

2018-2019

RAPPORT ANNUEL

L'ACEF LANAUDIÈRE EST UNE COOPÉRATIVE À FINS SOCIALES QUI A POUR MISSION DE SOUTENIR, D'INFORMER ET DE SENSIBILISER LES PERSONNES EN MATIÈRE DE FINANCES PERSONNELLES, D'UTILISATION DU CRÉDIT, DE PRÉVENTION À L'ENDETTEMENT ET DE SOLUTIONS AUX DETTES. ELLE PROMeut ET DÉFEND LES DROITS DES CONSOMMATEURS ET FAIT DES REPRÉSENTATIONS DANS DIFFÉRENTS DOSSIERS À CARACTÈRE SOCIAL OU ÉCONOMIQUE AFIN D'AMÉLIORER LES CONDITIONS DE VIE DES MÉNAGES LANAUDOIS.



Lanaudière

ÉQUIPE DE TRAVAIL

Lise Dalpé, coordonnatrice et conseillère budgétaire

Judée Deslongchamps, animatrice

Guylaine Fauteux, conseillère budgétaire

Céline Orvoine, responsable des communications et chargée de projets

Janick Picard, conseillère budgétaire

Anne Plamondon, conseillère budgétaire



CONSEIL D'ADMINISTRATION

Louis-Marie Morin, présidente

Luc Foisy, trésorier

Line Brosseau, secrétaire

Hélène Arsenault, administratrice

Francine Bacon, administratrice

Claudine D'Auteuil, administratrice

Micheline Lemay, administratrice

Implication du CA lors de 7 rencontres régulières et de l'AGA:

- gestion des ressources humaines
- gestion et suivi de la situation financière
- suivi du plan d'action et des projets en cours
- échanges pour définir les projets à présenter
- élaboration de la politique de prévention du harcèlement

FAITS SAILLANTS

AIDE DIRECTE AUX CITOYENS ET CONSOMMATEURS, UNE ANNÉE RECORD

La qualité de nos services et un rayonnement important de l'ACEF dans la région de Lanaudière suscitent une demande en hausse constante. C'est positif car cela indique que nous réussissons à répondre à davantage de personnes dans le besoin et que les organismes et institutions de Lanaudière reconnaissent notre expertise. Afin de tenir la cadence, il faudra cependant pouvoir compter sur des ressources supplémentaires.

OUVERTURE AVEC HYDRO-JOLIETTE

Depuis de nombreuses années, nous tentons de convaincre Hydro-Joliette d'assouplir son approche lorsqu'un citoyen éprouve des difficultés avec le paiement de sa facture d'électricité. Pour une première fois, nous avons réussi à mettre en place un cadre d'entente pour discuter des dossiers en recouvrement. C'est une avancée non négligeable.

CONSOMMATION RESPONSABLE

Nous évoluons dans une société de consommation où la croissance économique domine. L'ACEF s'est arrêtée pour pousser sa réflexion sur la consommation responsable, sujet plus d'actualité que jamais. Nous avons bâti une conférence permettant de stimuler les réflexions personnelles et de proposer des alternatives concrètes pour passer à l'action au quotidien.

EFFORTS IMPORTANTS POUR JOINDRE LES ÉTUDIANTS

À l'invitation, en avril 2018, de la ministre responsable de la Protection du consommateur madame Lise Thériault, l'ACEF a accepté de développer un projet pilote d'éducation aux finances personnelles et à la consommation auprès des étudiants du Cégep



régional de Lanaudière, constituante de Joliette. Déjà impliqués ponctuellement auprès de ceux-ci, nous avons constaté que certains étudiants avaient besoin de parfaire leurs connaissances dans la gestion des finances personnelles et du crédit, leurs droits en consommation et la fiscalité. Disponibilité, créativité et implication ont été au rendez-vous pour joindre les étudiants et leur transmettre le plus d'informations utiles au quotidien.

EN CHIFFRES

688 demandes de consultations budgétaires par téléphone ou courriel

529 consultations budgétaires à nos bureaux

666 personnes présentes lors de ces consultations

307 rencontres de suivis budgétaires auprès de ces ménages

30 interventions individuelles

252 ententes de paiements avec les services de recouvrement d'Hydro

57 prêts de solidarité totalisant 43 995\$

92 ateliers d'information et conférences sur des sujets variés

1291 personnes présentes lors de ces ateliers et conférences

120 étudiants du Cégep de Joliette présents aux kiosques

550 autres demandes d'information par téléphone, courriel ou à nos bureaux



Au delà de 3 000 personnes ont été soutenues et informées directement.



