ACEF Lanaudière

RAPPORT ANNUEL 2020-2021

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 ET ÉCONOMIQUE AFIN D'AMÉLIORER LES CONDITIONS DE VIE DES MÉNAGES LANAUDOIS.

ÉQUIPE DE TRAVAIL

Lise Dalpé, coordonnatrice
Judée Deslongchamps, animatrice
Guylaine Fauteux, conseillère budgétaire
Olivier Grégoire, conseiller en défense des droits et agent de communication
Audrey-Paule Ledoux, conseillère en défense des droits et agente de communication
Marie-Josée Ouimet, conseillère budgétaire
Anne Plamondon, conseillère budgétaire

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Louise-Marie Morin, présidente
Hélène Arsenault, vice-présidente
Luc Foisy, trésorier
Line Brosseau, secrétaire
Claudine D'Auteuil, administratrice
Nicole Laroche, administratrice
Micheline Lemay, administratrice

Implication du CA lors de 8 rencontres régulières et de l'AGA

- Gestion des ressources humaines
- Sélection et embauche
- Gestion et suivi de la situation financière
- Rédaction d'un contrat de travail et d'une politique de confidentialité
- Suivi du plan d'action et des projets en cours

FAITS SAILLANTS

UNE INVITÉE INNATENDUE

Tout comme le reste de la planète, l'ACEF a dû composer toute l'année avec dame Pandémie. Dès le mois d'avril, les intervenantes se sont retrouvées en télétravail et les outils de travail ont été adaptés pour offrir les services de consultations budgétaires en mode virtuel. Cela a été une adaptation à la fois pour les conseillères et pour les participants. Plusieurs personnes ont alors préféré reporter leur demande de soutien lorsque les rendez-vous seraient possibles en face à face. Adaptation des ménages à la situation sanitaire, télétravail, classe à la maison pour les enfants, mesures de soutien financier temporaire des gouvernements, mesures d'allégement des fournisseurs et institutions financières, tout cela a eu un impact important sur la demande de services. Les gens se retrouvant bousculés et déstabilisés dans leur quotidien ont géré les urgences, d'où une baisse de la demande. D'ailleurs, chez les personnes qui ont consulté, on pouvait noter de l'insécurité et du stress hors du commun.

UN ACCENT IMPORTANT SUR L'INFORMATION

L'ACEF a pu accorder une place importante à l'information tout au long de l'année. Dès le début du mois d'avril, des infolettres distribuées très largement auprès des partenaires communautaires et municipaux de la région ont permis de rejoindre la population pour bien faire connaître les mesures financières offertes par les gouvernements et leur impact fiscal, aider à identifier les meilleurs moyens de maintenir un certain équilibre financier pendant la pandémie et se protéger contre la fraude. L'ACEF a aussi assuré une présence régulière dans les médias sociaux et à la télévision régionale des Moulins (TVRM).

UNE AIDE DIRECTE AUX CONSOMMATEURS DÉVELOPPÉE

Bien ancrée et reconnue sur le territoire pour l'aide aux personnes dans le domaine des finances personnelles, l'ACEF a voulu cette année prioriser le développement de ses services d'aide et d'accompagnement dans le domaine de la défense des droits des consommateurs. Un conseiller est maintenant en charge de développer le service d'accompagnement en cas de problème, de répondre aux demandes d'information et de préparer des formations pour mieux faire connaître les droits et recours des consommateurs. Déjà, des ateliers virtuels ont pu être offerts à la population pendant l'année.

FAITS SAILLANTS

UNE IMAGE ET UNE SÉCURITÉ BONIFIÉE

La demande de services et d'activités d'éducation étant moins importante qu'à l'habitude en ces temps de pandémie, l'ACEF a pu mettre du temps pour améliorer son image corporative et la sécurité informatique. Elle a maintenant une identité numérique harmonisée avec site internet sécurisé à son nom et courriels des employés uniformisés. Les nouveaux outils de travail électroniques sont maintenant plus performants et sécuritaires. Enfin, les procédures de classement et de compilation des données ont été améliorées.

UN RECRUTEMENT DIFFICILE

L'ACEF a compté sur une équipe très stable pendant de nombreuses années. Pour une première fois, elle a été confrontée à la pénurie de personnel et aux difficultés de recrutement. Une conseillère en défense des droits des consommateurs arrivée en octobre a quitté en janvier. Une animatrice a aussi quitté après plus de dix ans à l'ACEF et n'a toujours pu être remplacée faute de candidatures. Un poste pour la réalisation d'un projet ponctuel de deux ans n'a pas été comblé jusqu'à maintenant.

EN CHIFFRES

283 demandes de consultations budgétaires par téléphone ou courriel

239 consultations budgétaires réalisées

313 personnes présentes lors de ces consultations

319 rencontres de suivis budgétaires auprès de ces ménages

9 interventions individuelles

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

33 prêts de solidarité totalisant **37 017 $**

49 ateliers d'information et conférences sur des sujets variés

582 personnes présentes lors de ces ateliers et conférences

1035 autres demandes d'information par téléphone, courriel ou en personne

AU-DELÀ DE

2 000

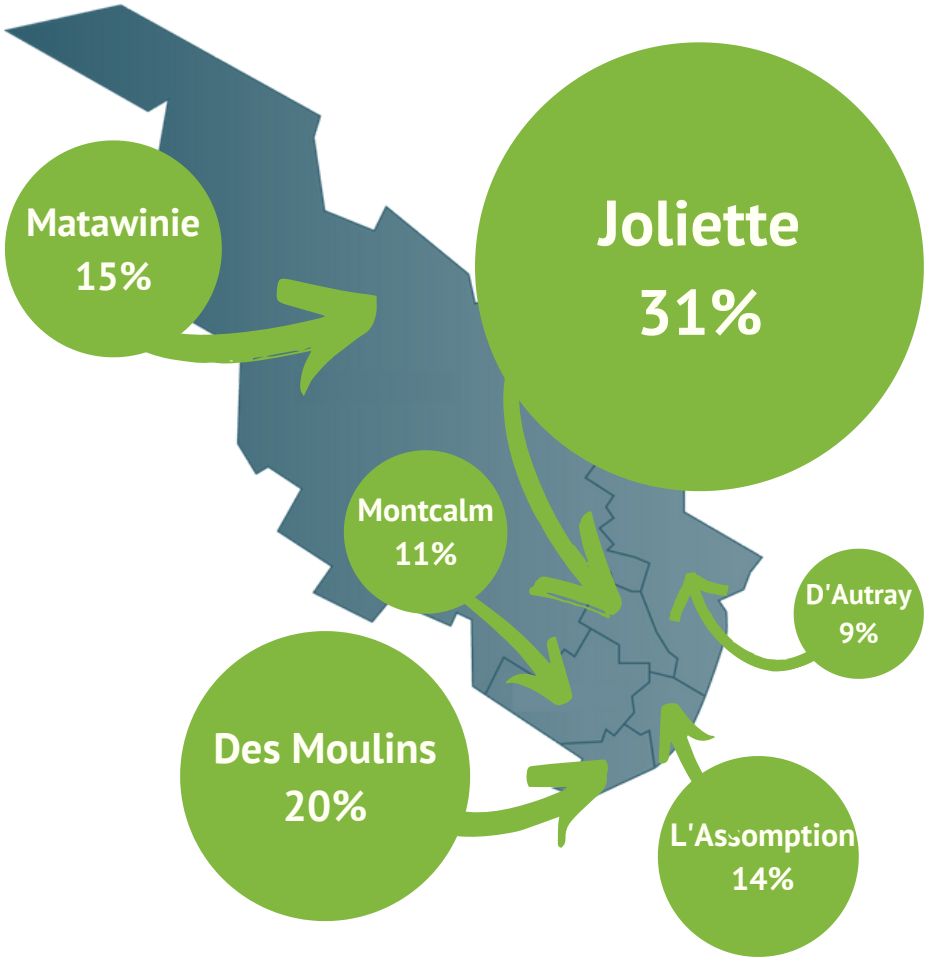
PERSONNES ONT ÉTÉ SOUTENUES ET INFORMÉES!

