

2021/2022 **RAPPORT D'ACTIVITÉS**



Lanaudière



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
Guylaine Fauteux	conseillère budgétaire
Marie-Josée Ouimet	conseillère budgétaire
Anne Plamondon	conseillère budgétaire
Caroline séguin	responsable des communications et chargée de projet

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 des finances
- Révision de la politique salariale
- Suivi du plan d'action et des projets en cours

FAITS SAILLANTS

UNE AUTRE ANNÉE AU RYTHME DE LA PANDÉMIE

Comme la précédente, l'année qui vient de se terminer a été en perpétuelle adaptation: rendez-vous en présence reportés, animations en très petits groupes pour respecter les mesures sanitaires, activités devenant virtuelles à la dernière minute, personnel en confinement impliquant de multiples ajustements des horaires. En bref, cela a été une année « pas ordinaire » qui a impliqué ouverture et engagement de la part des membres de l'équipe.

Depuis le début de la pandémie en mars 2020, l'équipe de l'ACEF anticipait une période difficile pour certains ménages lorsque prendraient fin les mesures mises en place par les différents paliers de gouvernement et plusieurs fournisseurs de services ou institutions financières. Pendant près de deux ans, une grande souplesse de ces intervenants dans les ententes de paiements a été observée. À partir de l'automne 2021, la reprise des activités de recouvrement pour certains et la fin de plusieurs mesures d'accommodement ont commencé à se faire sentir et à mettre davantage de pression sur les ménages. Depuis le début de l'année 2022, on constate les effets de ce resserrement.

UN CONTEXTE SOCIO-ÉCONOMIQUE INSTABLE ET DIFFICILE

Depuis le début de l'année également, la crise du logement et l'inflation se sont mis de la partie: rareté des logements abordables, hausse importante du panier d'épicerie, montée continue du prix de l'essence, etc. Tous ces facteurs fragilisent la situation financière de bien des ménages. Les demandes de conseils et d'accompagnement sont de plus en plus nombreuses. Les intervenantes constatent que les situations portées à leur attention sont difficiles et qu'il y a peu de marge de manœuvre pour améliorer la situation dans plusieurs cas.