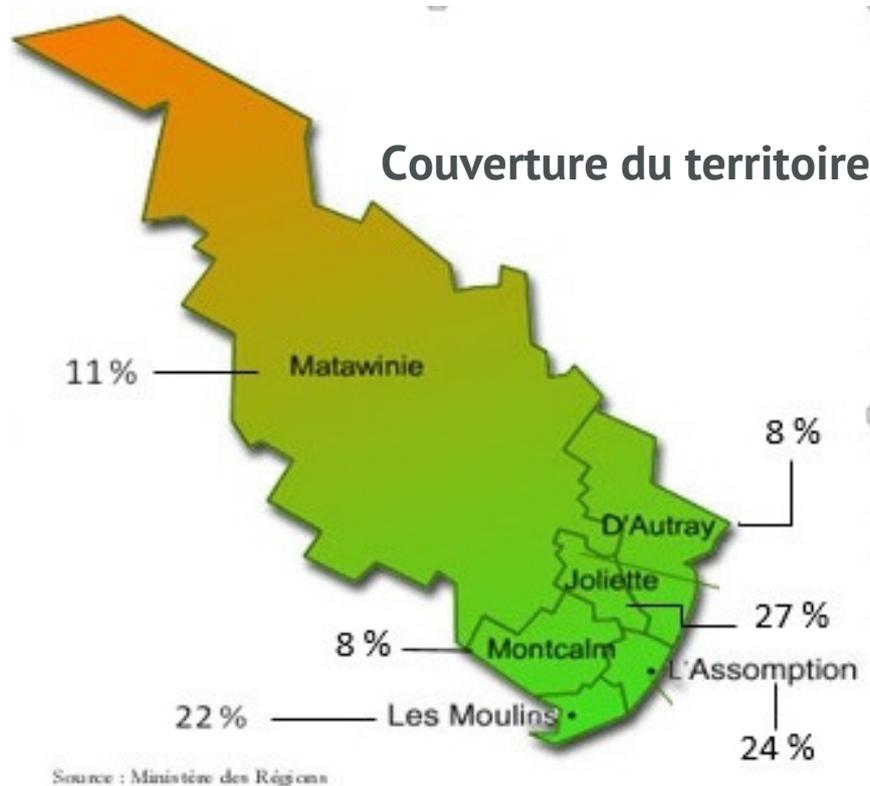
Tous
consommateurs

APPUYEZ VOTRE ACEF
DEVENEZ MEMBRE

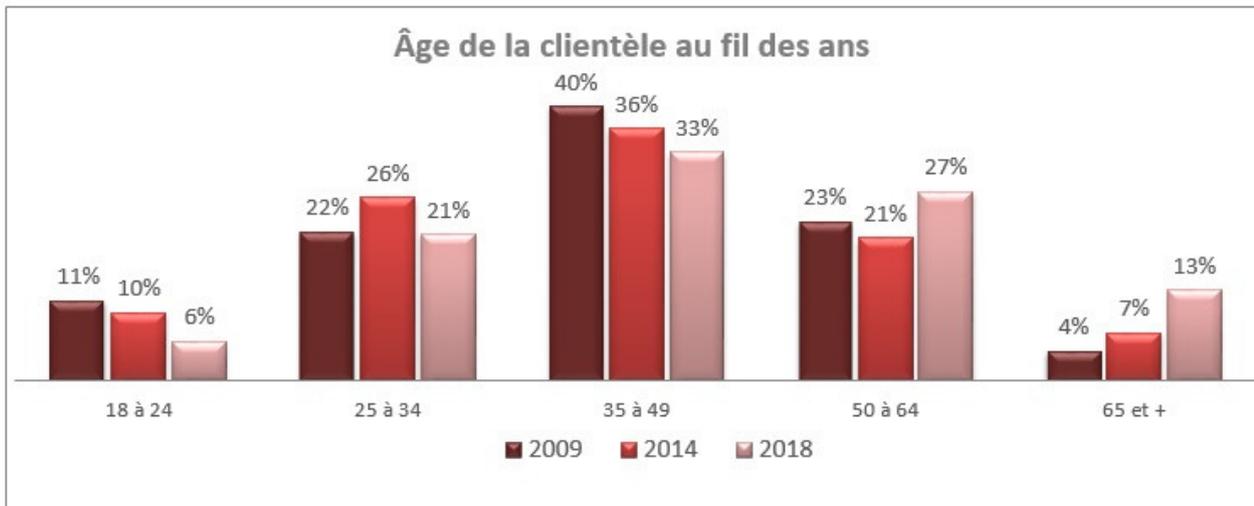
529 CONSULTATIONS BUDGÉTAIRES

Les rencontres de consultations et de suivis budgétaires permettent d'analyser avec les personnes l'ensemble de leur situation budgétaire et d'identifier des pistes d'action ou de solutions. Cette démarche permet d'améliorer la situation des ménages et de les soutenir dans la gestion et la planification budgétaire ou le redressement financier.