239 CONSULTATIONS BUDGÉTAIRES

Une consultation budgétaire, c'est prendre le temps de faire un portrait détaillé de ses actifs, de ses dettes, de ses revenus et de ses dépenses. La conseillère budgétaire tente de comprendre la réalité financière de la personne ou du ménage qui consulte afin de trouver des solutions adaptées à ses besoins. À l'aide d'outils simples et efficaces, la personne ou le ménage repart avec une image claire de ses finances actuelles et un plan détaillé pour atteindre les objectifs fixés.

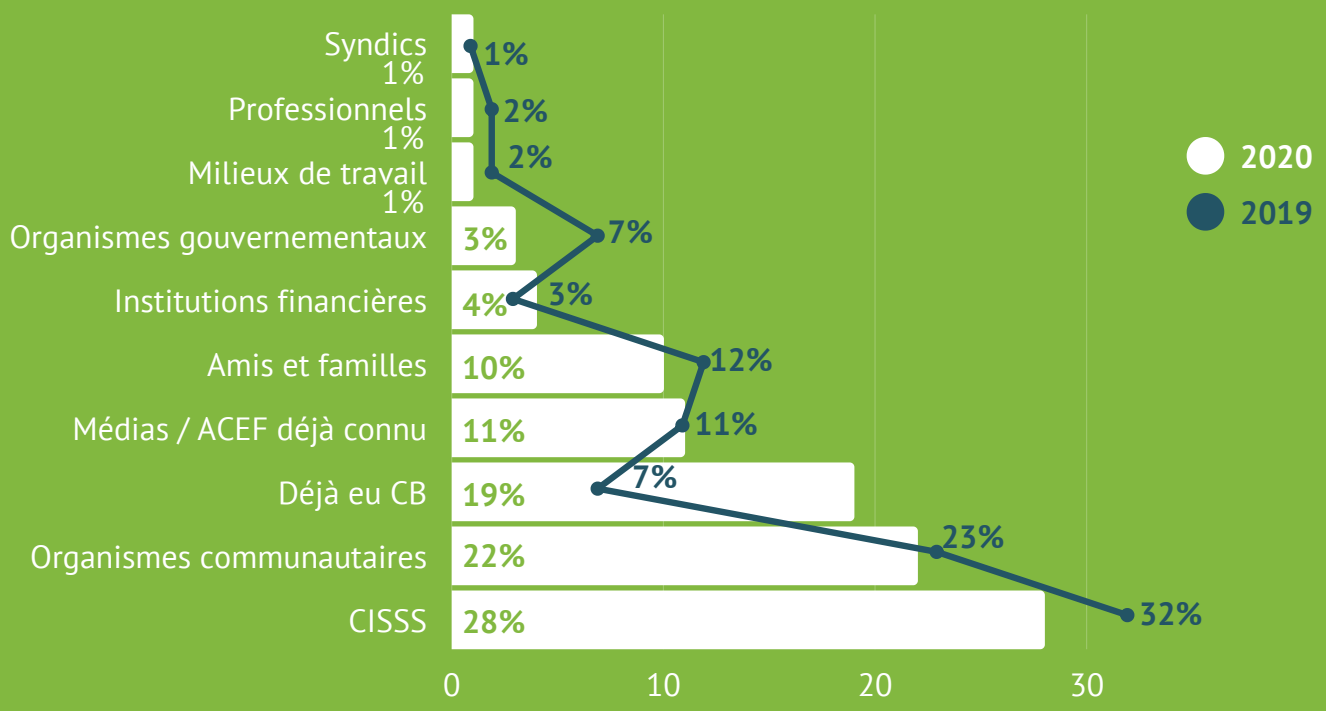
Même si l'ACEF a continué d'offrir ses services tout au long de la pandémie, le nombre de consultations budgétaires a chuté de près de 50%. Cela s'explique car les gens sont allés au plus pressants pour s'organiser et ont remis à plus tard le ménage de leurs finances. Les différentes mesures mises en place rapidement au début de la pandémie par les gouvernements et les institutions financières, le télétravail, l'école à la maison, les magasins et restaurants fermés, entre autres, ont eu un impact positif ou négatif sur le budget des ménages.

COUVERTURE DU TERRITOIRE LANAUDOIS



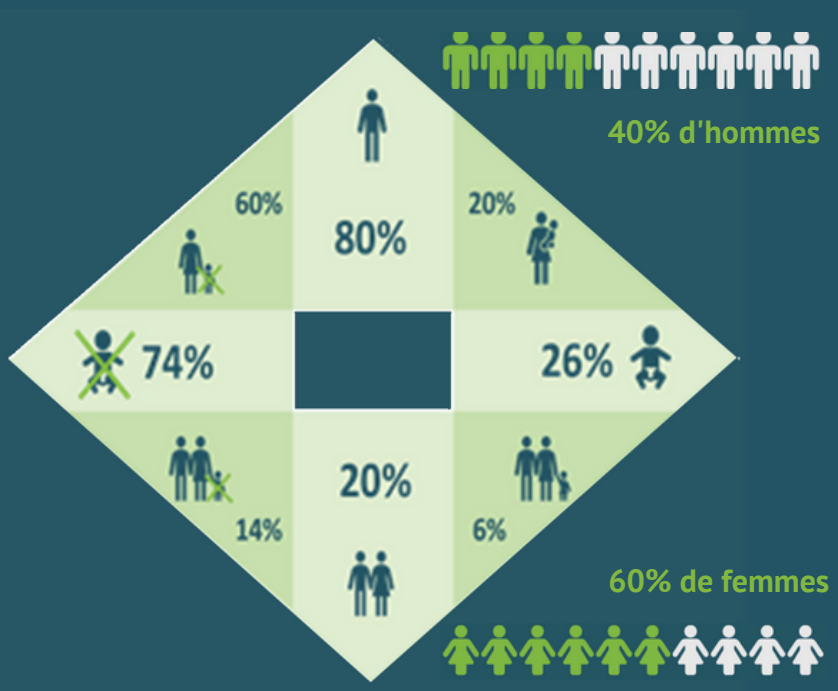
Bien que le bureau principal soit situé à Joliette, l'ACEF dessert tout Lanaudière et assure une présence hebdomadaire à Repentigny et à Mascouche. D'ailleurs, 65% de la clientèle provient des trois secteurs plus populeux de la région. Il arrive, dans quelques cas d'exception, que les conseillères se déplacent à domicile ou dans des CLSC de la région afin d'accommoder certaines clientèles.

