

# RAPPORT D'ACTIVITÉS

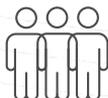
2022 — 2023

LA FORCE DU  
CHANGEMENT



**Espace  
Finances**

## L'ÉQUIPE D'ESPACE FINANCES



### Les membres du conseil d'administration

**Céline Bernier**, présidente  
**Pascal Defoy**, vice-président  
**Richard Gosselin**, trésorier  
**Gabriel Lévesque**, secrétaire  
**Éric Boucher**, administrateur  
**Denise Lavallée**, observatrice

### Anciens collègues

Pierre Auger  
Mélicca Boivin-Chouinard  
Zachary Jordane  
Frédérique Tremblay

### L'équipe

**Édith St-Hilaire**, directrice  
**Simone Bilodeau**, conseillère budgétaire  
**Mélanie Rioux**, conseillère budgétaire  
**Sylvie Fortin**, conseillère budgétaire  
**Audray Langevin**, conseillère budgétaire  
**Emily Dufour**, responsable des communications  
**Mathilde Côté**, adjointe administrative  
**Stéphanie Sany Kong**, responsable développement et mise en marché  
**Jonathan Vallières**, conseiller budgétaire  
**Mario Pelchat**, formateur  
**Marianne Ouellet**, formatrice  
**Marie-Michèle Massicotte**, conseillère au service d'aide à la recherche de logement  
**Claudia Côté**, bénévole au soutien administratif  
**Sylvie Carlos**, bénévole au soutien administratif

---

## MOT DE LA PRÉSIDENTE



### La force du changement

Fort de ses 35 années de loyaux services, Espace Finances est indéniablement un organisme qui sait se renouveler. En février dernier, c'est avec beaucoup de fierté que nous avons dévoilé notre nouvelle image de marque, représentative de la qualité et de la pertinence des services rendus à la population. Bravo et merci au comité de travail qui a piloté ce projet avec brio !

En cours d'année, deux autres comités se sont activés pour mener à bien des projets d'importance. Dans un premier temps, une équipe de travail a poursuivi l'élaboration du programme Point Finance\$ qui propose aux organismes et entreprises une nouvelle gamme de services. Ensuite, dans une perspective de consolidation de nos bases, un second groupe s'est consacré à la révision et la bonification des conditions de travail de nos précieuses ressources humaines.

Dans la dernière année, le conseil d'administration a été particulièrement interpellé par deux grands défis : la forte inflation qui grève les finances des citoyens, ainsi que l'attraction et la rétention de la main-d'œuvre qui exercent beaucoup de pression sur les ressources en place.

À la lecture de notre rapport d'activités et de nos états financiers 2022-23, vous constaterez qu'en embrassant les multiples opportunités de changement, nous avons su nous montrer agiles face aux turbulences. Nous sommes fiers de nos résultats qui témoignent de la qualité de la direction, de l'équipe de travail et des bénévoles. Je tiens à les remercier toutes et tous pour leur professionnalisme, leur bienveillance et leur engagement.

**Céline Bernier**, présidente

## RAPPORT DE L'ÉQUIPE

### Évoluer dans la solidarité

Espace Finances, c'est notamment la richesse de personnes impliquées. En 2022-23, elles ont été une vingtaine, à un moment ou un autre, à mettre l'épaule à la roue pour déployer la mission de notre organisation.

Soucieuse d'offrir une large gamme de services personnalisés, l'équipe n'a pas cessé d'innover pour s'adapter aux exigences de la pénurie de main-d'œuvre que nous connaissons depuis un an. Tous ont fait preuve d'une belle implication, de créativité et de résilience.

Au 31 mars, c'est une équipe stable de douze professionnels qui continue de répondre aux demandes des concitoyens.

### Autres faits saillants

- 150 heures de formations de perfectionnement sur plus de 20 thèmes : logiciel relation client, crédit coûteux, Jeu le Responsable, Office 365, repérage suicide, confidentialité, etc.
- Réintégration de 3 membres de l'équipe suivant essais autres emplois et retraite et de 2 stagiaires
- Résultats du diagnostic externe en RH : climat de travail - EXCELLENT ; gestion de personnel - humaine et responsable

---

## RAPPORT DE LA DIRECTION

### Transitionner avec souplesse et efficacité

Espace Finances s'est offert au cours de l'année une gamme de changements salutaires en mettant le bien-être financier au cœur de ses actions. Notre équipe a été là au bon moment pour soutenir consommateurs et locataires à Lévis autant que dans Lotbinière, Belle-chasse, Montmagny et L'Islet.