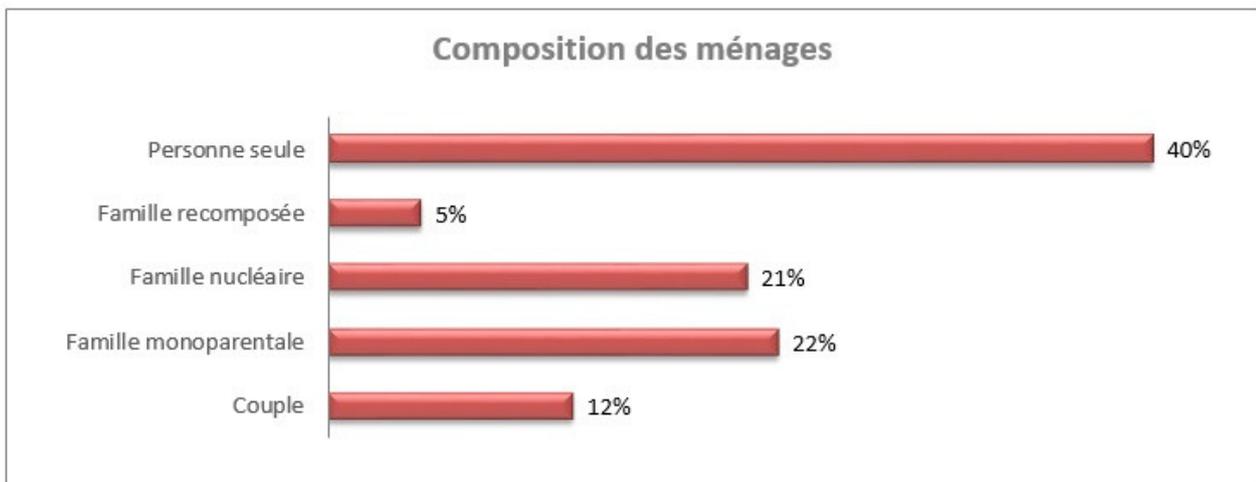
Guylaine Fauteux, conseillère budgétaire



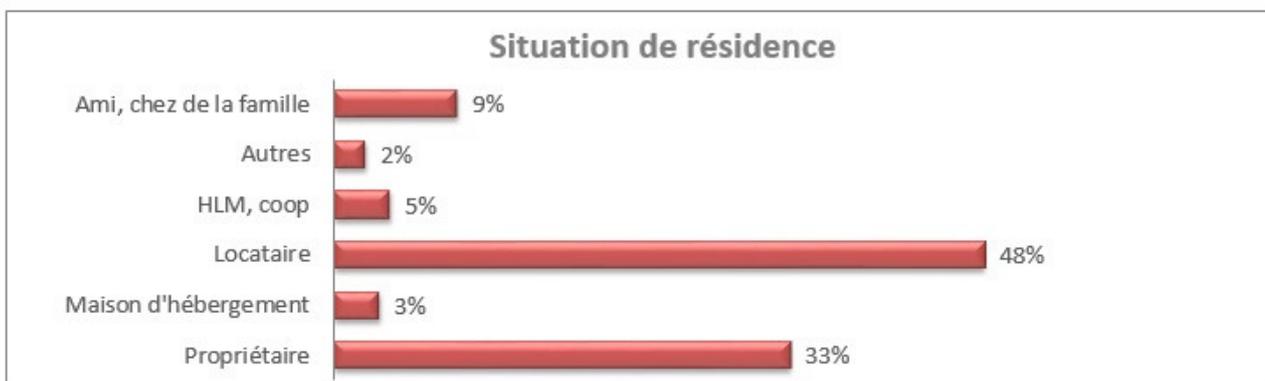
Les références proviennent encore majoritairement du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que des organismes communautaires. Les MRC de l'Assomption et Des Moulins ont eu une légère hausse d'achalandage. Outre la journée régulière aux points de service de Repentigny et de Mascouche, quelques journées supplémentaires ont donc été ajoutées afin de mieux répondre aux besoins. Dans des situations exceptionnelles, nous continuons d'offrir des consultations à l'extérieur de nos bureaux.

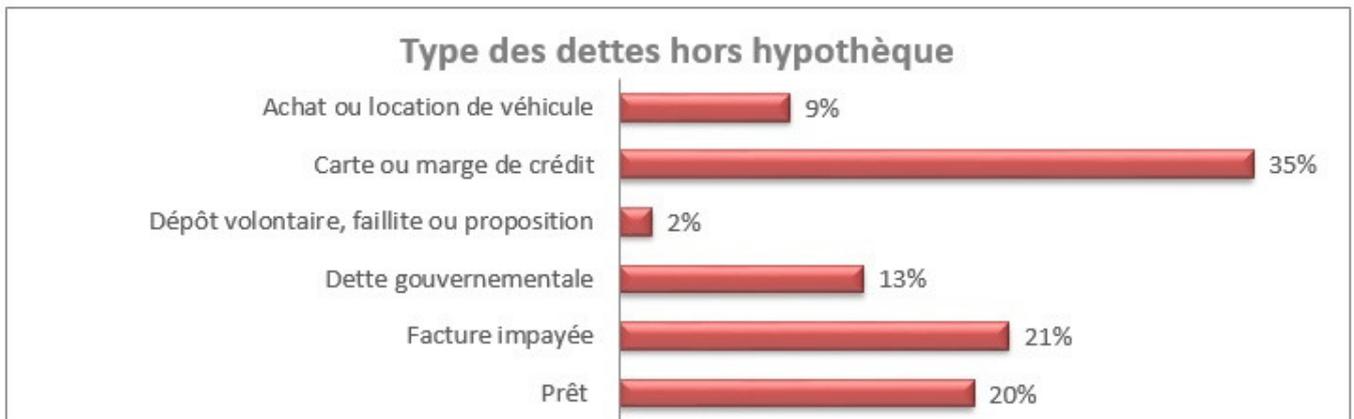


On constate une augmentation des consultations auprès des aînés, ce qui correspond au vieillissement de la population. La personne la plus âgée à avoir consulté cette année avait 84 ans alors que la plus jeune en avait 19.