RÉFÉRENCES



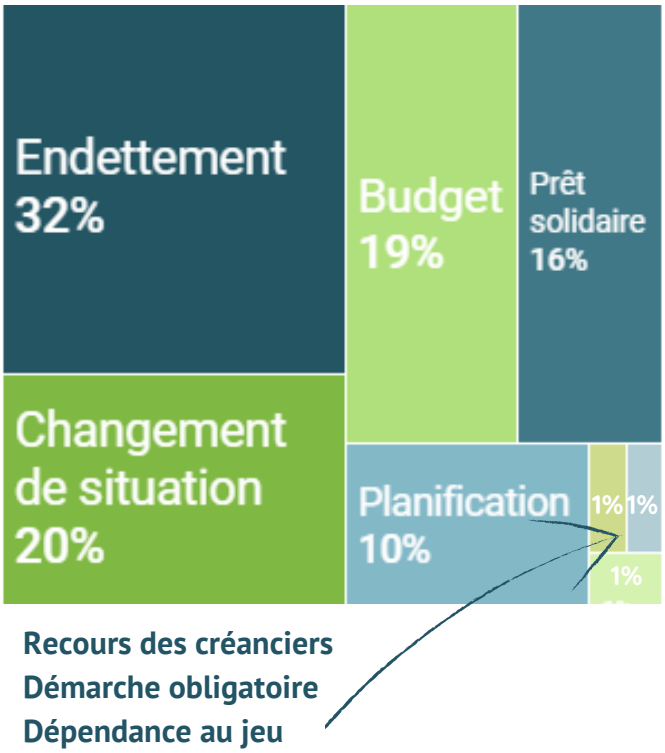
Encore cette année, les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux et des organismes communautaires de la région sont ceux qui ont référé le plus (50%). 30% des gens rencontrés connaissaient les services pour en avoir déjà bénéficié. On peut penser que le contexte de la pandémie les a touchés davantage puisqu'ils étaient déjà dans une moins bonne posture financière ou que la connaissance de l'organisme les a incités à consulter rapidement sachant les bénéfices à en retirer.

COMPOSITION DES MÉNAGES



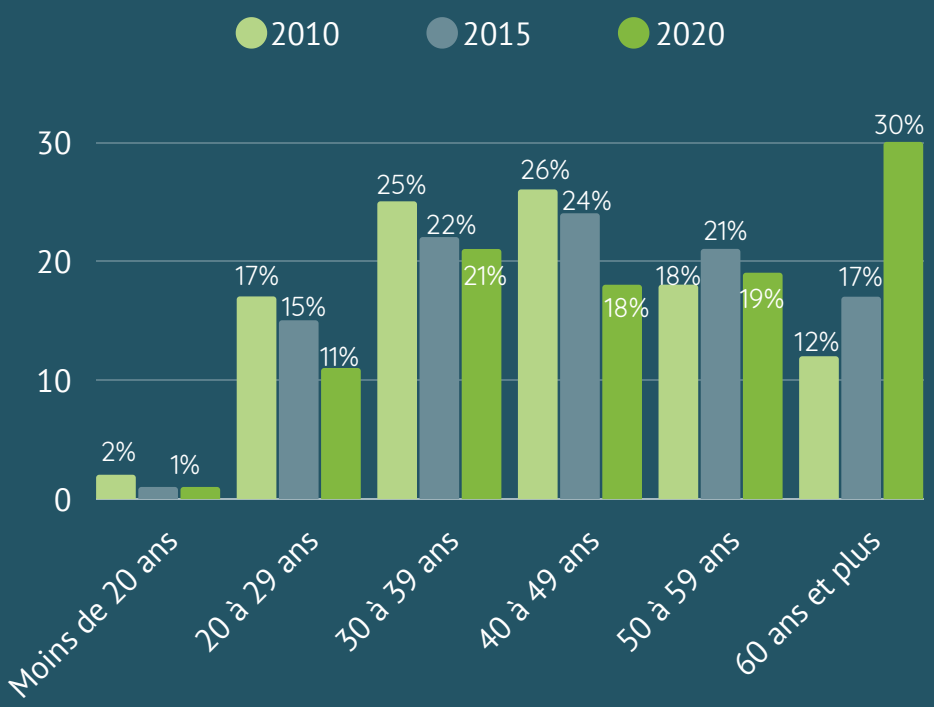
C'est bien connu, l'ACEF, c'est pour tout le monde! Mais comme dans bien des domaines, les femmes semblent encore un peu plus portées à demander de l'aide (60% vs 40% pour les hommes). Comme pour les années précédentes, les personnes seules font davantage appel aux services: 80% des ménages rencontrés compte un seul adulte. Depuis plusieurs années, les gouvernements ont mis en place ou bonifié plusieurs programmes s'adressant aux familles. Les personnes seules ont été laissées pour compte.

MOTIFS DE CONSULTATION



En décembre 2020, La Presse faisait état d'un taux d'endettement de 171%. À chaque dollar de revenu disponible correspondait une dette de 1,71$. Cette situation est probablement l'incitatif premier pour faire appel aux services de consultation. La perte d'un emploi, une séparation, la maladie, l'approche de la retraite, un enfant qui devient majeur ou tout autre changement de situation ayant un impact financier constitue le deuxième motif le plus souvent rencontré. Apprendre à maîtriser son budget ou bien planifier un projet font aussi partie des raisons évoquées.

ÂGE DE LA CLIENTÈLE

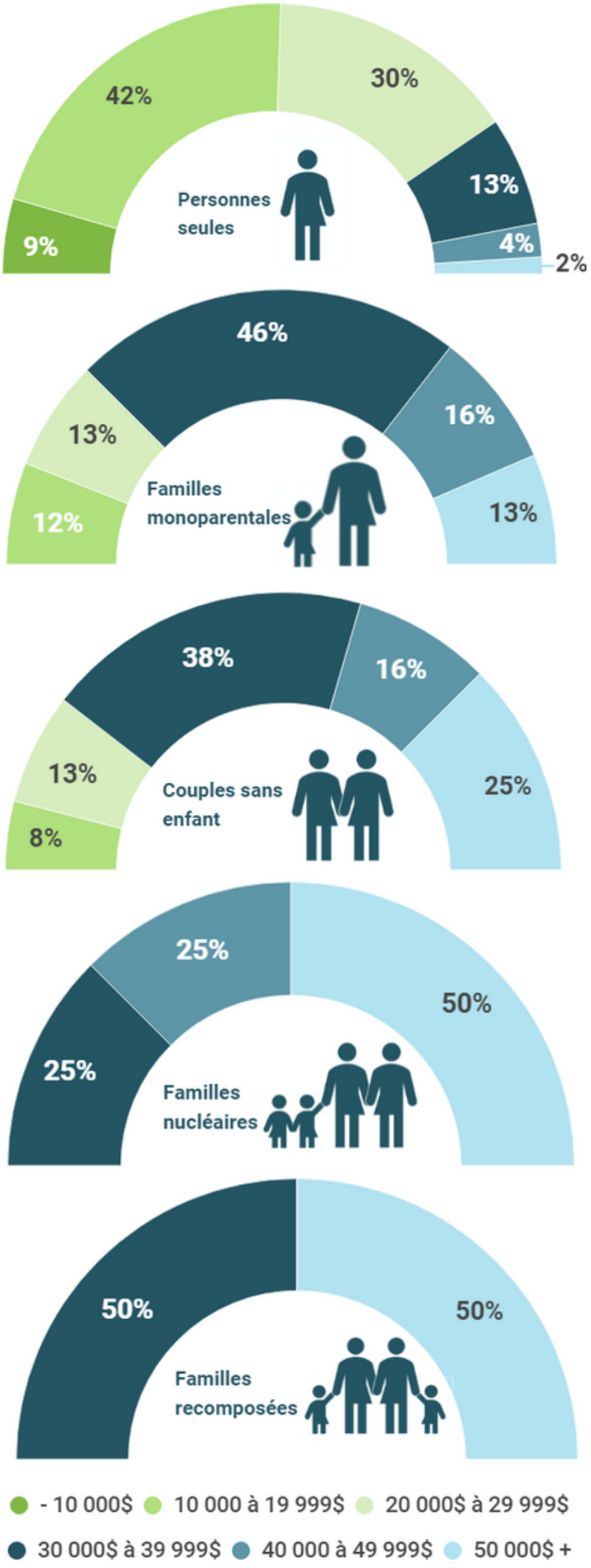


Les personnes dans la tranche de vie dite active sont encore une fois cette année les plus représentées parmi la clientèle. En effet, 58% se situe entre 30 et 60 ans. Cependant, probablement dû ici aussi à la pandémie, seulement 28% des personnes rencontrées avaient un revenu de travail comparativement à 43% l'an dernier. Les 60 ans et plus font, encore cette année, de plus en plus appel aux services de l'ACEF, passant de 12% en 2010 à 30% en 2020. Cela peut s'expliquer par le vieillissement de la population et par les projets réalisés auprès de ces personnes au cours des dernières années.

