPECT
PROFESSIONNALISME
JUSTICE SOCIALE
ENGAGEMENT
AUTONOMISATION
INNOVATION



L'ANNÉE EN BREF

2021-2022



PLUS DE
1 000
PERSONNES
AIDÉES



31
PERSONNES AYANT
BÉNÉFICIÉ D'AIDE
POUR LE MAINTIEN
EN LOGEMENT



PLUS DE
200
ATELIERS
OFFERTS

BONS COUPS DE LA DERNIÈRE ANNÉE

Reprise totale des services en présentiel

Approche pédagogique renouvelée

Amélioration du continuum de services

Actualisation des outils de compilation et de suivi

Offre de services alliant le virtuel et le présentiel

Création et actualisation d'outils pour la clientèle

Participation soutenue aux instances de concertation

Présence médiatique marquée

Développement d'une nouvelle image de marque

MOT DE LA PRÉSIDENTE

GABRIELLE VÉZINA GARON

- SOUDÉS DANS L'ACTION -

Encore une fois, l'année 2021-2022 aura été teintée par la pandémie. L'ACEF a su continuer à s'adapter aux différentes vagues. Toute l'équipe est sans le moindre doute composée de bons surfeurs ! Autant le personnel que le conseil d'administration ont su jongler entre le travail en présence et le télétravail, toujours en s'assurant de maintenir l'accès aux services. Les besoins ne se font plus criants avec toutes ces hausses de coûts !

Il n'est pas possible non plus de passer sous silence, pour l'année 2021-2022, le départ de notre cher président du conseil d'administration, M. Daniel Lemay, qui a tiré sa révérence après 15 loyales années à s'impliquer auprès de l'ACEF. Le conseil l'en remercie. Le conseil a aussi accueilli de nouveaux membres, Mme Céline Bernier et M. Guillaume Carr. Ce dernier tout comme moi-même avons annoncé notre départ à la fin de ce mandat. Nous quittons en étant sereins face aux projets et défis qui attendent l'ACEF. L'équipe du conseil se modifie, mais la passion et les ambitions demeurent.

Les administrateurs continuent de s'impliquer auprès des trois différents comités ; pour la bonification des conditions des ressources humaines, pour le projet Point Finance\$ et pour la refonte de l'image de marque. Comme quoi, oui l'ACEF a 35 ans, mais demeure moderne, pertinente et d'actualité.

Le conseil d'administration a rencontré certains défis cette année en plus de la pandémie. Pour ces comités, les membres ont eu à sortir de leurs expertises, mais ils ont su s'entourer des ressources nécessaires pour les appuyer. Un beau défi a aussi été de dépenser les sous si bien gérés ; l'ACEF est bel et bien maître du budget !

Sur une note plus personnelle, je quitte l'ACEF pour me consacrer à de nouveaux projets. Après 9 ans comme membre du conseil d'administration, dont la dernière année comme présidente, je peux dire que je pars le cœur plein de reconnaissance pour cette expérience incroyable qui m'a fait évoluer comme professionnelle, mais surtout comme personne. Je crois en l'ACEF et j'espère bien pouvoir souligner les 70 ans de ce bel organisme !



RAPPORT DE LA DIRECTRICE

ÉDITH ST-HILAIRE

- UN FILM D'ACTION -

1^{er} avril 2021, le scénario de film se répète ; pour une seconde fois, la pandémie a tenu l'équipe de l'ACEF en télétravail pendant une bonne partie de l'année, faisant du virtuel le principal mode de diffusion de nos services. Munie d'outils adaptés pour la visioconférence et les communications à distance, l'équipe d'intervenants, à la fois habile et talentueuse, a su répondre aux besoins des consommateurs en finances personnelles et en défense des droits.

Ensemble, les membres de l'équipe ont réussi à faire un franc succès des 4 priorités mises en scène en 2021-22.

1. Offre de services diversifiés et adaptés en mode virtuel et présentiel
2. Processus de modernisation de l'image de marque entamé
3. Visibilité accrue par la campagne
« Toujours là pour vous aider »
4. Implantation d'un logiciel relation client pour un meilleur suivi en réponse aux besoins des consommateurs

C'est donc avec beaucoup de bonheur que j'attribue le premier Oscar aux acteurs principaux, qui en première ligne ont joué les meilleurs rôles. Et j'ai nommé... les conseillères budgétaires, les animatrices et les agent(e)s d'aide, d'information et de communication.

Pour avoir bien dirigé le scénario et pour leur soutien indéfectible à la mise en scène, les membres du conseil d'administration et la direction, reçoivent le deuxième Oscar !

Finalement, exæquo sur le tapis rouge, le troisième Oscar va aux bénévoles au soutien des intervenants dont les gestes au quotidien mettent du pétillant au début à la fin de ce film.

Toute cérémonie des Oscar ne saurait être complète sans un hommage particulier. Cette année, la palme revient à notre collègue Simone Bilodeau, cette pionnière de l'ACEF qui s'est retirée après 35 ans de gloire à la faveur de la défense des consommateurs. Une femme de conviction, expérimentée, tenace, accomplie, loyale, aidante et joviale. Pour moi, après 35 ans de vie commune au travail, elle reste la personne attachante avec qui j'ai eu plaisir à faire mille et une choses menant l'ACEF là où elle est aujourd'hui. J'accorde donc l'Oscar de conseillère émérite à Simone Bilodeau !



RAPPORT DE L'ÉQUIPE

**SYLVIE FORTIN,
CONSEILLÈRE BUDGÉTAIRE**



- DE L'EXPERTISE EN ACTION -

Au cours de la dernière année, nous avons enfin senti le vent se tourner vers un certain retour à la normale. En septembre 2021, délaissement progressif du télétravail à temps plein, reprise graduelle des rencontres en présentiel, demandes d'aide en hausse, etc. C'est dans un esprit de positivité, de collaboration et d'enthousiasme que nous avons complété cette année mouvementée mais ô combien inspirante et satisfaisante!

Tout fut mis en œuvre pour répondre aux besoins des consommateurs et leur prodiguer un accompagnement personnalisé au niveau de leurs finances personnelles ; un accompagnement des plus importants en cette période d'incertitude financière pour plusieurs consommateurs. Nous sommes demeurés très actifs dans nos champs d'action habituels et avons poursuivi le développement et la mise en place d'outils de travail pour uniformiser nos interventions.