Et voilà qu'ainsi, nous avons pu expérimenter la force du changement parce que tout au long de l'année nous avons entendu des personnes témoigner de l'impact de nos interventions.

### Autres faits saillants

- Célébration des 35 ans de l'ACEF en devenant Espace Finances
- Soutirer le meilleur de la pandémie en faisant du virtuel un levier de proximité et d'accessibilité aux services aux citoyens
- Aller à la rencontre des besoins partout sur notre territoire, de St-Pamphile à St-Lazare, de St-Jean-Port-Joli à St-Apollinaire et plus encore
- Forger une équipe de professionnels stable, dédiée, soudée et enjouée dans des mouvements de personnel en va et vient et revient !

*« Je suis tellement soulagée de voir plus clair dans mes finances. J'avais besoin de cet œil extérieur pour maximiser mon argent. »*

*« Je me sens moins stressée, plus zen, plus en contrôle de mes finances. »*

*« Je me sens moins seul dans ma recherche de logement. »*

*« Votre conférence a été très appréciée par nos membres AQDR et a suscité un grand intérêt. »*

*« Merci de m'avoir accueilli comme stagiaire, j'ai pu constater votre écoute, empathie et savoir faire. »*

# CONSULTATION ET INTERVENTION BUDGÉTAIRES



## S'outiller pour mieux se déployer

Les conséquences de la pandémie ont continué de se faire sentir au cours de la dernière année. D'ailleurs la consultation budgétaire, qui consiste à brosser un portrait détaillé d'une situation financière (revenus, dépenses, actifs et passifs), est demeurée en forte demande.

Depuis la mise en place d'une nouvelle réponse aux demandes, certaines rencontres, qui auparavant auraient été des consultations générales, ont plutôt été traitées sous forme d'interventions budgétaires, généralement plus courtes, pour les besoins particuliers (ex : conseils en regard d'un évènement de vie ou avant la prise d'une décision). Plusieurs consommateurs ont pu bénéficier d'un accompagnement à plus long terme grâce au suivi budgétaire pour la mise en place des solutions en fonction des besoins.

## Autres faits saillants

- Maintien de l'offre de services hybride ; les entretiens en présence et à distance auront permis d'accentuer notre présence en région
- Maintien des délais de rencontre très raisonnables malgré le manque de ressources humaines
- Dès la demande initiale d'un client, offre d'outils pour l'autonomisation des clients (formations asynchrones, boîtes à outils liées aux évènements de vie, etc.)

## FONDS D'ENTRAIDE DESJARDINS RIVE-SUD

### Le soutien qui transforme

Depuis plus 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 par l'intervention budgétaire et un petit prêt sans intérêt.

Cette année, le FED a permis de conseiller 230 personnes en finances personnelles et d'aider 17 d'entre elles par l'octroi d'un petit prêt sans intérêt. Cela représente une somme totale octroyée de 13 596 \$ et une moyenne par prêt de 800 \$.

### Autres faits saillants

- Hausse de 17 % du nombre de personnes ayant obtenu un accompagnement personnalisé dans le cadre du FED.
- Hausse de 31 % du nombre de prêts octroyés.
- Hausse de 20 % des demandes d'emprunt liées à l'habitation.

## FONDS DE DÉPANNAGE LUTTE À L'ITINÉRANCE CHAUDIÈRE-APPALACHES

Durant l'année nous avons poursuivi le déploiement du Fonds de dépannage lutte à l'itinérance en Chaudière-Appalaches. N'étant plus en contexte d'urgence pandémique, les critères d'admissibilité du Fonds ont été ajustés.

Une personne admissible pourrait bénéficier d'une aide financière allant jusqu'à 600 \$ lorsqu'il y a un risque imminent d'itinérance ou qu'elle est sans logement. Les organisations concernées par l'itinérance ont déposé 25 demandes de soutien financier et 18 personnes ont obtenu un soutien financier afin de maintenir ou retrouver une stabilité résidentielle.