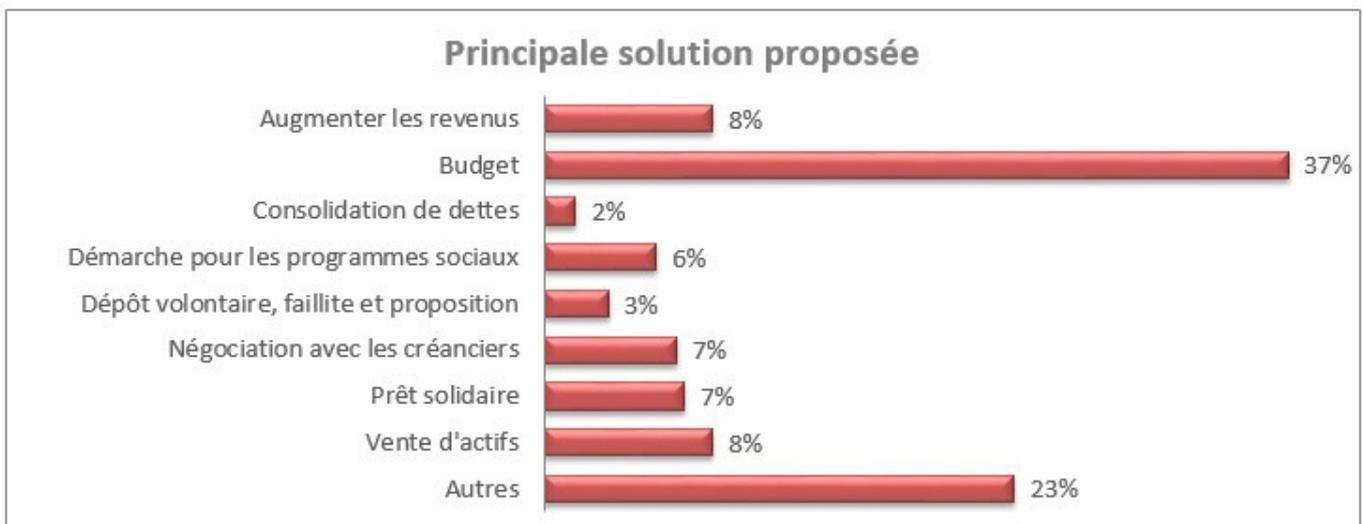


Comme d'habitude, la majorité des personnes rencontrées sont des femmes. Pour certains couples et familles, seule la femme est présente à la rencontre budgétaire mais le bénéfice est pour tout le ménage.





Sur 169 ménages propriétaires, un seul n'a plus d'hypothèque à payer. Quant aux autres, 45 ont aussi une marge hypothécaire en plus de leur prêt.



Le budget demeure un incontournable. Souvent, plus d'une solution est nécessaire pour équilibrer les finances du ménage.

Dans la catégorie Autres, on retrouve la production des rapports d'impôt (pour obtenir un remboursement ou récupérer des crédits), des démarches préalables (thérapie pour problème de dépendance, recours juridique, etc.), une contribution financière des enfants majeurs, etc.

30 INTERVENTIONS INDIVIDUELLES

Les interventions individuelles permettent d'analyser avec les personnes, lors d'une rencontre, des éléments particuliers à leur situation. Par exemple, identifier avec un proche aidant les informations ou démarches requises pour soutenir adéquatement la personne aidée dans sa gestion financière, voir avec une personne comment elle doit agir face au recours légal d'un créancier, etc.

252 ENTENTES DE PAIEMENTS

Hydro-Québec

Hydro-Québec a instauré un nouvel outil d'analyse informatique complexe qui définit l'admissibilité à une entente pour les clients en recouvrement. Ce nouveau cadre d'entente rigide ne laisse plus de place aux discussions ouvertes et à la négociation d'ententes vraiment personnalisées. Cependant, l'accompagnement des personnes vulnérables dans leurs démarches fait la différence. La prise en charge de ces dossiers demande de la rigueur, une grande écoute, de nombreuses interventions et beaucoup de temps.