Il convient de souligner l'adaptation et les efforts importants des membres de l'équipe pour travailler dans le sens des nouvelles pratiques d'intervention. Au total, l'équipe a reçu 185 heures de formations sur différents thèmes dont :

- immigration
- placements
- lutte à la maltraitance des personnes âgées
- gestion des ressources humaines
- spéculation immobilière
- insolvabilité
- service-client par téléphones et courriel
- logiciel relation client
- prévention du suicide
- ententes Hydro-Québec
- aide financière aux études
- impôts et fraude
- décaissement à la retraite
- prestations gouvernementales fédérales
- logement
- nouveaux arrivants
- etc.

Au chapitre des départs, 2 collègues nous ont quitté pour relever de nouveaux défis : Chantal Déry, animatrice au programme *Mes Finances, mes choix^{MD}* et Gabriel Tremblay, intervenant au Service d'aide aux locataires.

Par ailleurs, notre collègue Simone Bilodeau a quitté l'ACEF en juillet dernier pour une retraite pleinement méritée. Pandémie oblige, nous avons dû attendre la levée des mesures sanitaires restrictives pour souligner comme il se doit cette nouvelle aventure, la remercier de son engagement et souligner sa précieuse contribution envers l'ACEF.

Quelques personnes auront prêté main forte à l'équipe pendant de courtes périodes. Soulignons notamment l'apport de Juliette Delisle, étudiante bénévole du Programme Pro Bono du Canada - Section Université Laval ; Angèle Lévesque étudiante en Sciences comptables UQAR Lévis, Caroline Pausé, conseillère budgétaire et Manon Bolduc, consultante.

C'est grâce à une équipe de travail engagée, passionnée et riche de savoir-faire que tout ce beau travail a pu être accompli. Les résultats présentés dans notre bilan parlent d'eux-mêmes. Une année de travail acharné qui nous permet, encore une fois, de positionner l'ACEF comme un acteur bien ancré dans sa communauté et essentiel dans le domaine des finances personnelles et de la consommation.

AIDE

CONSULTATION BUDGÉTAIRE

- ATTENTIFS, MÊME DANS L'ACTION -

Les mesures de confinement de la dernière année ont entraîné une hausse des fermetures d'entreprises, des mises à pied et des demandes d'assurance-emploi, amenant plusieurs personnes à ne plus être en mesure de couvrir leurs besoins de base et d'assurer leur capacité à payer leur hypothèque ou leur loyer. Nous avons donc remarqué une fragilisation d'une grande partie des personnes et des familles faisant appel à l'ACEF. Le confinement, avec ses impacts financiers, personnels et professionnels, a aggravé des difficultés pré-existantes et mis en péril des budgets déjà précaires.

Nous avons noté que la nature des accompagnements budgétaires offerts ainsi que le portrait de notre clientèle continuent d'évoluer. En 2021-22, nous avons observé une baisse constante des personnes rencontrées qui occupent un emploi (de 40 % en 2019 à 29% en 2021).

Conscients que la COVID a continué à impacter les consommateurs, nous avons consacré nos efforts à trouver des moyens de bien répondre aux besoins exprimés par notre clientèle.

L'ANNÉE EN BREF

Cette année, tous types d'intervention budgétaire confondus, l'ACEF a offert de l'accompagnement à 214 personnes. Ceci s'est traduit par l'ouverture de 115 dossiers de consultation budgétaire, ce qui représente 126 personnes rencontrées, soit une augmentation de 26 dossiers par rapport à 2020. Comme solution proposée à nos clients lors des consultations, le réaménagement budgétaire demeure toujours en tête de liste.

Parmi nos principales actions, l'équipe a revu le continuum de services en aide budgétaire afin de l'actualiser et de répondre encore plus efficacement aux besoins diversifiés de notre clientèle. Ainsi, les types d'intervention proposés sont davantage flexibles en termes de durée et d'objectifs. Dépendamment du besoin du client, il devient possible de simplement recevoir de l'information et obtenir des outils ; bénéficier d'une intervention budgétaire sommaire ciblant des objectifs précis (ex : coupure d'électricité, séparation, retraite) ; être accompagné en consultation budgétaire et en suivi budgétaire. Dans tous les cas, nous offrons la possibilité à la clientèle d'obtenir un soutien où les solutions proposées lui sont spécifiques. Par exemple, un client Hydro-Québec obtient un accompagnement pour un rebranchement de service, une personne vivant une dépendance au jeu compulsif est suivie pour l'application d'un budget, une personne à risque d'itinérance se voit admise au projet Priorité logement ou aidée par le Fonds de dépannage COVID. Nos services sont désormais dispensés à distance ou en présence selon la préférence du client.

L'atelier *En route vers une saine santé financière* a été présenté à six reprises. Afin de garnir notre boîte à outils, cet atelier est désormais offert en mode asynchrone et sera disponible en 2022 sur notre site, parmi plusieurs autres outils bien utiles pour notre clientèle ! Par ailleurs, cinq boîtes à outils liées aux événements de vie ont été réalisées, soit *Je me sépare ; Je veux épargner ; J'ai une baisse de revenus ; J'entame ma vie de couple* et *J'immigre au Québec*.



214
PERSONNES
ACCOMPAGNÉES



115
DOSSIERS DE
CONSULTATION
BUDGÉTAIRE



26
DOSSIERS
DE PLUS

STATISTIQUES DE FRÉQUENTATION

Activité	Nombre	Participants
Consultation budgétaire	115	126
Suivi budgétaire	73	44
Intervention sommaire	26	30
Atelier <i>En route vers une santé financière</i>	6	14
TOTAL	217	214

PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE

CONSULTATION BUDGÉTAIRE EN 2021



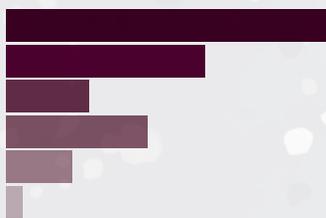
- 40 % Homme
- 50 % Femme
- 10 % Couple



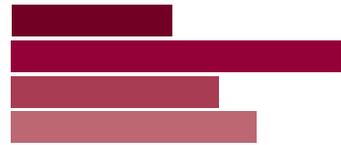
- 29 % À l'emploi
- 71 % Autre



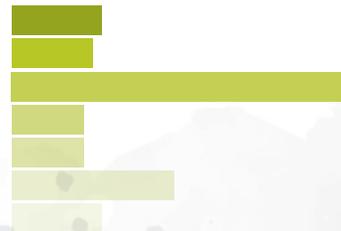
- 9 % 0 à 24 ans
- 18 % 25 à 34 ans
- 18 % 35 à 44 ans
- 23 % 45 à 54 ans
- 14 % 55 à 64 ans
- 18 % 65 ans et +