### Autres faits saillants

- Hausse de 50 % du nombre de personnes qui ont obtenu un soutien financier
- Capital de 11 353 \$ ayant servi directement à réduire l'insécurité résidentielle

# PROGRAMME GÉNÉRAL D'ÉDUCATION



## Inspirer le développement de nouvelles compétences

L'année fut marquée par le retour en force des formations en présentiel sur l'ensemble du territoire. Ayant pour but d'encourager l'autonomie financière, l'adoption de bonnes habitudes financières et le développement d'un regard critique sur le monde de la consommation, le programme général d'éducation a été offert aux participants avec une programmation bonifiée, grâce à l'ajout de l'atelier Déjouer l'inflation.

### Autres faits saillants

- 25 groupes rencontrés, dont 4 en mode virtuel
- Augmentation significative du nombre de participants : 688 soit une augmentation de 374 % sur 2021

## MES FINANCES, MES CHOIX <sup>MD</sup>



### L'éducation comme moteur de changement

Cette année, Mes finances, mes choix <sup>MD</sup>, un programme d'éducation financière constitué de 17 modules sur les finances personnelles des jeunes, a été offert lors de 142 ateliers dans les milieux scolaires et communautaires. Grâce à Espace Finances, ce sont 1 899 jeunes de 16 à 25 ans qui ont pu bénéficier du programme et gagner en connaissances dans les écoles et les organismes jeunesse du territoire de Lévis.

### Autres faits saillants

- 611 nouveaux participants
- Taux de satisfaction de 98,5 %
- Taux de recommandation du programme de 98,5 %
- 11 partenaires scolaires et communautaires

« Suite à MFMC, j'ai commencé à épargner de petits montants. J'ai maintenant 70 \$ de côté et je suis contente ! »

– Participante



## Encourager la transformation

L'année qui se termine a permis d'aider les consommateurs à être plus informés et prêts à défendre leurs droits. Néanmoins, certains peinent encore à trouver les outils dont ils ont besoin pour bien le faire. Malgré nos efforts, plusieurs des commerçants continuent d'user de politiques et parfois même d'arguments fallacieux qui ont pour conséquences d'induire les consommateurs en erreur.

Certains problèmes exigent que le travail se fasse à l'échelle nationale, c'est pourquoi nous travaillons de concert avec Union des consommateurs (UC).

## Autres faits saillants

- 152 demandes d'information dont 7 ont fait l'objet d'accompagnement
- Thèmes traités : délai de livraison, garantie légale, vente à tempérament, pratique trompeuse ou frauduleuse, crédit coûteux, abus financiers, paiement minimum carte crédit, etc.

## En collaboration avec UC :

- Participation à la Campagne pour l'accès à la justice
- Étude du Projet de loi 199 au provincial concernant les prêts à condition abusives
- Participation à la consultation du gouvernement fédéral visant à lutter contre les prêts aux conditions abusives
- Organisation de différentes actions (communiqués, articles et lettres aux élus) en lien avec les dossiers sur l'accès à la justice et sur la lutte contre les prêts à conditions abusives

# DÉFENSE DES DROITS DES LOCATAIRES



Malgré le départ de l'intervenant logement l'an dernier, l'équipe a su gérer avec brio le maintien partiel du service des droits des locataires grâce à des moyens novateurs : fiches web, capsules vidéo et délégation partielle de mandat à la nouvelle ressource au service d'aide à la recherche de logement.

## Fait saillant

- 17 % de la clientèle logement référée à l'un ou l'autre des services d'Espace Finances



## La collaboration : force motrice du changement

### Bénévolat

Encore une fois, nous avons pu compter sur l'engagement d'une dizaine de bénévoles qui ont offert un appui tant au niveau administratif qu'à la représentation, en plus de participer à divers comités et événements spéciaux. Un soutien qui s'est traduit par 372 heures de bénévolat.

### Faits saillants

- Un conseil d'administration composé de cinq membres et d'une bénévole qui siège à titre d'observatrice en support aux administrateurs.
- Six rencontres en présence et quelques rencontres virtuelles.
- Implication des membres sur un ou plusieurs comités de gouvernance (recherche de financement, gestion du budget, dossiers d'actions, image de marque, ressources humaines, etc.) ou pour la réalisation de certains projets ponctuels.
- 41 membres, dont 29 individuels et 12 groupes en appui à la mission.
- Le 16 juin 2022, 8 membres et 12 partenaires participaient à l'assemblée générale annuelle.