REVENUS DISPONIBLES SELON LES MÉNAGES

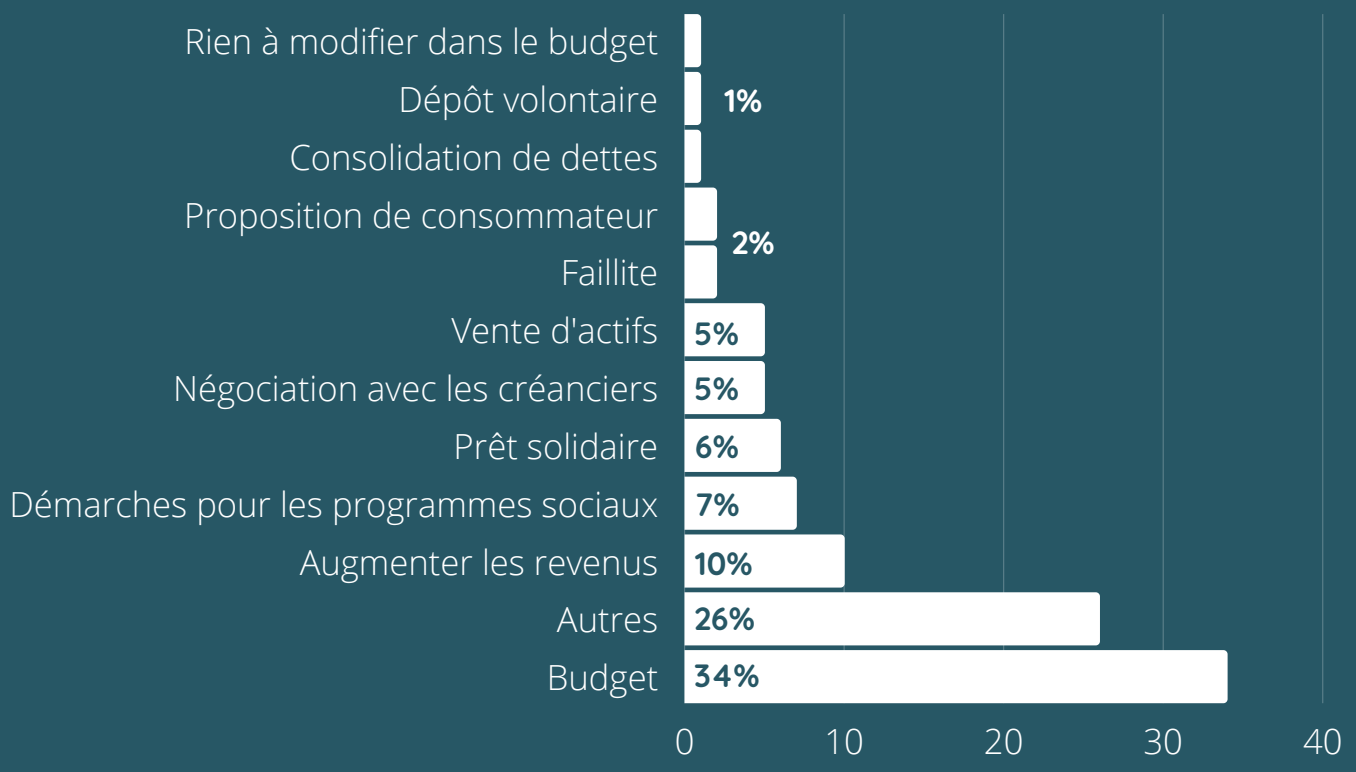
Les Lanaudois seuls et sans enfant rencontrés sont encore les plus pauvres. En effet, 51% d'entre eux ont un revenu disponible de moins de 20 000$. 23% de la clientèle reçoit de l'aide de dernier recours, 11% vit de prestations d'invalidité ou de maladie et 20% a des revenus de retraite. Les données sur les revenus disponibles reflètent la réalité de 224 ménages rencontrés car les 15 autres consultaient pour leur budget propre même s'ils étaient en couple avec ou sans enfant. Quant aux familles recomposées, les données ne sont pas très significatives étant donné leur faible nombre.

La pandémie a vraiment touché toutes les sphères de la vie et le revenu des ménages n'en fait pas exception. La PCU, qui avait pour but de permettre aux personnes de garder la tête hors de l'eau pendant la tempête, n'aura pas eu les mêmes conséquences pour tous. Plusieurs personnes ont vu leur revenu augmenter en raison de cette prestation, tels les étudiants qui occupaient des postes à temps partiel ou les personnes aînées qui avaient un petit revenu d'appoint. Malheureusement, cette augmentation de revenu aura un impact direct dans le futur: diminutions de prêts et bourses, d'allocations familiales et de supplément de revenu garanti. Pour toutes les personnes ayant reçu des prestations fédérales, même si leurs revenus ont diminué, il faudra assumer les dettes d'impôt à venir car il n'y a pas eu, ou peu, de retenues à la source. Pour les personnes qui ont reçu à tort la PCU ou d'autres prestations d'urgence, elles auront à composer avec des remboursements et parfois même avec des coupures de prestations.



SOLUTIONS PROPOSÉES

Il est très fréquent d'entendre les gens parler dès le premier contact d'une consolidation, d'une proposition ou d'une faillite. Or, dans les faits, il s'avère qu'ensemble ces moyens ne représentent que 5% des solutions proposées au cours de l'année. Bien que le budget reste un incontournable pour arriver à redresser une situation financière, il s'accompagne souvent d'une solution complémentaire. Ainsi, il arrive que certaines personnes aient la possibilité d'augmenter leurs revenus, de vendre un actif ou d'aller chercher des argents de programmes sociaux oubliés. La conseillère budgétaire peut également accompagner les personnes pour négocier avec certains créanciers. Finalement, il arrive que la situation financière soit liée à une autre problématique qui doit être traitée de prime abord, comme des problèmes de dépendances, de santé mentale, de nature familiale ou autres. Dans ces cas, il est essentiel de travailler de pair avec d'autres partenaires spécialisés afin d'arriver à mieux diriger ces personnes.



319 RENCONTRES DE SUIVI

Contrairement aux consultations budgétaires, le nombre de suivis n'a pas diminué mais augmenté proportionnellement au nombre de dossiers traités. Dans le contexte de la pandémie, la fragilité financière et émotive a sûrement contribué à intensifier cette demande d'accompagnement. Les personnes qui souhaitaient être encadrées sur une plus longue période afin de reprendre leurs finances en main ont pu bénéficier des services selon leurs besoins. Parfois un seul suivi est suffisant, mais il arrive que certaines personnes aient des besoins plus grands et demandent un suivi régulier.

9 INTERVENTIONS INDIVIDUELLES

Les interventions budgétaires permettent quant à elles d'apporter un éclairage sur un aspect particulier des finances de la personne qui consulte sans toutefois établir un portrait complet de la situation. Parfois, la personne est en transition ou ne désire pas dévoiler l'ensemble de sa situation financière et, dans ces circonstances, il est quand même possible de fournir quelques informations et conseils.

33 ENTENTES DE PAIEMENTS

Depuis le début de la pandémie, **Hydro-Québec** et **Hydro-Joliette** ont suspendu les interruptions de service pour non-paiement de la facture d'électricité.