- 39 % Desjardins
- 24 % Chutes-de-la-Chaudière
- 10 % Montmagny-L'Islet
- 17 % Lotbinière
- 8 % Bellechasse
- 2 % Autres



- 17 % 0 \$ à 1 000 \$
- 35 % 1 001 \$ à 2 000 \$
- 22 % 2 001 \$ à 3 000 \$
- 26 % 3 001 \$ et +



- 10 % 0 \$
- 9 % 1 \$ à 1 000 \$
- 37 % 1 001 \$ à 5 000 \$
- 8 % 5 001 \$ à 10 000 \$
- 8 % 10 001 \$ à 15 000 \$
- 18 % 15 001 \$ à 30 000 \$
- 10 % 30 001 \$ et +



- 71 % Réaménagement budgétaire
- 8 % Négociation avec les créanciers
- 12 % Fonds d'entraide
- 3 % Faillite et proposition
- 3 % Vente d'actif
- 3 % Consolidation et autres

AIDE

FONDS D'ENTRAIDE DESJARDINS RIVE-SUD

- S'ENTRAIDER DANS L'ACTION -

Depuis près de 20 ans, le programme Fonds d'entraide Desjardins (FED) soutient des personnes en situation de vulnérabilité en les 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.

Non seulement nous nous mettons en action pour aider le consommateur, mais dans bien des cas, avec le Fonds d'entraide, c'est le consommateur lui-même qui se met en action pour l'atteinte de ses objectifs.

Encore cette année, nous avons été à même de constater les effets de la pandémie sur les finances personnelles de consommateurs, entre autre l'incertitude financière qui en découle. À juste titre, nous avons observé qu'un peu plus de 30 % des demandes formulées au Fonds d'entraide Desjardins Rive-Sud dans la dernière année ont servi à pallier une attente de revenu. Des délais de traitement anormalement longs, particulièrement du côté de l'assurance-emploi ont fait en sorte que nous avons eu davantage recours au FED pour ce motif.

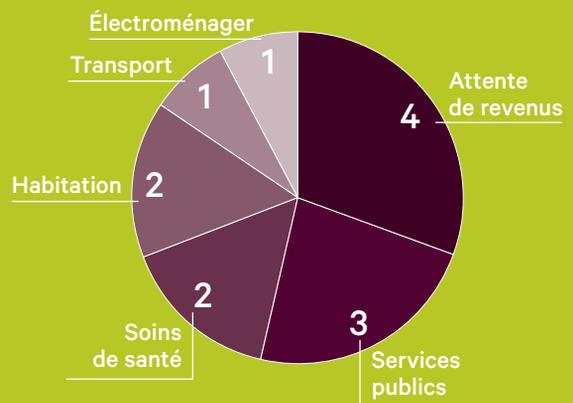


PROVENANCE DES RÉFÉRENCES EN CONSULTATION BUDGÉTAIRE

Référence	2021
Affaires sociales	21 %
Parents, amis	12 %
Institutions financières	4 %
Organismes, groupes populaires	23 %
Publicité	11 %
Déjà venu	15 %
Milieu de travail	2 %
Organismes gouvernementaux	4 %
Professionnels (Syndic, PAE)	5 %
Autres / NSP	3 %

Le FED a aussi permis d'éviter une coupure de service de télécommunication pour trois emprunteurs, a aidé deux personnes à s'offrir des soins de dentisterie urgents et quatre autres à couvrir leurs dépenses liées au transport, l'habitation ou l'achat d'un électroménager.

MOTIFS D'EMPRUNT



Grâce du FED, ce sont 675 personnes qui ont pu bénéficier de conseils sur les finances personnelles, de rencontres individuelles, d'un atelier ou qui ont entamé une démarche pour l'obtention une aide financière pour des dépenses ponctuelles urgentes durant la dernière année. En tout, 13 personnes ont pu bénéficier d'un petit prêt sans intérêt, toujours complémentaire à la consultation budgétaire.

Actuellement, le FED Rive-Sud compte 21 dossiers d'emprunt actifs, ce qui représente une somme totale prêtée de 12 075 \$. Depuis son ouverture en 2002, 554 prêts ont été accordés pour un total de 259 433 \$. La moyenne des prêts est de 629 \$.

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

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

ÉDUCATION

PROGRAMME D'ÉDUCATION GÉNÉRAL

- INFORMÉS DANS L'ACTION -

L'année 2021 s'est avérée une suite logique des moyens entrepris pour adapter nos services en début de pandémie. Dans le cadre de notre programme d'éducation général, nous avons maintenu notre offre d'ateliers virtuels en reprenant graduellement l'offre en présence. Mais, force nous est de constater que la pandémie a tiré vers le bas la diffusion et la fréquentation de nos formations.

Trois ateliers ont été enregistrés puis convertis en formations asynchrones : *En route vers une saine santé financière* ; *Bail* ; *Hausse de loyer*.

Ce type de formation en ligne permet aux participants d'apprendre à leur propre rythme et au moment qui leur convient. Nous avons fait la promotion de ces ateliers et de toute notre programmation par la diffusion d'un feuillet électronique.

Sur 20 groupes rencontrés pour 184 participants, 10 groupes l'ont été de façon virtuelle. Le nombre de groupe a légèrement augmenté, mais on note une hausse notable de près de 40 % du nombre de participants par rapport à l'an dernier.

Le fait d'avoir repris graduellement le présentiel nous a permis de rejoindre des groupes un peu plus nombreux. L'atelier *Bail* et le Programme d'information aux aînés (PIA) ont rejoint davantage de participants cette année. Soulignons par ailleurs que le PIA aborde plusieurs thèmes dont le budget, le bail et la Loi de la protection du consommateur.