### Vie associative

L'implication et l'engagement communautaire étant des composantes essentielles à l'amélioration de la qualité de vie collective et la réponse aux préoccupations des citoyens de notre territoire, Espace Finances a maintenu sa participation aux concertations suivantes :

- Concertation Logement Lévis
- Chambre de commerce de Lévis
- Table régionale en économie sociale de Chaudière-Appalaches
- Concertations régionales et locales en itinérance Chaudière-Appalaches
- 4 Corporations de développement communautaire : Lévis, Belle-chasse, Montmagny-L'Islet, Lotbinière
- Groupe experts-conseils en abus, violence et négligence envers les aînés
- Comité Priorité logement Lévis
- Table immigration Lévis
- Union des consommateurs
- Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec
- Regroupement des organismes en défense collective des droits

## COMMUNICATIONS



### Une organisation en évolution

L'aboutissement du processus de changement de nom et d'identité visuelle aura marqué le point culminant d'une démarche de plus de quatre ans. En exploitant notre image renouvelée, nous sommes arrivés à rejoindre plus facilement les gens de la Chaudière-Appalaches.

Cela aura entre autres permis d'amplifier notre impact auprès des consommateurs et de mobiliser le soutien envers notre mission.

Afin de maintenir le cap sur nos objectifs, une stratégie s'appuyant notamment sur l'utilisation des médias numériques, les relations publiques et le marketing direct a été amorcée et sera déployée sur un an. Le tout jumelé à l'utilisation du logiciel de relation client (CRM) pour permettre un meilleur suivi des besoins des consommateurs au moment opportun.

### Autres faits saillants

- Mise à jour de notre site Web et outils
- Diversification des moyens de communication
- Renforcement des liens avec les partenaires du milieu

## SERVICE D'AIDE À LA RECHERCHE DE LOGEMENT



Espace Finances et l'Office municipal d'habitation de Lévis sont fiers de s'associer pour offrir le tout nouveau service d'aide à la recherche de logement (SARL). Ce service qui a vu le jour en novembre dernier a pour mandat d'informer, d'orienter et d'accompagner les citoyens de Lévis dans leur démarche de recherche de logement.

### Faits saillants

- 43 demandes de soutien dans les démarches de recherche de logement
- Réponse à un besoin réel des locataires dans un contexte de rareté et de coûts élevés des logements

## PRIORITÉ LOGEMENT



### La stabilité à l'avant-plan

Pour une seconde année, nous avons mené le projet Priorité logement, un pilote à Lévis visant à accompagner une clientèle vulnérable à risque d'instabilité résidentielle. Il s'agit d'un service de type fiducie volontaire qui supporte la gestion budgétaire du participant en payant le logement d'abord.

### Autres faits saillants

- Pour un participant victime de fraude bancaire, mise en place de mesures de support et de protection de ses revenus pour contrer une précarité alimentaire en plus de l'instabilité résidentielle
- Maintien d'un excellent taux de rétention de la clientèle participante.  
80 % des participants sont toujours actifs et mentionnent en retirer des impacts positifs
- Diversification des références du milieu

# FINANCEMENT



## Soutenir le changement

Financièrement, Espace Finances prêche par l'exemple.

Notre santé financière se porte bien avec des revenus de plus de 700 000 \$, des dépenses de 645 000 \$ et un coussin de sécurité assuré.

### Faits saillants

#### Du côté des revenus :

- Stabilité de certaines subventions pluriannuelles, perspectives intéressantes
- Appui philanthropique, une bouffée d'air frais bien sentie

#### Du côté des dépenses :

- Ressources humaines recrutées, malgré la rareté
- Gestion saine et préventive, chaque dollar de fonds public doit être bien géré

#### Du côté des bonnes pratiques et souhaits :

- Budget intégrant le développement et les projets stimulants
- Diversification de notre financement, les revenus autonomes notamment
- Espoir de l'indexation de nos subventions parce que l'inflation ça nous touche aussi !
- Garder le cap vers des moyens financiers à la hauteur de nos idées les plus folles et motivantes.
- Convaincre nos partenaires financiers actuels et futurs que le bien-être financier d'Espace Finances, autant que celui des citoyens, nous tient à cœur.