Les services de recouvrement **d'Hydro-Québec** ont accentué les contacts avec les clients en difficulté pour les inviter à faire des paiements réguliers même partiels afin d'éviter l'accumulation de grosses factures lorsque la vie régulière reprendra. Peu de personnes, comparativement aux années précédentes, ont donc fait appel à l'ACEF pour les aider à prendre une entente de paiement réaliste et ainsi éviter la coupure de service. Des conseillères ont participé à la rencontre annuelle d'Hydro-Québec avec les associations de consommateurs afin d'être au fait des différentes mesures accessibles à la clientèle en recouvrement et des mesures spéciales en temps de pandémie.

Avec **Hydro-Joliette**, les interventions se sont principalement limitées à l'accompagnement de personnes immigrantes pour l'adhésion à un mode de versement égal afin d'éviter de se retrouver en difficulté de paiement lors de la période hivernale. Les factures importantes en hiver sont souvent une grande surprise lors de la première année d'installation au Québec. Hydro-Joliette accepte maintenant que ces personnes puissent accéder au MVE à tout moment de l'année. Pour ce qui est des ententes de paiement pour des factures en retard, l'ACEF a maintenu les contacts avec les représentants.

33 PRÊTS SOLIDAIRES

Le Fonds populaire du Millénaire octroie de petits prêts à des personnes ou des ménages qui rencontrent un imprévu financier et qui n'ont pas accès au crédit traditionnel. Pour obtenir un prêt, une consultation ou un suivi budgétaire est nécessaire. Totalisant 37 017 $ cette année, les prêts accordés ont permis d'acheter des électroménagers ou des meubles, de faire des réparations d'auto, des déménagements ou des travaux urgents sur la maison et de répondre à des besoins de santé. Les conseillères de l'ACEF assurent la gestion et le suivi des prêts de solidarité consentis, en collaboration avec les caisses Desjardins de la région de Lanaudière.

INSTANCES DÉCISIONNELLES DU FONDS POPULAIRE DU MILLÉNAIRE

L'ACEF a assumé la préparation des 6 rencontres du CA et de l'AGA. Elle a animé les 2 rencontres du comité de suivi avec les représentants de Desjardins et a participé à la préparation d'outils de communication à l'intention du personnel des caisses. En début d'année, les répondants des caisses de la région ont reçu de l'information pour indiquer que l'ACEF maintenait ses services à la population et que les prêts de solidarité étaient toujours disponibles. Cette promotion a également été faite auprès des groupes communautaires à deux périodes différentes de l'année.

49 ATELIERS ET CONFÉRENCES

Les ateliers et conférences sur mesure abordent plusieurs sujets. Ils sont disponibles sur l'ensemble du territoire de Lanaudière et, en cette année de pandémie, ont été donnés virtuellement à 35 reprises. Ils ont rejoint des clientèles particulières et le grand public. Il y a eu beaucoup d'immigrants cette année étant donné un projet leur étant dédié. La population a été rejointe par les séances virtuelles offertes comme mesure d'adaptation à la Covid. Quand ils sont commandés par des partenaires, les ateliers sont adaptés aux besoins de leurs clientèles. Quand ils sont initiés par l'ACEF, ils traitent les sujets de manière générale.

SUJETS / CLIENTÈLES	Aînés	Jeunes	Grand public	Groupes en employabilité	Groupes sociaux	Immigrants	Proches aidants	TOTAL PAR SUJET	TOTAL DE PARTICIPANTS
ACEF - services offerts						5		5	73
Achat en ligne			1			1		2	14
Arrangements funéraires préalables			1					1	5
Assurances						1		1	40
Automobile						1		1	5
Bien manger à bon compte			1		1			2	11
Budget		1	2	3	2	3		11	93
Crédit - endettement						3		3	31
Électricité (trucs pour économiser)					1	3		4	67
Fiscalité	3					5	2	10	165
Fraude et vol d'identité			1		1			2	18
Logement		1				1		2	26
Programmes sociaux						1		1	7
Protection du consommateur			1					1	3
REEE						1		1	7
Résidence privée pour aînés			1					1	7
Travail autonome			1					1	10
TOTAL PAR CLIENTÈLE	3	2	9	3	5	25	2		
TOTAL DE PARTICIPANTS	38	23	53	19	38	382	29		

582 PARTICIPANTS RENCONTRÉS

49 ATELIERS OFFERTS

1035 DEMANDES D'INFORMATION

Que ce soit par téléphone, courriel ou en personne, une intervenante de première ligne est disponible au quotidien pour répondre aux diverses demandes des consommateurs, des professionnels qui les assistent ou des organisations qu'ils fréquentent. Ce soutien personnalisé veille à fournir des réponses justes et claires et à donner les bons outils et les références appropriées. Les sujets les plus fréquents concernent l'ensemble des services de l'ACEF, le crédit, les questions d'endettement, les pratiques des agences de recouvrement, les difficultés avec les fournisseurs de services, les contrats, l'accès aux programmes sociaux, les déclarations d'impôt, la retraite, le logement, la cote de crédit, etc. Cette année, plusieurs appels concernaient les programmes de soutien financier mis en place par les gouvernements dans le cadre de la pandémie tels que la PCU, le PIRTE, etc.

EN ÉDUCATION

SOUTIEN AUX PERSONNES IMMIGRANTES

Outre les ateliers d'information offerts aux personnes immigrantes en collaboration avec les groupes AMINATE, CRÉDIL, DÉCLIC francisation, Communauté Tissée Serré et SAFIMA, l'ACEF est intervenue à l'école de francisation du Centre multiservices des Samares. L'ACEF y a offert des rencontres cliniques sur place pour les étudiants qui avaient besoin d'un accompagnement plus personnalisé pour adhérer à un mode de versement égal pour le paiement de la facture d'électricité, analyser une facture de télécommunications, résilier un contrat, etc. Des familles de Colombie et d'Afrique ont été accompagnées à leur institution financière pour l'ouverture d'un REÉÉ pour chacun de leur enfant et la demande du Bon d'études canadien.

Des vignettes d'information ont été publiées sur les réseaux sociaux et partagées avec les organismes partenaires pour qu'ils fassent de même. L'ACEF a créé un compte Instagram afin de diffuser un contenu plus visuel permettant de rejoindre la clientèle immigrante qui n'est pas présente sur Facebook. Les vignettes portaient sur l'achat d'une auto d'un particulier ou d'un garage, les garanties, les cartes de crédit et l'achat en ligne. Toutes les vignettes ont été traduites en espagnol et en arabe pour en faciliter la compréhension.

APPUI AUX PROCHES AIDANTS

Pour une quatrième année consécutive, les proches aidants ont pu être soutenus. Les interventions auprès de cette clientèle ont été axées sur les questions financières et les droits en consommation. Outre les ateliers d'information, chroniques et capsules, l'ACEF a répondu à 85 demandes d'information via les services de première ligne. Les principaux sujets concernaient les crédits pour proche aidant, la séparation involontaire, les aides financières accessibles, les dettes dans une succession, les démarches à faire en cas de décès, l'endettement de la personne aidée, le budget lors du placement de la personne aidée, etc. Suite à ces demandes d'information, 57 proches aidants ont été rencontrés en consultation individuelle. Ces rencontres ont permis de clarifier certains aspects de la situation financière de l'aidant et de l'aidé ou d'apporter un éclairage dans les décisions financières à prendre suite à un changement de situation lié à l'état de la personne aidée. Par exemple, lors d'une consultation, une aidante a appris l'existence du crédit d'impôt pour personne aidante auquel elle avait droit. En faisant une révision de ses impôts des dix dernières années, cette personne a récupéré près de 9 000 $. Cette somme lui a permis de payer la totalité de ses dettes.