Fait particulier cette année, les statistiques démontrent une répartition territoriale des participants axée sur deux secteurs, soit Desjardins et Lotbinière. Il faut toutefois prendre en compte qu'il est difficile de retracer la provenance des participants issus des groupes scolaires tel que le Cégep de Lévis, qui regroupe des étudiants venant de différentes MRC. Par ailleurs, comme le virtuel n'a pas de frontières, nous rejoignons plus facilement les gens peu importe où ils se trouvent. Toutefois, comme il n'a pas été possible de déterminer la provenance de ces participants, ils ont été comptabilisés dans la MRC de Desjardins, lieu où l'animation virtuelle se fait.

Comme nous en sommes à consolider nos outils de compilation et de suivi, il sera dorénavant plus facile de retracer la provenance des participants, peu importe le mode d'enseignement reçu (présentiel, classe virtuelle ou asynchrone).



20
GROUPES
RENCONTRÉS



184
PARTICIPANTS



40 %
HAUSSE DES
PARTICIPANTS

NOMBRE DE PARTICIPANTS SELON LES THÈMES

Budget	24
Programme d'information aux aînés	43
Bail	84
Loi de la protection du consommateur	25
Solution aux dettes	8
Total	184

RÉPARTITION TERRITORIALE DES PARTICIPANTS

Desjardins	80 %	141
Lotbinière	20 %	43
Chutes-de-la-Chaudière	0	
Montmagny et L'Islet	0	
Bellechasse	0	
Autre	0	
Total		184

ÉDUCATION

PROGRAMME D'ÉDUCATION JEUNESSE MES FINANCES, MES CHOIX^{MD}



- LA JEUNESSE DANS L'ACTION -

Pour la 6^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. Cette année, trois animatrices-formatrices de l'ACEF ont eu le plaisir d'animer ce programme d'éducation financière jeunesse.

Pour l'année civile 2021, 187 ateliers ont été offerts sur le territoire de Lévis, nous permettant de rencontrer 672 nouveaux participants et d'offrir 2 712 heures d'éducation financière. Suivant la tendance de l'année dernière, 43% de nos ateliers ont été offerts à distance. Les participants ont évalué leur taux de satisfaction à 97 % et leur taux de recommandation du programme à 94 %. Pour l'année scolaire en cours, en date du 31 mars 2022, ce sont 9 milieux scolaires et 9 milieux communautaires qui ont été rencontrés, représentant 32 groupes scolaires et 17 groupes communautaires.

Nous avons remarqué une hausse importante (+19 %) de la proportion des apprenants entre 18 et 24 ans pour le territoire Est de Lévis, soit 59 % de nos apprenants. Cette augmentation s'explique par notre collaboration assidue cette année avec le Cégep de Lévis. Pour l'Ouest, les moins de 17 ans représentent 89 % de nos apprenants.

Cette année encore, nos efforts de promotion soutenus ont donné de beaux résultats. Parmi les canaux utilisés pour rejoindre nos participants, on compte : 7 infolettres *Mes finances persos*; 3 programmations saisonnières grand public et 8 publications Facebook via les réseaux de l'ACEF et de la Caisse de Lévis. Pour nos partenaires, nous avons entre autres promu via des courriels, des appels, des envois postaux et des cadeaux pour souligner le Temps des fêtes.



POINTS QUI ONT MARQUÉ NOTRE ANNÉE

- 7** nouveaux partenaires scolaires et
- 2** nouveaux partenaires communautaires
- 8** animations dans le cadre d'un projet pilote au Cégep St-Romuald offrant pour la première fois un cours crédité en éducation financière
- 3** rencontres du comité régional MFMC
- 4** ressourcements de formation continue
- 3** présentations de services à différentes équipes de la Caisse de Lévis.

ATELIERS LES PLUS POPULAIRES

Budget	23
Crédit	17
Surendettement	14
Jeu Le Responsable	13

ACTION

DÉFENSE COLLECTIVE DES DROITS DES CONSOMMATEURS

- ALLIÉS DANS L'ACTION -

La dernière année fut principalement marquée par les contrecoups économiques de la pandémie. Beaucoup de ménages ont particulièrement été préoccupés par les impacts fiscaux provoqués par les prestations d'urgences offertes par le gouvernement, soit la Prestation canadienne d'urgence (PCU) et la Prestation canadienne pour la relance économique (PCRE).

Bien que ces prestations aient été pour bien des gens une solution pour pallier une importante perte de revenu au début de la pandémie, pour certains toutefois, une mauvaise surprise s'en est suivie. Plusieurs ont vu leur revenu fortement amputé en 2021, particulièrement les aînés recevant le Supplément de revenu garanti (SRG). Les coupures du SRG dues à la PCU étant beaucoup plus importantes que celles dues à un revenu de travail. Ainsi, des aînés ont subi des pertes de 300 \$, 400 \$, voire même 600 \$ par mois.

Le gouvernement a heureusement décidé de rembourser les personnes qui ont subi une perte du SRG. Mais pour certains, cette situation aura occasionné un grand stress financier qui aura malheureusement des conséquences à plus long terme. Afin de dénoncer cette situation, l'ACEF a participé à une campagne de visibilité et de sensibilisation intitulée *Aînés piégés et appauvris par la PCU*, par la publication de vignettes sur nos réseaux sociaux et par des représentations auprès des politiciens. Nous avons suivi le dossier de très près et avons accompagné les personnes touchées par cette situation, et cela dans un contexte où nous obtenions l'information littéralement au compte-goutte.

La prochaine problématique qui se pointe concerne les demandes de remboursement des montants de PCU par les gens qui n'y avaient pas droit. Nous souhaitons la mise en place d'un programme d'allègement de la dette liée à la PCU et à la PCRE qui viendrait particulièrement en aide aux ménages à faible revenu. L'ACEF continuera donc à s'activer pour ce dossier.

AUTRES DOSSIERS D'ACTION

L'ACEF poursuit son travail de défense des droits des consommateurs, que ce soit concernant l'annulation d'un contrat, le crédit à coût élevé, la vente itinérante ou les services offerts à distance ; tous des dossiers qui relèvent de la Loi sur la protection du consommateur (LPC). Cette année, nous avons reçu plusieurs demandes au sujet de la garantie légale. Les pratiques de commerce ainsi que les frais illégaux imposés aux clients à l'achat d'un véhicule ont aussi retenu notre attention.

Nous avons répondu à 174 demandes d'information des consommateurs, dont 17 ont fait l'objet d'un accompagnement personnalisé.

En collaboration avec notre regroupement, Union des consommateurs (UC), l'ACEF a contribué à la préparation d'une campagne portant sur l'accès à la justice visant la mise en place d'un tribunal de la consommation virtuel. La campagne sera officiellement lancée en mai 2022.