# POINT FINANCE\$



## Développer, innover, propulser

Le programme d'éducation financière Point Finance\$ trouve sa place dans une logique qui arrime les besoins des consommateurs et l'intérêt des employeurs de fournir plus de soutien à leurs employés en s'engageant à leur fournir des outils pour leur bien-être financier. La dernière année aura permis de poursuivre son développement pour en faire une formation numérique comportant des parcours d'apprentissage en ligne.

### Autres faits saillants

- Création de trois parcours d'apprentissage axés sur les projets
- Déploiement de la phase 3 auprès d'une dizaine de participants
- Mise sur pied d'un programme d'accompagnement personnalisé pour les participants



**Point**  
**Finance\$**



## REMERCIEMENTS

### Partenaires financiers majeurs

Centraide Québec et Chaudière-Appalaches

Desjardins : Développement international Desjardins, Fédération des caisses Desjardins, Caisses 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

Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

### Autres partenaires financiers

Autorité des marchés financiers

Centre de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches -  
Entente Canada-Québec *Vers un chez-soi*

Centre de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches -  
Programme santé mentale et dépendance

Corporation d'aide financière aux organismes de Lévis

Emploi et développement social Canada

Emploi Québec

Fondation pour les consommateurs

Fondation Chagnon

Hydro-Québec

Office de la protection du consommateur

Ville de Lévis

Donateurs privés, membres et usagers

Merci aux bénévoles, membres du conseil d'administration,  
aux partenaires, au Réseau national d'étudiants Pro Bono en droit, au  
Cegep de Lévis et tous les collaborateurs.

# 2023-2024

## PERSPECTIVES ET PRIORITÉS

### Se renouveler pour un impact durable

La table est mise pour la poursuite de nos efforts visant à accroître le bien-être financier des consommateurs. Les objectifs fixés dans notre plan stratégique 2017-22 resteront notre ligne directrice puisque des résultats restent à parachever :

- L'amélioration des connaissances et de la confiance d'agir de 600 citoyens pour la prise en charge de leurs finances personnelles et l'application de choix éclairés en matière de consommation.

- Le déploiement, auprès de 30 entreprises ou organismes de la Rive-Sud, d'une offre de services visant des pratiques d'éducation à la littératie financière destinées aux employés.

Plus spécifiquement, les priorités pour 2023-24 sont :

- Renforcer notre offre de service préventive visant l'autonomisation financière dans les événements de vie des personnes.
- Agir davantage en défense des droits des locataires par l'aide, l'information et l'accompagnement.
- Déployer l'image de marque d'Espace Finances sur l'ensemble des territoires de Lévis, Bellechasse, Lotbinière, Montmagny et L'Islet afin d'être l'organisme de référence en finances personnelles.
- Développer le partenariat d'affaires par le déploiement du programme d'éducation financière Point Finance\$.

## COMMUNICATIONS

### QUELQUES APPARITIONS MÉDIATIQUES

La voix collective des consommateurs toujours aussi active !

Comment gérer un budget serré quand tout augmente ?

Sondage Léger-Le Journal : l'inflation et la guerre tourmentent les Québécois

ACEF Rive-Sud devient Espace Finances

L'ACEF Rive-Sud de Québec change d'image pour ses 35 ans

### NOUVEAU SITE WEB (février 2023)

1 916 visites | 1 300 visiteurs | 67 pages vues

### FACEBOOK

1 248 abonnés | 28 993 personnes atteintes | 114 publications

### PUBLICATIONS LES PLUS POPULAIRES

L'ACEF Rive-Sud se transforme

Les locataires à faible revenu peuvent maintenant demander le supplément unique de 500 \$ à l'Allocation canadienne pour le logement.

Demain entrent en vigueur de nouvelles règles concernant les cartes de crédit.