Hydro-Joliette

Des représentations auprès de conseillers municipaux se sont poursuivies afin d'évaluer la meilleure approche pour réussir à développer une collaboration avec le département du service d'électricité de la ville. Suite à ces échanges et à l'arrivée d'un nouveau directeur, nous en avons profité pour solliciter un entretien avec la haute direction. La rencontre avec le maire, le directeur général et la directrice des finances a permis de jeter les bases d'une collaboration réelle pour mieux soutenir les clients en difficulté de paiement. Un cadre d'entente a été développé et mis en application rapidement. Cette nouvelle approche permet aux clients en recouvrement d'avoir accès à des ententes de remboursement plus flexibles.

57 PRÊTS DE SOLIDARITÉ

De petits prêts à des personnes ou des ménages qui rencontrent un imprévu financier et qui n'ont pas accès au crédit traditionnel peuvent être octroyés selon les critères du Fonds populaire du Millénaire. Totalisant 43 995\$ cette année, les prêts accordés ont permis l'achat de meubles ou d'électroménagers, de faire des réparations d'auto, des déménagements ou des travaux urgents sur la maison et de répondre à des besoins de santé. Ces prêts de solidarité sont faits en collaboration avec le Fonds populaire et les caisses Desjardins de la région de Lanaudière.

Instances décisionnelles du Fonds

L'ACEF assume la préparation des 6 rencontres du CA et de celle de l'AGA. Elle anime les 2 rencontres du comité de suivi avec les représentants de Desjardins et participe à la préparation d'outils de communication à l'intention du personnel des caisses. Les intervenants de l'ACEF assurent la gestion et le suivi des prêts de solidarité.



92 ATELIERS ET CONFÉRENCES

Les ateliers et conférences proposent des formations sur mesure touchant des sujets variés. Ils sont offerts sur l'ensemble du territoire de Lanaudière. Ils s'adressent parfois à des clientèles particulières (participants dans des groupes communautaires, intervenants du milieu), parfois à la population en général (citoyens inscrits à des activités dans des bibliothèques municipales).

Sujets	Clientèles								
	Jeunes	Groupes en employabilité	Immigrants	Groupes sociaux	Grand public	Intervenants	Proches aidants	Aînés	Total par sujets
À vos papiers (conservation)							1	2	3
Bien manger à bon compte			2	1	1				4
Budget-crédit-endettement	11	13	5	4				1	34
Consommation responsable	2		1	2	2			1	8
Curateur public						1			1
Des papiers clairs (protection)				2			1		3
Fiscalité	1		2				9		12
Protection du consommateur	2		7		1				10
REEE			3	1	11				15
Résidence privée pour aînés								2	2
Total par clientèles	16	13	20	10	15	1	11	6	92
Nombre de participants	248	147	284	87	198	34	153	140	1291

Consommation responsable

Ma consommation a une valeur! La consommation responsable et la perspective de réduire notre empreinte écologique sur la planète nous interpellent. Cette nouvelle conférence d'actualité vise une prise de conscience de notre pouvoir comme consommateur à faire changer les choses. Dans un premier temps, la conférence traite des nouvelles tendances: mouvement anti-gaspillage, zéro déchet, achat local, économie de seconde main ou collaborative, etc. La deuxième partie offre aux participants des alternatives pratiques pour consommer différemment et pour fabriquer certains produits d'utilité quotidienne. Plus les consommateurs seront nombreux à poser des gestes écoresponsables, plus l'impact sera grand. Il est temps d'agir en posant des gestes concrets pour réduire nos déchets, consommer moins et mieux!



Intégration des nouveaux travailleurs étrangers

Pour une première fois, l'entreprise Olymel a sollicité à 3 reprises nos services afin d'offrir une formation d'un jour aux travailleurs étrangers nouvellement installés au Québec et employés dans les usines de St-Esprit et de Berthierville. Ces ateliers ont permis de rejoindre 59 personnes en provenance de l'Île Rodrigues, l'Île Maurice et Djibouti. Les sujets suivants ont été abordés: budget et crédit à la consommation, marketing à l'épicerie, achat d'une automobile, droits des locataires et impôts. Ces informations précieuses facilitent une meilleure intégration en minimisant les mauvaises surprises. Après deux ans de service chez Olymel, la plupart de ces travailleurs temporaires obtiendront le statut de résidents permanents et concrétiseront ainsi leur rêve d'immigration dans notre société.

120 ÉTUDIANTS DU CÉGEP DE JOLIETTE

As-tu le contrôle... de ton argent? Cette campagne d'information a eu lieu au Cégep régional de Lanaudière à Joliette durant les sessions d'automne 2018 et d'hiver 2019. La réalisation du projet a été rendue possible grâce au financement de l'Office de la protection du consommateur (OPC) et à la collaboration de plusieurs intervenants du cégep. Les sujets du crédit, du budget, des impôts et de la consommation (achat d'auto, bail de logement et garanties) ont été abordés à travers différentes activités. Les étudiants ont été sensibilisés par des capsules Facebook, des articles dans le journal étudiant Recto-Verso, des messages sur les écrans internes, des parutions sur le fil d'actualité, des tracts informatifs, etc. Les étudiants ont aussi eu des informations personnalisées lors de la tenue de kiosques mensuels dans les murs du cégep. Certains ont aussi bénéficié d'accompagnement individuel lors d'interventions ou de consultations budgétaires.