Toujours en collaboration avec UC, nous travaillons depuis de nombreuses années en vue de moderniser la Loi sur la protection du consommateur. À ce sujet, nous avons cette année transmis nos commentaires dans le cadre d'une consultation portant sur la vente itinérante.



En collaboration avec

union
des consommateurs
LA FORCE D'UN RÉSEAU

ACTION

DÉFENSE DES DROITS DES LOCATAIRES

- SOLIDAIRES DANS L'ACTION -

L'année fut remplie de changements et de nouveautés pour le volet logement. L'ACEF a répondu à 83 demandes d'information sur le logement comparativement à 115 l'an dernier, en plus des implications en défense collective des droits. Cette diminution du nombre de demandes s'explique par un service ralenti au dernier trimestre étant donné le départ de l'intervenant logement.

L'équipe de l'ACEF a suppléé à cette absence en fournissant un service de base allégé et a déployé plusieurs moyens additionnels et novateurs pour aider la population concernant le logement. Notamment par l'offre des ateliers *Bail et Hausse de loyer* au grand public et aux groupes communautaires. Ces mêmes ateliers ont été préenregistrés puis rendus accessibles sur notre site Web.

Par ailleurs, une douzaine de fiches d'informations ont été produites et mises en ligne. Elles traitent des thèmes les plus fréquemment questionnés au service d'aide. Finalement, certaines demandes plus complexes ont fait l'objet de référencement notamment au Tribunal administratif du logement.

L'ACEF a également procédé à l'actualisation d'outils de référencement pour la recherche et le maintien en logement. Ces documents servent à soutenir les intervenants et les locataires :

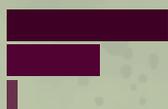
- Schématisation du continuum de services en matière d'hébergement temporaire et de logement permanent à Lévis
- Besoin d'un toit ? Des portes d'entrée à Lévis
- Un logement salubre, propre à l'habitation et en bon état ! J'y ai droit !
- Trousse d'information – Série Finances Dettes Logement Consommateur
- Aînés : Des repères pour trouver un nouveau chez-soi
- Info-logement pour les nouveaux arrivants.



MOTIFS DES DEMANDES REÇUES

Jouissance / Bruit / Accès/Visites	Renouvellement Hausse Modification	État du logement Réparation Chauffage	Régie et recours juridique	Reprise
11	15	21	9	5

PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE



SEXE

- 49 Femme
- 28 Homme
- 3 Couple



PROVENANCE DES DEMANDES PAR TERRITOIRE

- 81 % Lévis
- 10 % Bellechasse
- 4 % Montmagny-L'Islet
- 5 % Lotbinière

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

LA DÉFENSE COLLECTIVE DES DROITS DES LOCATAIRES

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 loyer que de trouver un nouveau logement 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 sont tous des facteurs de la crise du logement, crise finalement reconnue par les instances gouvernementales et dont les organismes de défense des droits des locataires ont vivement dénoncé bien avant.

Voici quelques participations à des actions collectives :

CONCERTATION LOGEMENT LÉVIS (CLL) :

La CLL a assuré une veille sur la mise en place de la Stratégie de développement du logement social et abordable 2020-30 de Lévis, effectué des représentations pour le maintien du programme AccèsLogis et travaillé à mobiliser les partenaires communautaires.

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 à Lévis, particulièrement pour les personnes marginalisées ou à risque d'itinérance.

PROJET PRIORITÉ LOGEMENT – LEVIER DE STABILITÉ RÉSIDENTIELLE.

Un projet pilote sous forme de fiducie volontaire pour des personnes vulnérables comme support à la reprise en mains de la gestion de leurs finances, prioritairement le paiement du loyer. Cinq participants bénéficient de ce service.

PRÉVENTION ET LA RÉDUCTION DE L'ITINÉRANCE À LÉVIS EN PARTICIPANT À LA STRATÉGIE DES PARTENARIATS DE LUTTE CONTRE L'ITINÉRANCE (SPLI).

Participation à deux concertations, Lévisienne et Chaudière-Appalaches, qui 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.

COLLABORATION AVEC LE REGROUPEMENT DES COMITÉS LOGEMENT ET ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES DU QUÉBEC (RCLALQ) ET SES MEMBRES :

Poursuite de la campagne *Les loyers explosent, un contrôle s'impose!* visant à réclamer l'instauration de réelles mesures de contrôle des loyers face à l'explosion des coûts et à la crise du logement.

Publication des estimations moyennes d'augmentation de loyer par le Tribunal administratif du logement et invitation aux locataires à examiner attentivement leur hausse de loyer et à refuser toute augmentation jugée abusive.

Veille et poursuite des actions concernant les dossiers suivants : discrimination, rénovation, insalubrité et protection du parc locatif.



COMMUNICATION INFORMATION



- SE RENOUVELER DANS L'ACTION -

Marquée par deux importants changements, 2021 fut une année à la fois riche et transformative au niveau communicationnel. D'abord, il y a eu la consolidation des activités de communication par la création d'un poste d'agent de communication, qui auparavant s'imbriquait dans les responsabilités de l'agent d'information.

Avoir une ressource affectée spécifiquement à ce volet aura permis de diriger nos efforts vers la réaffirmation de la présence de l'ACEF dans la communauté, notamment par le déploiement de la campagne de visibilité multicanale **Toujours là pour vous aider** menée sur l'ensemble du territoire. Sa diffusion s'est faite entre autres par les réseaux sociaux où nous avons partagé 5 capsules informatives, par la publicité, un publiereportage dans la presse écrite et par la diffusion de 220 messages radiophoniques dans les régions de Bellechasse (Passion FM) et Montmagny (CIQI-FM).

Puis, nous avons repris la réflexion et le processus de modernisation de notre identité visuelle et de changement de nom là où ils ont été laissés en période prépandémique. S'inscrivant dans les priorités énoncées dans la planification stratégique 2017-2022, la revitalisation identitaire de l'organisme est menée par le comité marketing composé de membres de l'équipe permanente de l'ACEF et de membres de son conseil d'administration.

Considérant toutes ces réalisations, « virage » serait un euphémisme pour illustrer la période métamorphique dans laquelle l'ACEF s'est engagée dans ses communications.