PROJET CALENDRIER

Grâce à un financement de la Caisse d'économie solidaire, l'ACEF a finalisé une grille budgétaire de type calendrier afin de bonifier sa gamme d'outils budgétaires pour mieux répondre aux différents besoins de la population. Le calendrier est disponible à tous sur le site web, dans la section Documentation/Outils, en version électronique et en version papier imprimable. Cette grille est aussi utilisée dans certaines consultations budgétaires. Elle facilite le suivi budgétaire des personnes qui ont déjà l'habitude de travailler en partie leurs finances sur un calendrier traditionnel. Elle permet aussi de mieux suivre les fluctuations d'encaisse des personnes ayant des entrées d'argent discontinues et peu de marge de manœuvre.

EN FORMATION À L'INTERNE

- Animer une classe virtuelle, par La Puce ressource informatique, mai 2020
- Prestation canadienne d'urgence, par l'Agence du revenu du Canada, septembre 2020
- L'utilisateur consommateur en 2020: mieux outillé ou plus fragilisé, par la Faculté de droit de l'université de Montréal, septembre 2020
- Marketing à petit prix, par la Ville de Mascouche, novembre 2020
- Aînés : il y a des avantages à faire vos impôts, par l'Agence du revenu du Canada, février 2021
- Mieux comprendre et intervenir auprès des personnes réfugiées, par la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes et le CREDIL, février 2021
- Rituels du deuil en temps de pandémie, par l'Appui, février 2021
- Au-delà des mots, série documentaire et outils d'animation, par l'Appui, février 2021
- Force majeure au secours des consommateurs en temps de crise sanitaire, par la Faculté de droit de l'université de Montréal, février 2021
- Impôts 2020, par la Chaire de fiscalité de l'université de Sherbrooke, mars 2021
- Accès à la justice, vers une petite révolution, par Option consommateurs, mars 2021
- Vie privé, à quel point est-elle malmenée par la pandémie, par Option consommateurs, mars 2021
- Achat local et mondialisation, par Option consommateurs, mars 2021
- Se serrer la ceinture, pour combien de temps encore, par Option consommateurs, mars 2021
- Formation de la nouvelle conseillère budgétaire

EN COMMUNICATIONS

Le site internet est toujours une référence pour la population et les intervenants. L'ACEF continue aussi d'être présente sur les réseaux sociaux. Principalement active sur Facebook, elle a ouvert un compte Instagram dans un souci de rejoindre les plus jeunes et les personnes immigrantes et un compte Twitter pour faire rayonner les dossiers plus politiques. Des publications Facebook ont servi à faire la promotion du site de monacef.ca qui a été créé spécifiquement pour répondre aux enjeux liés à la pandémie. Par exemple, une publication sur le programme incitatif pour la rétention des travailleurs essentiels a permis de joindre 159 personnes.

INFOLETTRE

L'ACEF planifie, rédige et met en page plusieurs infolettres chaque année. La diffusion de ces infolettres s'effectue auprès de nombreux agents multiplicateurs. De plus, il y a la possibilité pour les diverses organisations de reprendre les articles dans leurs médias d'information, en citant la source bien entendu.

1591 abonnés Facebook

530 abonnés courriel

129 organismes communautaires

51 Municipalités

38 Bibliothèques

SUJETS TRAITÉS

- Survivre financièrement à la pandémie
- Se protéger contre la fraude en temps de pandémie
- Nouvelles mesures fédérales "post-PCU"
- Nouvelles règles fiscales pour la nouvelle réalité de télétravail!
- Acheter en ligne en toute connaissance de cause!
- Faire face aux fraudeurs

CHRONIQUES APPUI

- Profiter pleinement de ses 70 ans!
- Le crédit d'impôt remboursable pour proche aidant au provincial tire sa révérence pour faire place au crédit d'impôt pour personne aidante!
- Comment protéger un proche devenant inapte?

ENTREVUES ET +

- Trucs pour réduire l'endettement, avec Emmanuelle Gril, journaliste, juillet 2020
- Crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés, avec CFNJ, octobre 2020
- Hausse du coût du panier d'épicerie, avec CFNJ, novembre 2020
- Achat en ligne, avec CFNJ, novembre 2020
- Insolvabilité, faillite et impacts sur les personnes dans cette situation, échanges des conseillères avec le réalisateur Sandro Thornton en préparation d'un documentaire pour Radio-Canada, décembre 2020
- Mission et services de l'ACEF, avec des étudiantes en travail social du Cégep de Terrebonne dans le cadre d'un projet de session visant à faire connaître l'organisme, décembre 2020
- Transfert hypothécaire et frais bancaires, avec Emmanuelle Gril, journaliste, janvier 2021
- Émissions avec TVRM de novembre à fin mars sur les sujets suivants:
    - Programme incitatif pour la rétention des travailleurs essentiels
    - Astuces pour bien faire ses achats en ligne à l'approche du temps des fêtes
    - Vendredi fou
    - Violence économique
    - Rétrofacturation
    - Vol de colis
    - Impôts et PCU
    - Types de garanties
    - Crédit d'impôt pour proche aidant
    - Fraude et PCU
    - Projet pilote en médiation familiale
    - Budget
    - Séparation involontaire

GUIDES ET BROCHURES

BIEN MANGER À BON COMPTE

46 205 copies écoulées à travers le Québec depuis la première édition en 2005

À VOS AMOURS, À VOS AFFAIRES

1556 copies écoulées à travers le Québec depuis sa parution en 2011

AUTRES BROCHURES

Choisir sa résidence
Un parcours vers une retraite qui me ressemble

EN RECHERCHE, ACTION ET REPRÉSENTATION

DÉPÔT VOLONTAIRE

L'expérience en consultation budgétaire auprès de personnes endettées a suscité des questionnements quant au dépôt volontaire, mesure québécoise qui fait en sorte qu'un particulier en difficulté financière peut payer volontairement ses créanciers en proportion de leurs réclamations et de sa capacité de payer et éviter ainsi les saisies. L'ACEF a remarqué que l'inclusion de certains revenus dans le calcul présentait des incohérences. De plus amples recherches ont été faites pour analyser la situation et ont permis de constater que l'application sur le terrain du dépôt volontaire ne correspond pas à la loi. Elle défavorise les débiteurs plus vulnérables. À cet effet, il a été décidé d'interpeler le ministre de la Justice, monsieur Simon Jolin-Barrette, afin qu'il corrige la situation et que tous les consommateurs ayant recours au dépôt volontaire soient traités également.

EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

La ministre des Finances, madame Chrystia Freeland, dans son énoncé économique de l'automne, annonçait de nouvelles mesures et des investissements importants en efficacité énergétique visant notamment l'amélioration énergétique des maisons. L'ACEF a fait part à ses députés régionaux siégeant à la Chambre des communes de ses préoccupations concernant l'importance de mettre en place des balises claires: inscription préalable au programme, obligation d'évaluation par un technicien de la cote énergétique de la maison avec recommandation des travaux à effectuer, évaluation du gain réel en efficacité énergétique suite aux travaux, etc. L'ensemble de ces balises permettrait de limiter les effets néfastes possibles dans le secteur de la vente itinérante. En effet, une des stratégies des commerçants itinérants est la vente sous pression. Certains cherchent à ce que les consommateurs n'aient pas le temps de réfléchir ni de comparer les prix. Le fait de devoir s'inscrire et de recevoir la visite d'un technicien entraîne un délai qui sape à la base les stratégies de vente des commerçants trop insistants.

CRÉDIT D'IMPÔT REMBOURSABLE POUR AIDANT NATUREL

Beaucoup de coups d'épée dans l'eau ont été donnés pour tenter d'obtenir le droit aux proches aidants habitant en RPA d'obtenir le crédit d'impôt provincial remboursable pour personne aidante. Voyant que ses efforts ne portaient aucun fruit, l'ACEF a fait appel au Protecteur du citoyen pour mener le dossier un peu plus loin. Malheureusement, il a donné la même réponse que le ministre des Finances, monsieur Éric Girard. Selon eux, le crédit d'impôt pour maintien à domicile plus généreux pour les personnes habitant en RPA justifie la règle. Ils semblent oublier que celui-ci est un remboursement de dépenses engendrées et non une reconnaissance financière du travail d'aidant.