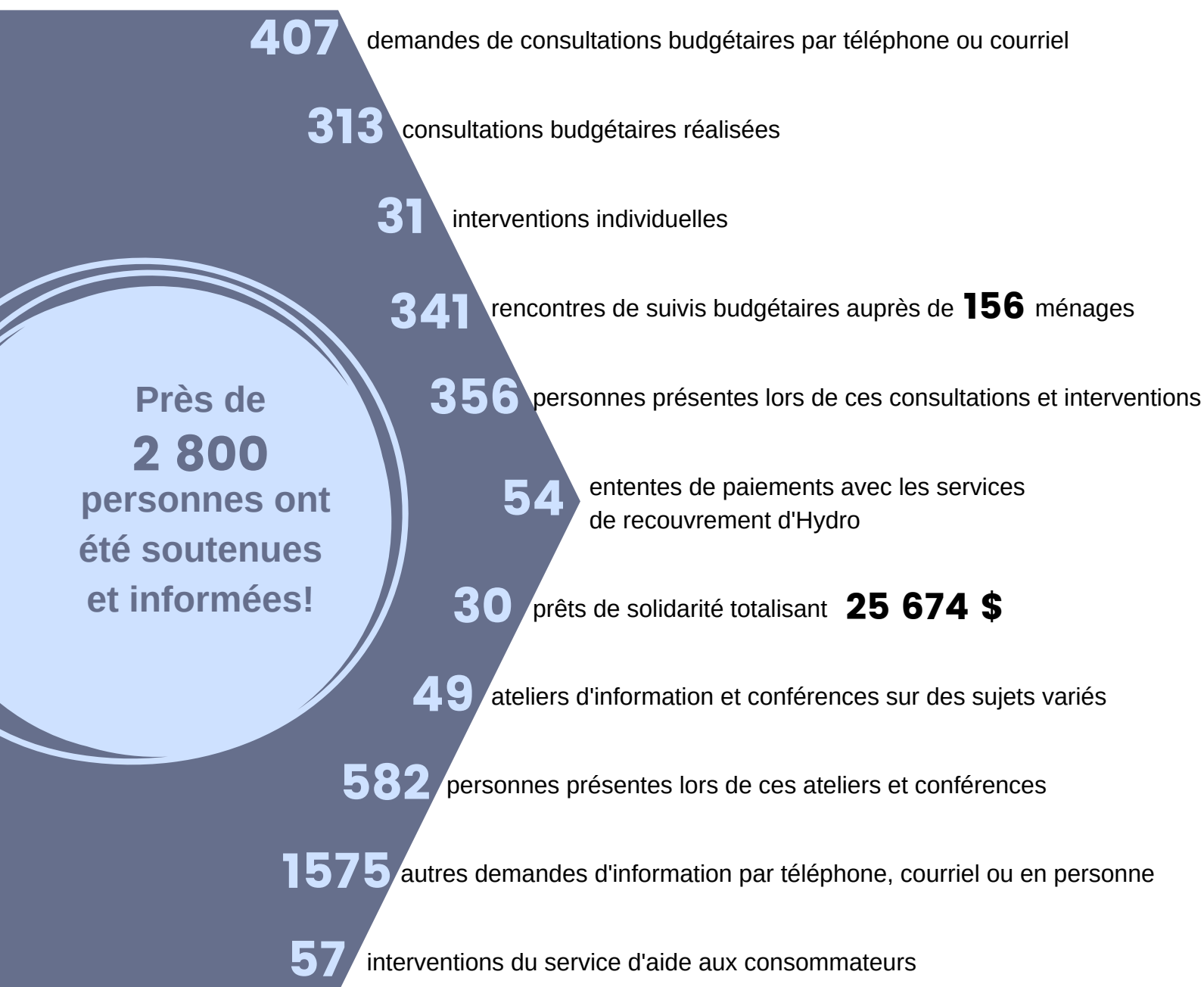
DES FAÇONS DE FAIRE QUI VONT DEMEURER

Les services se sont adaptés tout au cours de la pandémie afin de répondre aux demandes individuelles ou de groupes. Ces nouvelles façons de faire demeureront car elles accommodent certaines personnes ayant moins de mobilité ou ayant un temps très restreint pour bénéficier des services et certains groupes dont la clientèle partage les mêmes contraintes. Le virtuel s'avère facilitant pour ces derniers et permet aussi des suivis sans déplacement, fortement apprécié dans le contexte inflationniste actuel. Les rendez-vous en présence sont cependant encore préférés par plusieurs. Le télétravail, lorsque possible, fera désormais aussi partie de la réalité de l'organisation.

UNE ÉQUIPE À COMPLÉTER

En juin 2021, une nouvelle responsable des communications et chargée de projets a joint l'équipe et a considérablement amélioré la présence médiatique et les outils de communications. Par contre, toutes les tentatives pour combler les postes de conseillers ou d'intervenants de première ligne se sont conclues par des échecs après quelques mois ou semaines d'intégration. L'ACEF, en ce sens, n'échappe pas à la réalité du marché de l'emploi actuel.