550 DEMANDES D'INFORMATION

Que ce soit par téléphone, courriel ou en personne, un intervenant est disponible au quotidien pour répondre aux diverses demandes des consommateurs ou des professionnels qui les soutiennent. Ce support personnalisé s'assure de fournir des réponses justes et claires et de donner les bons outils et les références appropriées. Les sujets les plus populaires touchent les divers services de l'ACEF, le crédit, les solutions à l'endettement, le harcèlement des agences de recouvrement, les problèmes avec les fournisseurs de télécommunications, les contrats, les garanties, les programmes sociaux, les impôts, etc.

Quand je ne sais pas où appeler pour trouver une réponse à ma question, j'appelle à l'ACEF! C'est une ressource incontournable!

Témoignage d'une intervenante du milieu

ENCORE EN ÉDUCATION

Kiosques

Nous avons été présents à 2 kiosques de sensibilisation et d'information dans les écoles aux adultes de Joliette et de St-Lin des Laurentides. Ces activités ont été organisées par les intervenants scolaire afin d'outiller les jeunes et de les introduire aux ressources du milieu. Plus de 300 étudiants ont été rejoints.

APPUI aux proches aidants

Nous savons tous que la population est vieillissante, que l'espérance de vie augmente et que le système de santé tarde à s'adapter à cette nouvelle réalité. De plus en plus de gens s'identifient comme aidants et soutiennent des proches de différentes façons. Ils subissent non seulement un impact au niveau de leur qualité de vie mais souvent aussi de leurs finances. Grâce au soutien financier de l'APPUI Lanaudière, nous avons poursuivi notre travail auprès de ces proches aidants. En collaboration avec les organismes du milieu, l'ACEF a réalisé différentes activités qui ont permis d'accompagner et d'informer plusieurs d'entre eux. Que ce soit par téléphone, en rencontre individuelle, par le biais des ateliers ou des chroniques distribuées, nous avons offert de l'information pertinente concernant les finances personnelles, les documents légaux et la protection des consommateurs. Nous avons également tenu un kiosque d'information à l'occasion du Salon des aînés à Lavaltrie. Nous avons aussi développé un nouvel atelier qui présente les différentes options, en matière d'habitation, pour les personnes en perte d'autonomie et les proches aidants. Il y est aussi question de séparation involontaire quand la perte d'autonomie majeure implique un transfert dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).



EN FORMATION À L'INTERNE

- Nouvelles mesures législatives en matière de crédit par l'OPC
- Saisies avec Me Jean-Sébastien Faust du bureau d'aide juridique de Joliette
- Crédits d'impôts spécifiques s'adressant aux aînés, aux personnes handicapées, aux étudiants et aux personnes immigrantes avec Mme Nora Sleb de l'Agence du revenu du Canada
- Prévention de la fraude par le comité de la bienveillance de la MRC de Joliette
- Formation d'une nouvelle conseillère budgétaire

EN COMMUNICATIONS

L'ACEF a su prendre, au cours des dernières années, le virage numérique. Son site internet est une ressource incontournable pour la population mais aussi pour les intervenants de tous les milieux. Les favoris sont les grilles budget dynamiques accompagnées de leur tutoriel, les liens vers les calculateurs gouvernementaux, la fiche de préparation à une consultation budgétaire, les lettres types et les informations sur le crédit et l'endettement.

Infolettre

La diffusion des infolettres s'est effectuée auprès d'individus, de groupes, d'institutions et de médias qui sont autant d'agents multiplicateurs.

- 1274** abonnés Facebook
- 428** inscriptions individuelles par courriel
- 150** organismes communautaires
- 40** bibliothèques
- 52** municipalités
- 26** journalistes

Sujets traités

- Tendance zéro déchet
- Contrats de déneigement
- Sollicitation par de faux représentants
- Les bons comptes font les bons aidants
- Mesures financières pour rester chez-soi plus longtemps
- Des papiers clairs pour se protéger dès maintenant
- Des papiers clairs pour préparer sa fin de vie
- Modernisation de la Loi sur la protection du consommateur
- Modèles d'organisation financière en couple

LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS DU QUÉBEC

À propos de nous

tout bien calculé.ca

Mes finances. Mes solutions.

Nos grandes entrevues

- Le Devoir, 7 conseils pour choisir une résidence pour aînés, avril 2018
- Radio-Canada, le crédit et les étudiants, avril 2018
- Lancement de la campagne *As-tu le contrôle... de ton argent?* au Cégep de Joliette, août 2018
- Émission radio *Les Éclaireurs* à Radio-Canada sur l'éducation financière auprès des cégépiens, septembre 2018

Nos brochures à succès



À vos amours, à vos affaires

376 vendues

818 copies distribuées dans le cadre du mois de l'amour



Bien manger à bon compte

1303 vendues

44 500 copies écoulées à travers le Québec depuis la première édition en 2005!