INFORMATION

Impossible de parler des actions menées au cours de la dernière année sans faire mention de l'attention particulière que nous avons porté au rôle d'informateur joué par l'ACEF.

Dans notre volonté de trouver des moyens de mieux informer et outiller les consommateurs ayant recours à nos services, et ce, en tenant compte de leurs besoins à chaque stade de vie, nous avons procédé à l'actualisation des outils de compilation et de suivi. Un changement qui, en plus de faciliter le maintien du lien avec la clientèle, propose comme avantage de faciliter la gestion interne.

À cela se sont ajoutées les mises à niveau du continuum de services et du processus de prise des demandes d'aide qui s'arriment avec notre désir d'offrir des services adaptés à toutes les clientèles.



1 049

ABONNÉS

161

PUBLICATIONS

33 110

PERSONNES ATTEINTES

LES PUBLICATIONS LES PLUS POPULAIRES

- L'heure est aux déclarations de revenus !
- Atelier MFMC Acheter une voiture
- Atelier MFMC Les impôts et les taxes
- Testeurs recherchés – Point Finance\$
- Campagne Toujours là pour vous aider - La gestion de vos finances n'a pas à être compliquée !



143

ABONNÉS

62

VIDÉOS

3 200

VISIONNEMENTS

LES VIDÉOS LES PLUS POPULAIRES

- Publicité *VIDÉOTRON*
- Jeu de la conso : 7 - L'agent de recouvrement
- Publicité *SUBWAY*
- Publicité *LE LAIT*
- Gestions d'affaires et personnelle, deux mondes à part

QUELQUES-UNES DE NOS APPARITIONS MÉDIATIQUES

- Lettre ouverte sur les coupures au SRG
- Mesures urgentes demandées contre les coupures du SRG
- Entrevue CJMD *Mois de la littéracie financière*
- Journal de Lévis - L'ACEF Rive-Sud en pleine effervescence
- Journal Le Soleil - Consultations budgétaires de plus en plus en demande
- Journal de Lévis - Logement : aussi des problèmes à Lévis



INFOLETTRE

Diffusion de 3 bulletins l'Express de l'ACEF envoyé à quelques 300 membres et collaborateurs :

- Demande de révision du Supplément de revenu garanti
- Semaine de la coopération – Desjardins
- Les jeunes ciblés par la fraude sur les réseaux sociaux
- Campagne annuelle de Centraide Québec et Chaudière-Appalaches
- Première édition du Gala de l'épargne
- Programme Éconologis
- Actualisation des documents pour la recherche de logement

SITE WEB



9 556 VISITES DU SITE WEB

6 239 VISITEURS

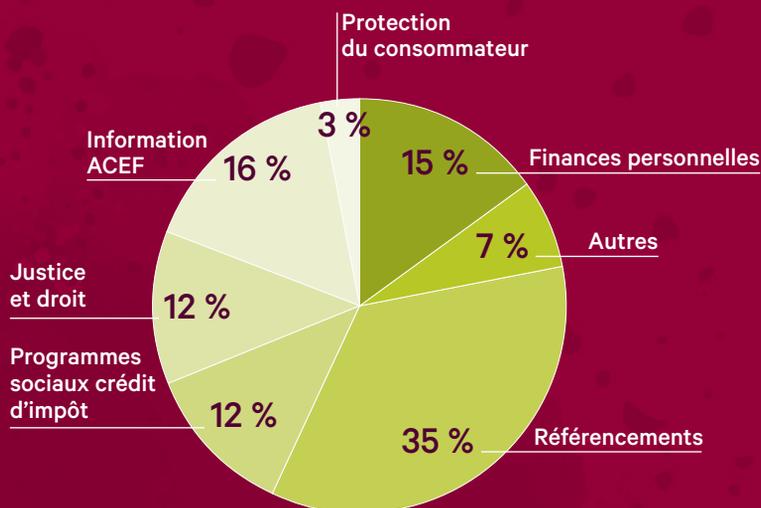
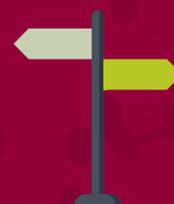
78 PAGES VISIONNÉES

205 TÉLÉCHARGEMENTS

TOP 5 DES DOCUMENTS LES PLUS TÉLÉCHARGÉS

- # 1 Guide pour réussir son audience au TAL
- # 2 Travailleur autonome fiche-conseil
- # 3 Comment rédiger une mise en demeure
- # 4 Guide du logement locatif
- # 5 Capsule du véhicule d'occasion

MOTIFS DES DEMANDES D'AIDE



BÉNÉVOLAT ET MEMBERSHIP

- APPUYÉS DANS L'ACTION -

BÉNÉVOLAT

L'ACEF a toujours eu le privilège d'être entourée de bénévoles fiables et dévoués, dont l'engagement s'avère une réelle valeur ajoutée pour l'organisme. Leur présence nous aide dans la réalisation de notre mission et de nos objectifs. En 2021-2022, l'ACEF a pu compter sur l'engagement d'une douzaine de bénévoles qui ont apporté leur appui pour le soutien administratif, la représentation, les divers comités, les activités régulières et les événements spéciaux. Pas moins de 300 heures de bénévolat ont été réalisées cette année. L'implication et le travail exceptionnel de nos bénévoles fut souligné lors de la Semaine de l'action bénévole qui s'est déroulée du 18 au 24 avril 2021, sous le thème *Bénévolat, c'est chic!*



VIE DÉMOCRATIQUE

Le 17 juin 2021, 13 membres et 15 partenaires ont participé par visioconférence à l'assemblée générale annuelle. Pendant toute l'année, le conseil d'administration a poursuivi son travail de soutien pour la réalisation du plan d'action ; recherche de financement, gestion du budget, dossiers d'actions, image de marque, ressources humaines, etc. Ses cinq membres et la bénévole observatrice s'impliquent sur différents comités de gouvernance et dans la réalisation de certains projets ponctuels. Durant la dernière année, les administrateurs se sont réunis à six reprises en plus des rencontres par voie électronique.