Le visage d'Espace Finances

### YOUTUBE

156 abonnés | 46 vidéos | 2 849 visionnements

### VIDÉOS LES PLUS POPULAIRES

Le budget d'appoint : introduction (Partie 1)

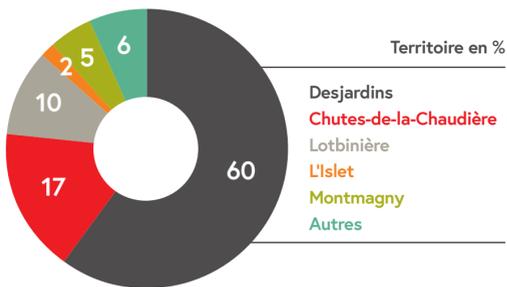
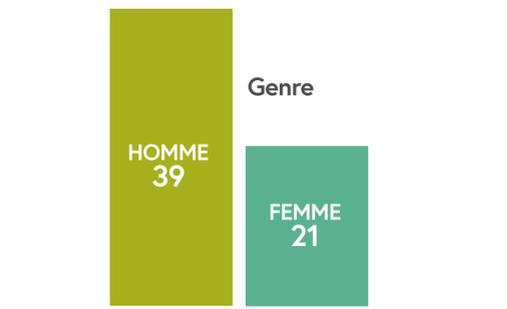
La consommation, penser avant de dépenser

Gestions d'affaires et personnelle, deux mondes à part

Jeu de la conso - L'agent de recouvrement

## DÉFENSE DES DROITS DES LOCATAIRES

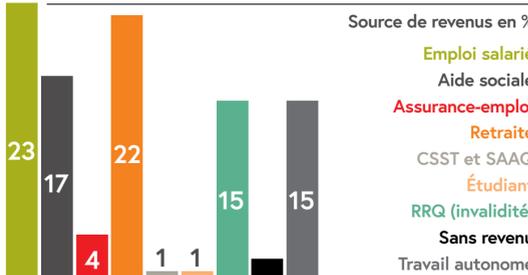
60 demandes d'aide



## FONDS D'ENTRAIDE DESJARDINS RIVE-SUD

17 prêts d'entraide

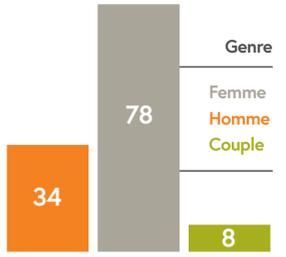
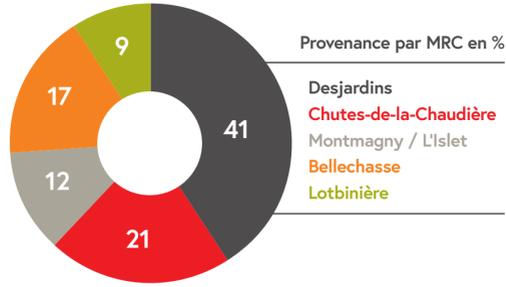
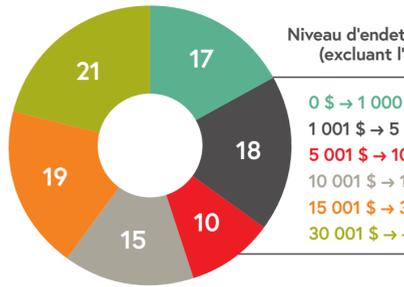
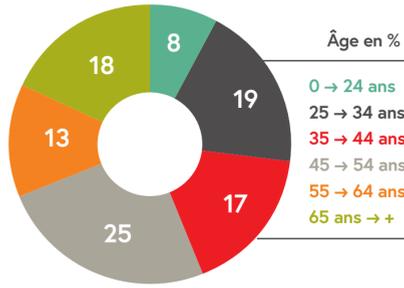
MOTIF D'EMPRUNT	Nombre
Attente de revenus	6
Services publics	2
Soins de santé	3
Habitation	6
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>



## PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE EN CONSULTATION BUDGÉTAIRE

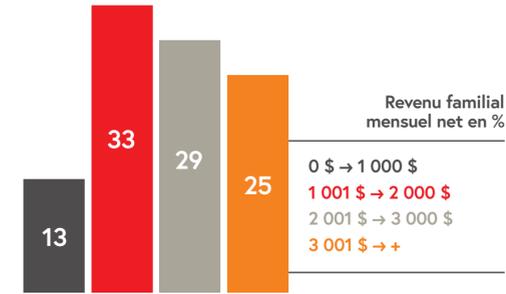
### ACTIVITÉS BUDGÉTAIRES ET FRÉQUENTATION

Activité	Nombre	Participants
Consultation budgétaire	120	128
Suivi budgétaire	46	49
Intervention budgétaire	55	56
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>	<b>233</b>