Nos autres brochures

À vos sous! Prêts? Partez

Choisir sa résidence

Un parcours vers une retraite qui me ressemble

EN RECHERCHE, ACTION ET REPRÉSENTATION

Assurance-médicaments

En collaboration avec Union des consommateurs (UC), il y a eu diffusion sur Facebook de quelques vignettes résumant l'argumentaire en faveur d'un régime entièrement public. En novembre, nous avons envoyé une lettre aux 7 députés caquistes de la région de Lanaudière pour mettre en lumière les différents problèmes liés au régime hybride actuel (public-privé), réclamer un meilleur contrôle du coût des médicaments et des honoraires des pharmaciens pour les personnes assurées dans un régime collectif, et soulever les coûts importants toujours à la hausse des régimes collectifs assumés en partie par les petites et moyennes entreprises. Nous avons également répondu à la consultation en ligne du gouvernement du Canada sur la mise en place d'un régime national d'assurance-médicaments à l'hiver 2019 en l'invitant à ne pas répéter les erreurs du régime québécois.

Soutien aux enfants

Les parents dont l'enfant a été placé temporairement dans une famille d'accueil de proximité non encore reconnue comme ressource accréditée n'ont toujours pas accès à l'allocation famille (qui a remplacé le soutien aux enfants). Un suivi a été fait auprès du ministère de la Famille. Des démarches ont aussi été entreprises auprès d'autres ministères concernés, Finances ainsi que Santé et Services sociaux. Après les élections provinciales, une relance a été faite auprès des nouveaux ministres responsables de ces trois ministères.



Crédit proches aidants

Avec le changement de gouvernement provincial, nous avons contacté la nouvelle ministre responsable des Aînés et des Proches aidants, Mme Marguerite Blais, afin qu'elle revoie la règle fiscale ne donnant pas droit au crédit d'impôt pour proches aidants lorsqu'une personne habite dans une résidence privée pour personnes autonomes et semi-autonomes.

Mesure fondée sur un panier de consommation - MPC

À l'automne 2018, nous avons participé à la consultation de Statistique Canada pour fournir des renseignements afin de l'aider à valider avec précision la manière de mesurer le faible revenu et la pauvreté dans les différentes régions du pays. Le gouvernement du Canada avait récemment annoncé que la MPC sera utilisée comme seuil officiel de la pauvreté. Cette mesure établit le coût d'un panier de biens et services nécessaires aux personnes et aux familles pour répondre à leurs besoins de base et accéder à un niveau de vie modeste. Si les personnes et les familles n'ont pas les moyens d'acheter le panier de consommation dans leur communauté, on considérera alors qu'elles vivent sous le seuil de la pauvreté. Nous croyons cependant qu'atteindre le seuil de la MPC ne signifie pas sortir de la pauvreté!

Rendez-vous sociocommunautaires Des Moulins

Une centaine d'organismes étaient présents à la deuxième édition de ce moment d'échanges. Cette rencontre avait pour but de faire le point sur les actions sociales et communautaires. Trois grands axes de discussion ont été abordés, soit le développement social, l'aménagement du territoire et le développement économique et touristique. Les maires de la MRC Les Moulins ont pu entendre les préoccupations du milieu.

Rencontre des élus du secteur Des Moulins

Le Chez-Nous du communautaire a invité les députés provinciaux et fédéraux du territoire de la MRC avec leur personnel politique. Lors de cet événement, l'ACEF a fait une brève présentation de son offre de services et des dossiers qu'elle porte. Un résumé du travail réalisé auprès de la population du secteur a été déposé. Cette activité de réseautage nous a permis de nous faire connaître des nouveaux députés du secteur.



Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

Dans le cadre des travaux de mise à jour du programme d'études par la Direction des programmes de formation collégiale, l'ACEF a été invitée à titre de spécialiste à participer à un atelier d'analyse de la profession de technicienne/technicien en travail social les 13 et 14 mars 2019.

Table des préfets de Lanaudière

Nous avons contribué aux échanges lors d'une journée de travail dans le cadre de l'Alliance régionale pour la Solidarité et l'inclusion sociale. Le but était d'alimenter la Table pour le dépôt d'un plan de travail au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS). Ce plan doit déterminer les grandes orientations régionales en matière de lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale et identifier la mécanique de concertation et d'octroi de fonds visant à soutenir des projets de milieux.

Fondation pour les consommateurs

L'ACEF a participé à l'AGA de la Fondation.



EN LIEN AVEC NOS PAIRS

**Instances décisionnelles - UC**

Nous avons pris part à l'AGA et aux 9 rencontres du CA. Ces instances ont assumé le suivi du travail des comités et des projets de recherches, la gestion financière, l'identification des projets à financer, le positionnement sur les projets de loi en cours, etc.

Conseil général de l'automne - UC

Ce moment a permis d'échanger sur le mandat du comité *Finances personnelles et endettement* et sur différents dossiers portés par les comités de travail. De plus, il a été possible de documenter les problématiques suite à l'adoption de la loi 24 sur la modernisation des règles relatives au crédit à la consommation et d'aborder la question du secret professionnel et de la confidentialité.