VIE ASSOCIATIVE

L'ACEF contribue à l'amélioration de la qualité de vie collective dans son milieu par différentes implications dans la communauté. Elle apporte une dimension importante de la réalité des gens en matière de protection du consommateur. Voici nos implications en 2021-22 :

- Concertation Logement Lévis
- Concertations régionale et locale en itinérance Chaudière-Appalaches
- Corporation de développement communautaire de Lévis
- Corporation de développement communautaire de Bellechasse
- Groupe experts-conseils en abus, violence et négligence envers les aînés
- Priorité logement — Levier de stabilité résidentielle
- Table immigration Lévis
- Union des consommateurs
- Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec

COMPOSITION DU MEMBERSHIP DE L'ACEF



DÉVELOPPEMENT

FINANCEMENT

- FINANCER L'ACTION, LE MEILLEUR À VENIR ? -

L'année 2021-22 fut, somme toute, salubre pour fournir à l'ACEF les leviers pour mener à bien sa mission. C'est plus d'un demi-million de dollars dont nous avons pu bénéficier pour agir pour le bien-être financier des consommateurs. À l'instar des organismes communautaires, l'ACEF tire la majorité de ses revenus de fonctionnement de deux sources principales; les subventions (85%) et les revenus de projets ponctuels (13%). L'autofinancement représente une faible portion (2%).

Comme un budget personnel, on assure « le pain et le beurre » grâce à nos subventionnaires majeurs, Centraide Québec Chaudière-Appalaches et le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales du Québec, les subventions dites à la mission. Alors que Desjardins, par des ententes de partenariat, soutient des actions éducatives axées vers des clientèles ciblées (jeunesse et ménages vulnérables).

Malgré la pandémie, nous avons pu compter sur l'ensemble de nos partenaires fidèles pour assurer la stabilité de notre association.

Les projets financés à la pièce furent prolifiques. Notamment, parce que le gouvernement fédéral a remis à la disposition du communautaire des budgets COVID ponctuels. Ainsi, l'ACEF a pu intensifier son apport pour lutter contre l'itinérance avec :

- Priorité logement - Service de type fiducie volontaire à des personnes à risque de perdre leur logement dû à une gestion difficile du revenu
- Fonds de dépannage – COVID Chaudière-Appalaches - 2^e Fonds d'un capital de 13 000\$ visant le maintien ou aménagement en logement
- Information et référencement - Actualisation et diffusion de 6 dépliants et guides supportant la recherche ou le maintien en logement

Relevons en 2021-22, le don de la Fondation Québec Philanthrope pour notre programme de littératie financière en entreprises, Point Finance\$. C'est avec le déploiement éventuel de ce projet en entreprises que nous visons l'augmentation de nos revenus d'autofinancement.

Par ailleurs, l'utilisation de fonds 2020-21 de l'Office de la protection du consommateur a permis le parachèvement de la production de cinq boîtes à outils axés sur les finances lors d'évènements de vie (par ex. Je me sépare).

Soulignons aussi l'apport de la Corporation d'aide aux organismes de Lévis (CAFOL) et Bingo Rive-Sud durant la dernière année. Mais plus encore, à la veille de la fermeture de la CAFOL, remercions ces partenaires qui, de 1997 à 2021, ont versé à l'ACEF 175 000 \$ pour financier 39 projets. On peut dire Bingo ! aux artisans du duo CAFOL - Bingo Rive-Sud.

Assurer le financement de notre organisation en 2021-22 aura nécessité que nous adressions 20 demandes de soutien financier à presque autant de supporteurs. Cela signifie autant de redditions de comptes ! Un travail colossal qui reflète les besoins grandissants mais surtout qui soulève l'insuffisance de revenus de base et l'absence d'un guichet unique qui pourraient faire en sorte que l'énergie du financement soit utilisée à meilleur escient. Vous comprendrez donc pourquoi, l'ACEF, au côté de ses vis-à-vis communautaires, réclame encore un engagement des gouvernements envers le financement et la reconnaissance de l'ensemble des groupes communautaires autonomes.

On ne peut qu'imaginer ce que serait la force communautaire si des budgets à la hauteur de notre capacité et résilience nous étaient enfin consentis. Mission, innovation et développement seraient propulsés, quant à nous, pour le mieux-être financier des consommateurs.



Centraide
Québec et
Chaudière-Appalaches

DÉVELOPPEMENT

POINT FINANCE\$

- EXPÉRIMENTER DANS L'ACTION -

L'aventure Point Finance\$, entamée en 2017 suite à notre réflexion stratégique, s'est poursuivie cette année sous l'angle de la réflexion et du développement. Alors qu'en 2020-2021, nous avons travaillé à la création et l'expérimentation de notre 2^e pilote, cette année fut plutôt axée sur les bilans, l'ajout d'expertises complémentaires et la poursuite de notre réorientation.

L'équipe s'est lancée cette année dans la création du 3^e pilote de Point Finance\$. Avec celui-ci, nous cherchons à trouver et expérimenter une formule gagnante qui suscitera l'intérêt et la motivation des participants et celui des employeurs tout en permettant à l'ACEF de générer des revenus. Au 31 mars 2022, nous en sommes donc à créer un programme innovateur de formation asynchrone virtuelle qui seront jumelées à une offre d'accompagnement à distance.

Nous remercions nos collaborateurs, les membres du comité Point Finance\$ ainsi que la Fondation Québec Philanthrope pour leur soutien. Nous avons hâte de dévoiler notre nouvelle offre dans un avenir rapproché.

AUTRES PROJETS

ACTUALISATION DÉNOMINATION ET IMAGE DE MARQUE

En pause depuis mars 2020 afin de se consacrer à la réponse aux demandes des consommateurs, le projet de refonte de notre image de marque a été remis en marche à l'automne 2021. Piloté par un comité (membres du conseil d'administration, agent de communication et direction) les étapes franchies ont permis de retenir une firme de communication, d'aller en consultation de partenaires et clients et enfin de retenir la nouvelle appellation de l'ACEF.

POLITIQUE DE RESSOURCES HUMAINES

Soucieux de voir au mieux-être de son personnel et de soutenir la rétention de celui-ci, les membres de la direction ont poursuivi l'amélioration des conditions de travail. Le comité inter CA-personnel a recommandé : la bonification de l'échelle salariale et de la part employeur des primes assurances collectives, l'ajout d'un compte gestion santé et le télétravail partiel régulier.

POINTS FORTS DE L'ANNÉE

- Analyse des pilotes 1 et 2 et poursuite du choix d'orientation ;
- Plus de 80 heures de rencontres entre les ressources internes et externes du projet ;
- Réflexions sur l'élargissement de nos limites d'intervention en réponse aux besoins de la clientèle (i.e. épargne/ investissements et préparation à la retraite) ;
- Implication d'une étudiante de l'UQAR en Sciences comptables pour développer des outils de gestion financière de projet ;
- Implication d'expertes en changement de comportement et en création de formation ;
- Implication du comité Point Finance\$ (1 rencontre).