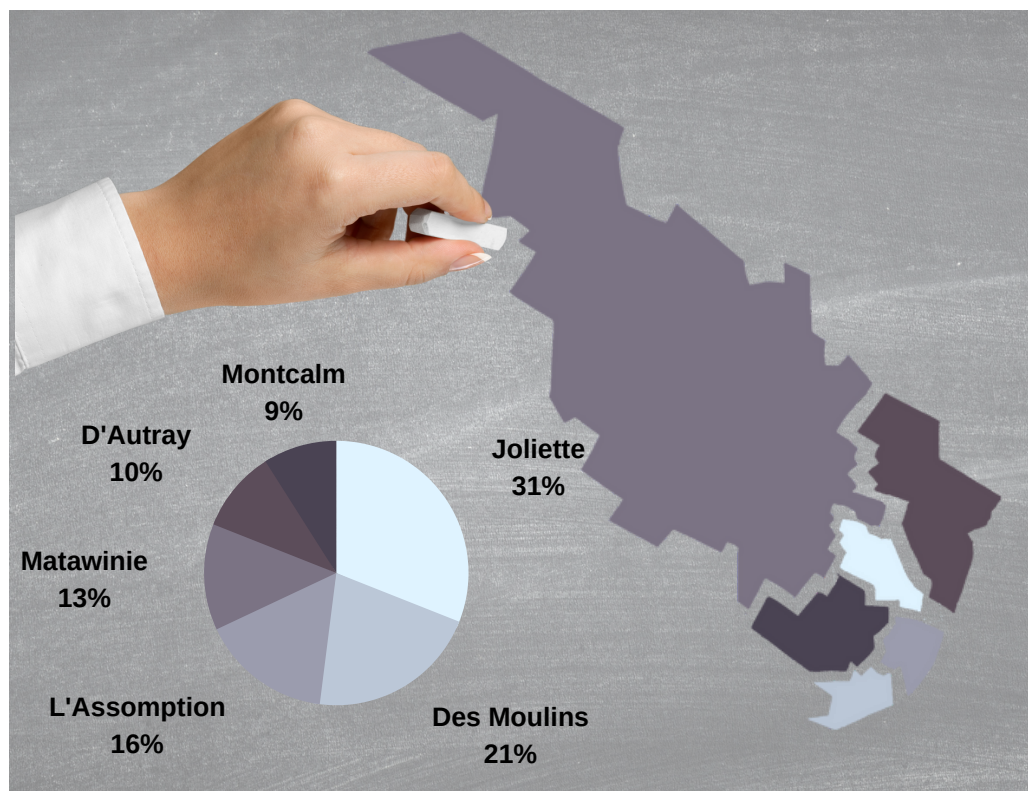
EN CHIFFRES



COUVERTURE DU TERRITOIRE LANAUDOIS

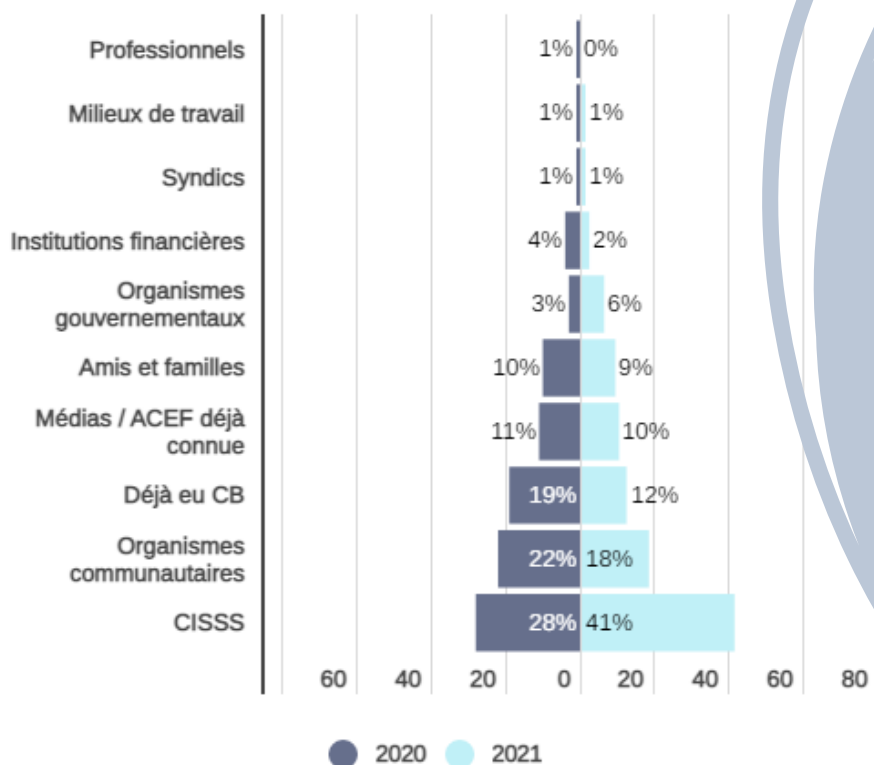
On le sait, la santé, c'est primordial ! La santé physique et la santé mentale évidemment, mais la santé financière est également un incontournable quand vient le temps de parler de bien-être. Prendre le temps de faire un bilan détaillé de ses finances, c'est prendre le temps de prendre soin de soi. Grâce à l'aide d'une intervenante qualifiée, une consultation budgétaire, c'est mettre toute sa réalité financière sur papier pour mieux la comprendre. C'est s'approprier des outils simples et efficaces dans le but de diminuer le stress relié à l'argent. C'est faire le tour de toutes les solutions possibles et

choisir celles qui sont le mieux adaptées à sa réalité. C'est regarder si l'on bénéficie de tout ce à quoi on a droit, tant au niveau des ressources du milieu que des crédits et allocations disponibles. C'est trouver des moyens d'atteindre ses objectifs.



Les consultations budgétaires ont augmenté de 30% comparativement à l'an dernier mais ne sont pas revenues au niveau d'avant la pandémie. Ce n'est probablement qu'un début et l'ACEF s'attend à une forte hausse cette année avec la fin des mesures d'assouplissements mises en place par plusieurs créanciers, la pénurie de logement et l'inflation qui sévit depuis quelque temps. Dame pandémie aura laissé bien des traces dans le portefeuille de bien des gens! Elle aura aussi fragilisé la santé mentale de plusieurs. La plus grande partie de notre clientèle provient de la MRC de Joliette où se situe notre bureau principal. L'ACEF assure une présence hebdomadaire à Mascouche et à Repentigny afin de bien desservir toute la région de Lanaudière. Il est parfois possible d'organiser une rencontre dans un organisme d'une autre ville pour accommoder la clientèle. Dans quelques rares exceptions, des rencontres se font à domicile.