Conseil général de l'hiver - UC

Cette rencontre a permis de discuter des avancées liées à la participation d'UC à la Table recouvrement Hydro-Québec et associations de consommateurs, de mieux comprendre les services alternatifs de règlements des différends dans le domaine de la consommation et de présenter des éléments à mettre en valeur pour une avancée dans le dossier d'un régime entièrement public d'assurance-médicaments.

Comité stratégie - UC

Il y a eu 6 rencontres ayant permis de travailler principalement à la reconnaissance de l'expertise des associations de consommateurs dans le domaine des finances personnelles et au financement adéquat des associations de consommateurs.

Champions de l'autonomisation financière - UC

Il y a eu implication au comité de coordination de ce projet réalisé par les ACEF membres d'UC. Le comité a émis des commentaires et validé des outils d'évaluation de la consultation budgétaire. Il a aussi préparé la journée d'échanges entre les ACEF sur les outils utilisés et l'approche en consultation budgétaire ainsi que la journée de formation par les pairs où ont été abordés plusieurs sujets.

Centre d'éducation populaire de l'Académie populaire - CEPAP

Le CEPAP est le siège de l'ACEF. Nous y cohabitons avec 13 organismes communautaires entre lesquels existe beaucoup de collaboration. Notre implication dans la gestion du CEPAP est importante. Assumant le poste de trésorerie, l'ACEF est au coeur des décisions administratives touchant la bâtisse. Elle a été présente à l'AGA, aux 5 rencontres du CE et aux 6 rencontres régulières du CA.

Table régionale des organismes communautaires de Lanaudière - TROCL

Le 19 septembre 2018, nous avons participé à la soirée *Débat sur les préoccupations communautaires et sociales* dans le cadre de la campagne électorale provinciale. Lors de cette soirée organisée par la TROCL, en présence des représentants de la Coalition avenir Québec, du Parti Québécois et de Québec solidaire, les thèmes de justice économique, de santé, d'éducation et d'action communautaire autonome ont été débattus



EN PERSPECTIVES

L'ACEF accomplira l'ensemble de ses activités régulières d'intervention, d'éducation et d'information auprès des personnes qui la consultent dans le domaine des finances personnelles et de la protection des consommateurs. **Mais en plus...**

En intervention

- * Développer davantage notre expertise pour mieux accompagner les personnes éprouvant des difficultés à faire valoir leurs droits et recours dans le domaine de la consommation.

En éducation

- * Développer un contenu d'information sur les droits des consommateurs adapté spécifiquement pour des jeunes vulnérables en cheminement particulier et l'offrir dans les classes d'adaptation scolaire qu'ils fréquentent.
- * Animer le nouvel atelier sur la séparation involontaire et les coûts en CHSLD.
- * Développer un outil budgétaire de type calendrier et le rendre disponible sur le web.
- * Poursuivre notre implication et notre présence au Cégep régional de Lanaudière.

En communications

- * Rédiger des chroniques s'adressant aux proches aidants d'aînés.
- * Actualiser notre dépliant promotionnel.

En recherche, action et représentation

- * Se positionner sur les propositions de modifications relatives au crédit et à d'autres dispositions de la Loi sur la protection du consommateur touchant principalement le financement automobile, les pratiques affectant les consommateurs vulnérables, les contrats de crédit et la carte de débit.
- * Poursuivre les démarches dans la campagne *Un régime entièrement public d'assurance-médicaments*.
- * Évaluer avec les représentants de la ville de Joliette le cadre d'entente mis en application pour des citoyens en recouvrement avec Hydro-Joliette.
- * Suivre le dossier de l'admissibilité à l'allocation famille pour certains parents dont les enfants ont été placés dans des familles de proximité.
- * Faire des représentations pour l'obtention de la reconnaissance du statut de proches aidants pour les aînés habitant dans une résidence privée pour aînés.
- * Promouvoir l'ACEF auprès des municipalités de la région pour faire connaître ses activités et les dossiers qui touchent leurs citoyens.
- * Rencontrer les candidats de la région de Lanaudière lors de la campagne électorale fédérale de l'automne 2019.

ACRONYMES

ACEF	Association coopérative d'économie familiale
AGA	Assemblée générale annuelle
AMF	Autorité des marchés financiers
CA	Conseil d'administration
CE	Conseil exécutif
CEPAP	Centre d'éducation populaire de l'académie populaire
CHSLD	Centre d'hébergement de soins de longue durée
FED	Fonds d'entraide Desjardins
FQIS	Fonds québécois d'initiatives sociales
MPC	Mesure du panier de consommation
MRC	Municipalité régionale de comté
MTESS	Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
OPC	Office de la protection du consommateur
QADA	Québec ami des aînés
REEE	Régime enregistré d'épargne-études
SACAIS	Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales
TROCL	Table régionale des organismes communautaires de Lanaudière
UC	Union des consommateurs