COMITÉ POLITIQUES SOCIALES ET FISCALES – UC

Une membre de l'équipe a participé à 10 rencontres du comité. Le mandat du comité étant large, il y a toujours plusieurs dossiers en cours. En voici quelques-uns.

- Échec aux paradis fiscaux
- Taxation du patrimoine des plus riches vs hausse des taxes à la consommation
- Accès facilité au REÉÉ pour les familles à faible revenu
- Transition écologique porteuse de justice sociale
- Campagne avec la Coalition main rouge : pétition pour un renforcement du filet social et révision de la fiscalité (filetsocial.ca)
- Frais d'interchange pour les cartes de crédits

Toujours dans le but de protéger les plus vulnérables, le comité est resté à l'affût de la réalité terrain en lien avec les différentes mesures sanitaires et aides financières d'urgence accordées par les gouvernements. Tout au long de l'année, le comité a tenté d'avoir des réponses concernant l'impact des prestations spéciales telles que la PCU sur les différents programmes sociaux (supplément de revenu garanti, prêts et bourses, allocations familiales, etc.). Les modalités de remboursement des prestations demandées à tort font également partie des inquiétudes soulevées. Malheureusement, encore aujourd'hui, plusieurs questions demeurent sans réponse. Certaines injustices ont été relevées quant au fait que les personnes seules sans enfants à charge et à faible revenu aient été encore une fois les délaissées, particulièrement celles recevant de l'aide de dernier recours. Toujours en lien avec la pandémie, voici d'autres dossiers traités.

- Capsule vidéo sur la PCU dans le cadre de la campagne Mon ACEF, ma référence
- Erreur sur le versement spécial de la TPS pour certains ménages

- Déconstruction du discours de la dette pour éviter un retour à l'austérité
- Allocation universelle pour faire face aux prochaines crises
- Augmentation de la durée des baux le temps de la pandémie
- Révision des critères d'admissibilité à l'assurance-emploi
- Intervention pour l'acceptation de l'argent comptant par les commerçants

COMITÉ PROTECTION DU CONSOMMATEUR – UC

Une intervenante de l'ACEF a continué d'offrir un support ponctuel au comité dans le cadre d'un projet de rédaction et de publication de fiches d'information juridique destinées aux associations de consommateurs. Elle a apporté le point de vue d'une conseillère budgétaire et participé à la relecture et à la correction de 8 fiches cette année.

À l'automne, le conseiller en défense des droits des consommateurs a intégré le comité. Le comité a activement travaillé pour préparer ses positions en vue d'un changement dans la loi quant au régime de la vente itinérante.

COMITÉ ÉNERGIE - UC

Sans participer activement à ce comité de travail, l'ACEF en suit les travaux et participe ponctuellement à des actions pour sensibiliser le gouvernement et la population aux enjeux énergétiques. Cette année, l'ACEF a fait parvenir une lettre aux députés de la région de Lanaudière siégeant à l'Assemblée nationale pour leur faire part de ses inquiétudes face aux hausses de tarifs de l'électricité. De nombreuses familles pauvres ont été durement touchées par les hausses de tarifs d'électricité des quinze dernières années. De plus, la hausse de 1,3% pour 2021 est arrivée en pleine pandémie alors qu'on demandait à la population de se confiner le plus possible, entre autres en privilégiant le télétravail et l'enseignement à distance. Or, pour bien des ménages, confinement signifie augmentation de la facture d'électricité, facture qu'ils peinent déjà à payer. Chaque année, il est alarmant de voir augmenter les tarifs d'un service aussi essentiel.

TABLE DES PRÉFETS DE LANAUDIÈRE

La démarche régionale visant l'amélioration des conditions de vie par la réussite éducative, la solidarité et l'inclusion sociale entreprise antérieurement par la Table des préfets de Lanaudière s'est poursuivie malgré la pandémie. En avril, l'ACEF a répondu à une consultation électronique auprès des organismes régionaux afin d'identifier les priorités régionales. À l'automne, elle a participé aux discussions entourant la présentation des priorités retenues par les différentes MRC. De cette priorisation, 6 chantiers ont été retenus. La représentante de l'ACEF a participé plus spécifiquement aux discussions sur le chantier habitation car ce poste, dans l'équilibre budgétaire des familles, est d'une grande importance. Une part trop importante du revenu des ménages consacrée aux frais pour se loger vient empiéter sur la part du budget consacrée aux autres besoins de base.

ÉTUDES SUR LES SERVICES FINANCIERS PARALLÈLES

En mars 2021, l'ACEF a répondu à un sondage de l'Institut de recherche en économie contemporaine (IREC). Il mène une étude sur l'industrie québécoise des services financiers parallèles qui octroie des prêts sur gage, du micro-crédit à coût élevé, des prêts de 2e ou 3e chance au crédit, etc.

EN LIEN AVEC LES PAIRS

INSTANCES DÉCISIONNELLES - UC

Les membres de l'équipe et la coordonnatrice ont pris part à l'AGA du 19 juin 2020 et cette dernière a participé aux 17 rencontres du CA dont 5 régulières. Les rencontres d'avril à mi-juin ont permis plusieurs échanges entre les membres pour adapter les services en temps de pandémie, partager des informations sur les mesures mises en place par les gouvernements et mettre en place une campagne de visibilité pour faire connaître les services offerts par les ACEF. Les rencontres régulières du CA ont aussi permis de suivre les travaux des différents comités de travail et l'avancement des projets de recherche en cours, d'assurer le suivi du plan d'action tout en tenant compte des mesures sanitaires, etc. Le CA assure le suivi de la gestion financière, discute des positions sur les projets de loi en cours et des revendications portées par le regroupement, etc.

CONSEIL GÉNÉRAL DE L'AUTOMNE - UC

Ce conseil a permis de revenir sur la campagne Mon ACEF, ma référence, de présenter le projet Communauté de pratiques, de faire le point sur les revendications en énergie et de mettre à jour les membres sur les activités en cours des différents comités de travail. Il y a également eu une présentation des lois qui protègent les consommateurs et de leurs droits et recours pour obtenir un remboursement en temps de pandémie, notamment dans le domaine du voyage.

CONSEIL GÉNÉRAL DE L'HIVER - UC

Lors des journées de travail de ce conseil, une réflexion stratégique pour Union des consommateurs s'est amorcée. Une présentation des premiers résultats de mise en commun des outils et pratiques des organismes membres a été faite et il y a eu mise à jour des dossiers portés par les comités de travail.

COMITÉ STRATÉGIE

Ce comité de travail analyse les opportunités de financement pour UC et ses membres et cherche à les positionner comme acteurs incontournables dans le domaine des finances personnelles. Cette année, la priorité du comité a été de mettre en œuvre le projet Communauté de pratiques. Ce projet vise à dresser un portrait des réalisations et des meilleures pratiques de chacune des associations membres, à recenser les besoins, à partager les bons coups et à mettre à jour l'offre de formation pour les conseillers budgétaires. La cueillette d'informations a été complétée. Elle permettra de dégager différentes pistes de travail pour uniformiser certains outils et pratiques afin de bonifier l'offre de services des associations sur leur territoire et obtenir une meilleure reconnaissance. Une représentante de l'ACEF a participé à 16 rencontres du comité.