OUTIL DE SUIVI ET COMPILATION

Nous avons mis à la disposition des membres du personnel un outil de suivi des services dispensés aux utilisateurs l'ACEF. Le logiciel de gestion relation client *CentrixOne* permet de situer le client dans le continuum de services ACEF ; ainsi, celui-ci recevra un service plus personnalisé à son cheminement. Pour notre gestion interne, cet outil facilite le contact avec les utilisateurs ainsi que l'analyse des données de statistiques afin d'adapter nos activités et services.

PERSPECTIVES ET PRIORITÉS

- DANS L'ACTION VERS L'AVENIR -

Beaucoup de changements, d'adaptation, d'actions et de résultats sont survenus dans l'environnement ACEF depuis deux ans. L'ACEF peaufine sa réponse aux besoins et multiplie les moyens pour appuyer les consommateurs frappés par les conséquences financières engendrées par la pandémie et un coût de la vie faramineux qui semblent s'installer pour la prochaine année.

La table est mise pour que nous poursuivions nos efforts pour agir positivement sur le bien-être financier des consommateurs. Les objectifs fixés dans notre plan stratégique 2017-22 resteront notre ligne directrice pour 2022-23, soit :

- **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.**



PLUS SPÉCIFIQUEMENT, LES PRIORITÉS POUR 2022-23 S'ARTICULERONT AUTOUR DE 5 ACTIONS.

- **Être là au bon moment, peu importe l'évènement de vie que traverse le consommateur, par une offre de services adaptés et axés vers l'action préventive.**
- **Déployer la nouvelle image de marque de l'ACEF avec la visée d'accroître notre notoriété.**
- **Se rendre visible sur l'ensemble des territoires de Lévis, Bellechasse, Lotbinière, Montmagny et L'Islet afin d'être l'organisme de référence en finances personnelles.**
- **Consolider l'utilisation de nos outils de compilation et de suivi des interventions auprès des consommateurs pour mieux les supporter.**
- **Bonifier la relation qu'entretient l'ACEF avec ses clients consommateurs par un suivi plus étroit et la multiplication des moyens offerts pour maximiser leur autonomisation financière.**

REMERCIEMENTS

PARTENAIRES DANS L'ACTION

NOUS SOUHAITONS REMERCIER CHALEUREUSEMENT NOS PARTENAIRES FINANCIERS MAJEURS QUI CONTRIBUENT DE FAÇON SUBSTANTIELLE ET SOUTENUE À LA RÉALISATION DE LA MISSION DE L'ACEF.

Autorité des marchés financiers

Centraide Québec et Chaudière-Appalaches

Centre de réadaptation en dépendance de Chaudière-Appalaches

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

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

Hydro-Québec

Office de la protection du consommateur

Fondation Québec Philanthrope

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

DE MÊME QUE :

Bingo Rive-Sud

Corporation d'aide financière aux organismes de Lévis

Emploi Québec

Donateurs privés

Union des consommateurs

Ville de Lévis

Membres et usagers par leurs contributions financières volontaires.

MERCI AUX BÉNÉVOLES DONT LE TEMPS, LES COMPÉTENCES ET LE DÉVOUEMENT NOUS SONT INDISPENSABLES :

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

MERCI À NOS PARTENAIRES DU MILIEU.

Merci aux consultantes, Manon Bolduc, Mélina Dufour, Pascale Gravel-Richard, Stéphanie Moreau et Niveau 5.

Merci au Réseau national d'étudiants Pro Bono en droit — Section Université Laval, notre bénévole étudiante Juliette Delisle.

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



Chers collaborateurs, collectivement vous constituez la fondation sur laquelle nous pouvons continuer de construire l'avenir de l'ACEF. Grace à vous, nous pouvons en faire plus.

TÉMOIGNAGES

« J'apprends encore beaucoup de vous et vos modules et j'apprécie énormément notre collaboration. Les améliorations apportées à mes cours grâce à l'ACEF, au programme Mes finances, mes choix^{MD} et l'animatrice me donnent le goût de continuer dans cette voie l'automne prochain. Notre co-enseignement enrichit mes cours!»

— Enseignante au Cégep de Lévis

« Chacune des formations est instructive. La formatrice est passionnée par son travail. À travers ses élaborations j'arrive à comprendre et ça m'aide à continuer à prendre de bonnes décisions. »

— Étudiant au Cégep – Participant aux ateliers ouverts

« Selon moi, cette formation va m'être très utile dans le futur. Comme je ne suis pas encore aux études supérieures, elle me prépare à l'avance pour ce qui pourrait venir. L'animatrice est rassurante et démontre très bien qu'il ne faut pas avoir peur de demander de l'aide dès qu'on se rend compte qu'on est endetté. »

— Étudiant au Cégep

« Merci pour votre temps et vos précieux conseils, ce fut bien apprécié. Je suis contente car mon client est parfois méfiant des services et il m'a dit qu'il souhaitait vous contacter éventuellement pour ses autres factures, ce m'indique qu'un lien de confiance s'est créé. »

— Travailleuse sociale

« Nous tenons d'abord à vous remercier pour la tenue de la rencontre d'hier. Nous avons beaucoup apprécié vos commentaires et conseils judicieux. Grâce à vous, nous étions plus prêtes pour discuter avec l'avocate. Vous nous avez enlevé un gros poids sur nos épaules. »

— Cliente en consultation budgétaire

« Merci encore pour votre excellent travail! Nous nous sommes vraiment senties en confiance avec vous. »

— Cliente en consultation budgétaire

« Je tiens sincèrement à vous remercier pour l'aide que vous m'avez apporté. J'ai lu et relu les documents et quelques items ressemblent beaucoup à notre situation de couple. Encore une fois, merci. »

— Client en consultation budgétaire

« C'était super intéressant et les participants ont grandement apprécié! Plusieurs ont mentionné la clarté des explications et des exemples. »

— Intervenante - Éducation/Ateliers

« Même si je n'ai pas de problèmes financiers majeurs, je trouve important de m'informer. Cela me rassure dans mes actions, et en plus je suis curieuse donc j'adore apprendre avec différentes formations ! »

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