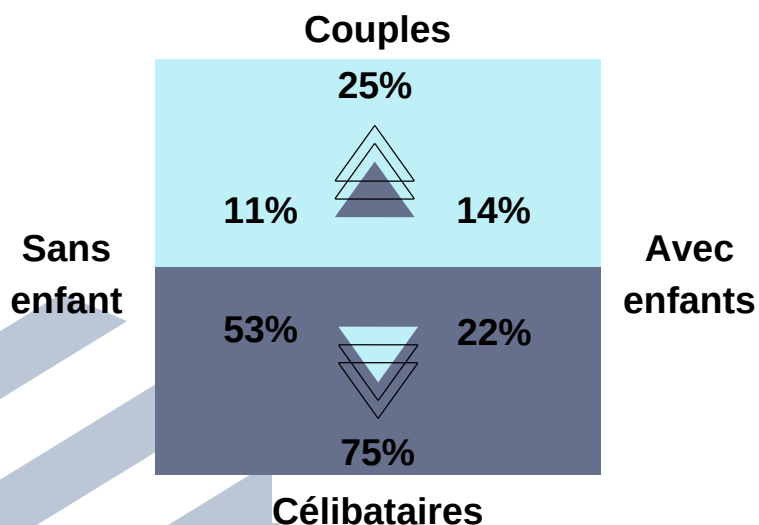
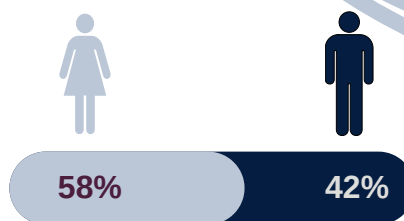
RÉFÉRENCES



Comme à chaque année, la majorité des références provient des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux et des organismes communautaires. Mais, cette année plus que jamais, l'importance des références du CISSS a significativement augmenté comparativement à l'an dernier, peut-être parce que leurs services ont toujours été maintenus. Comme auparavant, les références viennent ensuite des personnes qui connaissent l'ACEF, qui ont déjà été rencontrées ou qui ont été référées par des proches.

COMPOSITION DES MÉNAGES

L'ACEF offre des services gratuits à quiconque en ressent le besoin peu importe son sexe, son âge, sa situation familiale et même son revenu. Ce sont toujours les femmes qui consultent le plus l'ACEF mais on note une légère augmentation chez les hommes dans les dernières années. Les personnes seules avec ou sans enfant représentent encore une forte proportion de la clientèle. Les programmes de soutien au revenu pour les personnes seules sans enfant font toujours défaut.



MOTIFS DE CONSULTATION

Pourquoi demande-t-on de l'aide à l'ACEF ? Les raisons sont souvent multiples. Les personnes qui viennent rencontrer une conseillère pour faire face à leurs dettes se sont souvent endettées suite à un changement de situation. De même, celles qui vivent un changement de situation souhaitent apprendre à budgéter leur nouvelle réalité financière. Mais, lorsqu'on leur demande, c'est l'endettement qui vient en tête de liste des motivations pour consulter. Par ailleurs, on remarque que les gens viennent de plus en plus de manière proactive, pour mieux budgéter ou planifier un projet.