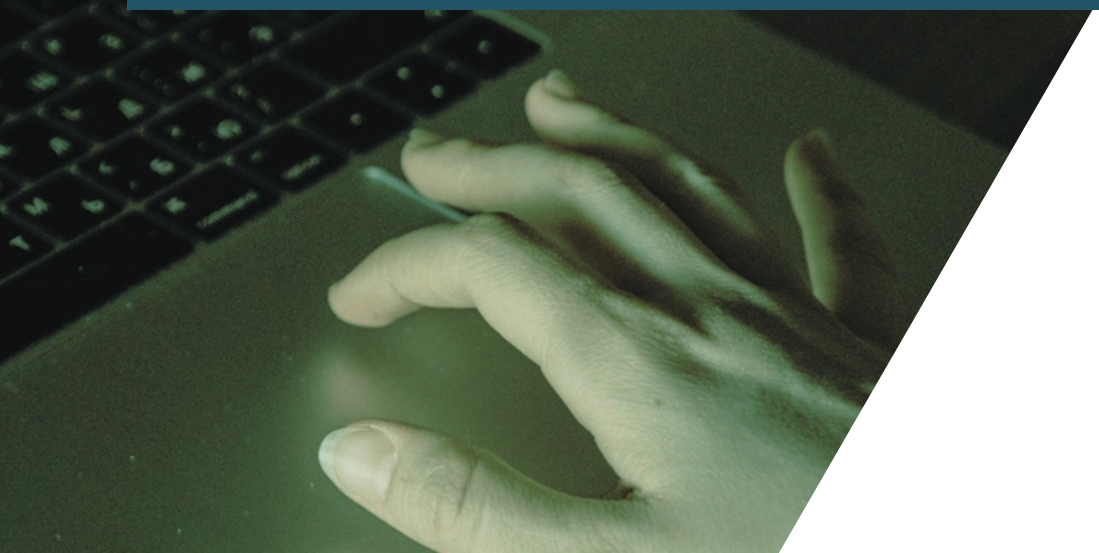
union
des consommateurs
LA FORCE D'UN RÉSEAU

CENTRE D'ÉDUCATION POPULAIRE DE L'ACADÉMIE POPULAIRE – CEPAP

L'ACEF cohabite avec d'autres organismes avec lesquels elle partage différents services communs. Le CEPAP est géré par des représentants de chaque organisme. Occupant le poste de trésorière au CA, la représentante de l'ACEF assume une part importante dans la gestion financière et la préparation du dossier de financement pour la réfection et l'amélioration du bâtiment. La représentante a participé à l'AGA et à 6 rencontres du CA.

AUTRES REPRÉSENTATIONS

- Assemblée générale de l'Appui pour les proches aidants Lanaudière, juin 2020
- Assemblée générale du Chez-nous du communautaire Des Moulins, juin 2020
- Rencontre du directeur de la santé publique de Lanaudière sur la réalité des organismes communautaires et la clientèle en situation de pandémie, octobre 2020
- Rencontre OPC et associations de consommateurs, Covid et consommateurs, secteur voyages, prochains changements législatifs et positions de l'Office sur les projets de loi 54 et 64, novembre 2020
- Lancement du mois de la littératie financière de l'ACFC, novembre 2020
- Assemblée générale du Centre d'intégration professionnelle de Lanaudière, novembre 2020
- Assemblée générale de la Table régionale des organismes communautaires de Lanaudière, novembre 2020
- Observatoire de l'ACA sur le contexte de la pandémie et l'impact sur le travail des groupes communautaires, novembre 2020
- Brève consultation de la Direction de santé publique de Lanaudière concernant les clientèles vulnérables en contexte de pandémie, l'accès ou non à certains services et les situations laissées en plan, février 2021
- Chantier santé - MRC des Moulins pour faciliter le cheminement de certaines personnes en attente de services dans le réseau de la santé et des services sociaux afin que ces personnes ne soient pas laissées en plan, mars 2021



EN PERSPECTIVE

L'année qui vient semble un peu plus réjouissante que la dernière. Bien que les mesures sanitaires soient encore contraignantes pour la réalisation des activités, il est permis d'entrevoir la reprise d'activités en présence à partir de l'automne. Pour plusieurs personnes qui participent aux activités de soutien et d'information, le virtuel est davantage un mal nécessaire qu'un moyen usuel et apprécié. Par contre, pour certains, les expériences et outils développés pendant ce confinement prolongé ont facilité leur accès aux services. Certaines de ces nouvelles pratiques demeureront donc pour mieux répondre à la réalité de ces personnes.

L'ACEF poursuivra l'ensemble de ses activités régulières d'information et d'intervention individuelle auprès des ménages lanaudois. Le déconfinement et l'arrêt prévisible des mesures de soutien financier des gouvernements et des entreprises de services indiqueront probablement un retour à la normale dans les demandes de consultation budgétaire et d'aide aux consommateurs partout sur le territoire. La fin imminente des mesures laisse entrevoir des situations financières personnelles probablement alourdies principalement pour les personnes vulnérables et celles qui ne pourront retrouver un emploi comparable.

DE PLUS...

En éducation

Réaliser 10 ateliers d'information auprès des personnes aînées de la région sur des sujets touchant la protection des droits en consommation et des données personnelles ainsi que la prévention de la fraude et des abus financiers.

Préparer des aide-mémoires sur les sujets développés pour mettre à la disposition des participants aux ateliers et des groupes communautaires s'adressant aux personnes aînées.

Mettre à jour le manuel de formation des conseillers budgétaires en collaboration avec les ACEF membres de UC.

En communication

Rédiger 3 nouvelles chroniques s'adressant aux proches aidants.

Réaliser 12 baladodiffusions s'adressant aux proches aidants.

Préparer et enregistrer 26 chroniques sur des sujets de consommation touchant les personnes aînées pour diffusion dans les radios locales.

En aide aux consommateurs

Développer des outils d'accompagnement en matière de consommation.

Mieux faire connaître ce service d'information et d'accompagnement auprès des groupes et intervenants.

Informer et accompagner les personnes aînées dans le règlement de litiges en matière de consommation.

En recherche, action et représentation

Poursuivre les démarches concernant le dépôt volontaire.

Assurer un suivi des impacts fiscaux des différentes mesures financières liées à la pandémie.

Se positionner lors des prochaines étapes de modification de la Loi sur la protection du consommateur, notamment sur la vente itinérante et le crédit.

Poursuivre la participation au comité Politiques sociales et fiscales et au comité Protection du consommateur de UC.

Participer au comité Finances personnelles et endettement de UC.

Poursuivre, tant au régional qu'au national, des activités de représentation et de mobilisation des consommateurs dans les dossiers touchant les finances personnelles et l'endettement, l'énergie, les politiques sociales et fiscales et la protection des consommateurs.

À l'interne

Trouver et intégrer une nouvelle conseillère ou un nouveau conseiller budgétaire et une personne pour la réalisation du projet auprès des aînés, et ce dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre.

Finaliser certains éléments de la sécurité informatique à l'interne.

Peaufiner le système de classement des documents numériques.

Poursuivre les travaux amorcés en collaboration avec les pairs pour le développement d'une communauté de pratiques, le partage et le développement d'outils communs, etc.

ACRONYMES

ACA	Action communautaire autonome
ACEF	Association coopérative d'économie familiale
AGA	Assemblée générale annuelle
AMF	Autorité des marchés financiers
CA	Conseil d'administration
CEPAP	Centre d'éducation populaire de l'académie populaire
CFNJ	Radio Nord-Joli
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
MRC	Municipalité régionale de comté
MVE	Mode de versement égal
OPC	Office de la protection du consommateur
PCU	Prestation canadienne d'urgence
PIRTE	Programme incitatif pour la rétention des travailleurs essentiels
REÉÉ	Régime enregistré d'épargne-études
RPA	Résidence privée pour aînés
SACAIS	Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales
TVRM	Télévision régionale des Moulins
UC	Union des consommateurs

ACEF Lanaudière