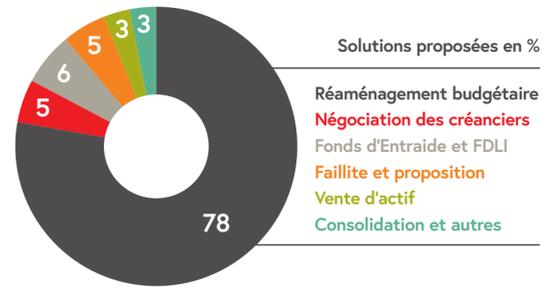
### PROVENANCE DES RÉFÉRENCES

Source	Proportion (%)
Affaires sociales	42,5
Parents, amis	5,8
Institutions financières	1,7
Organismes, groupes populaires	22,5
Publicité	5,8
Déjà venu	5,8
Milieu de travail	0,9
Organismes gouvernementaux	3,3
Professionnel (Syndic, SAE)	2,5
Autres / Ne sait pas	9,2



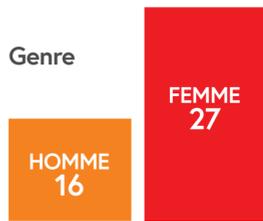
### OCCUPATION

Ocupation	Nombre
Assurance-emploi	6
CNESST/SAAQ	20
Étudiant	2
Retraité	22
RRQ (invalidité)	3
Sans revenu	1
Sécurité du revenu	19
Travailleur autonome	1
Travailleur salarié	49
Autre	5
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>



## SERVICE D'AIDE À LA RECHERCHE DE LOGEMENT

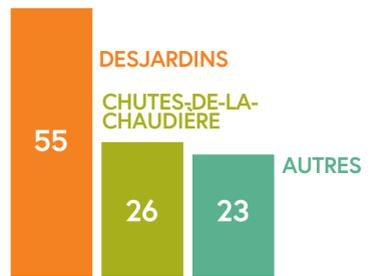
43 demandes d'aide



### ÉTAT DES RECHERCHES

État des recherches	Nombre
Demande en cours	13
Demande réglée par une signature de bail	12
Demande réglée par un renouvellement de logement et/ou information droits des locataires	16
Abandon du service	2

### Territoire en %



## PRIORITÉ LOGEMENT

14 participants au programme

ÂGE : DE 25 À 75 ANS

DURÉE MOYENNE DE PARTICIPATION : 6 MOIS



### Provenance des références en %

Provenance	Proportion (%)
Projet Tous pour Toit	21,4
Hébergement CAPJ	21,4
Travailleur de proximité CAPJ	14,3
Office municipal d'habitation de Lévis	28,6
CISSS	14,3

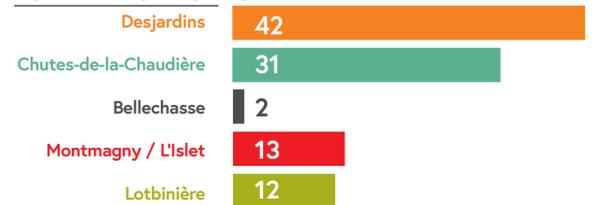


## PROGRAMME GÉNÉRAL D'ÉDUCATION

### NOMBRE DE PARTICIPANTS SELON LES THÈMES DES FORMATIONS

Thème	Nombre
Budget	330
Programme d'information aux aînés	162
Loi sur la protection du consommateur	89
Déjouer l'inflation	49
Crédit	39
Bail	19
<b>Total</b>	<b>688</b>

### Répartition des participants par MRC en %



## FONDS DE DÉPANNAGE DE LUTTE À L'ITINÉRANCE

13 Hommes

13 Femmes

20 OBNL + 5 CISSS

Organismes de référence

### RÉPARTITION DU CAPITAL DE 11 353 \$ SELON LE TERRITOIRE

Montant	Territoire
5 230 \$	Lévis
2 345 \$	Montmagny / L'Islet
1 400 \$	Lotbinière / Bellechasse
1 568 \$	Appalaches
810 \$	Beauce