Changement de situation 20%

Recours des créanciers 1%

Endettement 31%

Dépendance au jeu 2%

Budget 28%

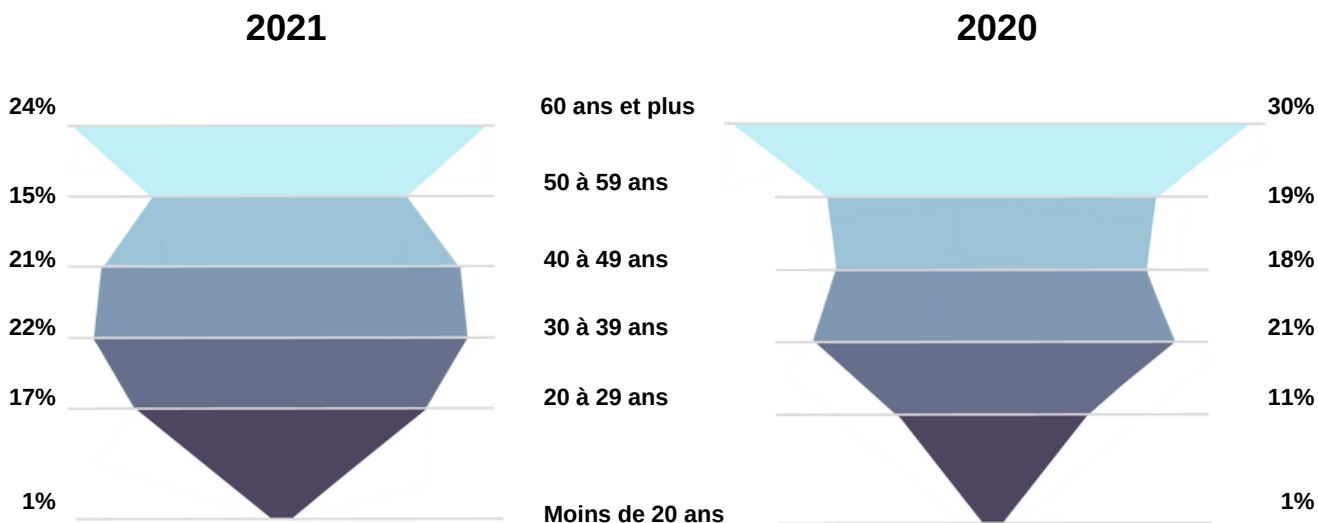
Démarche obligatoire 1%

Planification 7%

ÂGE DE LA CLIENTÈLE

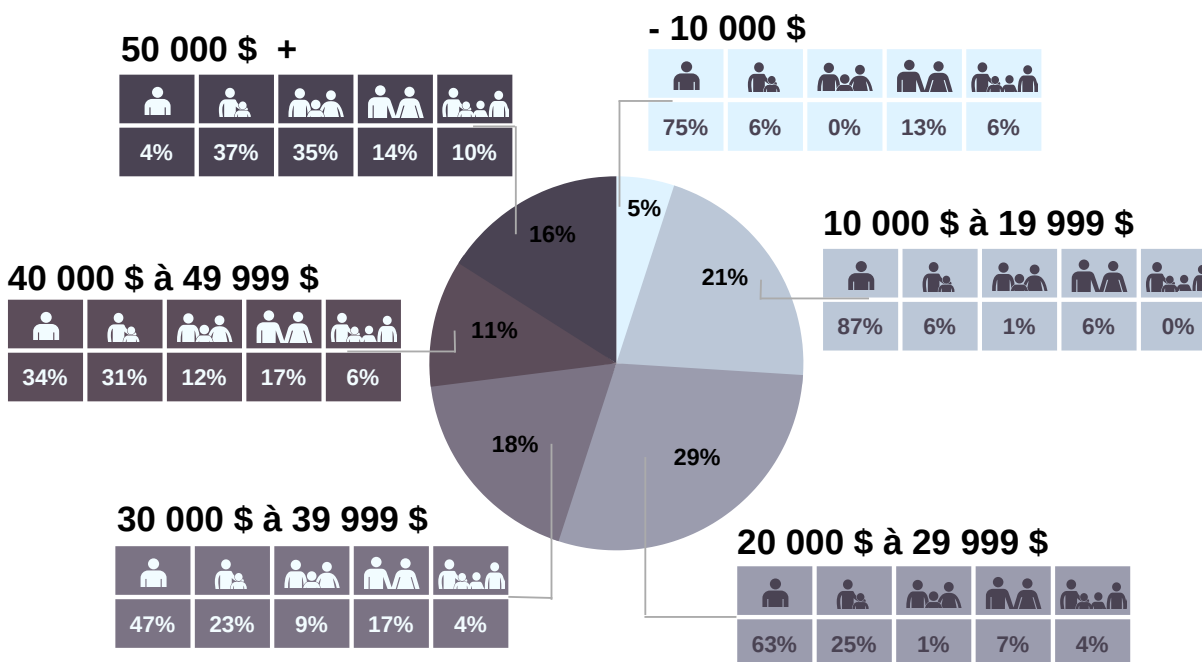
L'ACEF reçoit des personnes de 18 à 100 ans... ou presque. Parmi la clientèle de plus de 60 ans, une majorité a plus de 65 ans, ce qui représente 15% des personnes rencontrées. Celles-ci ont droit à la pension de la sécurité de la vieillesse. 31% des personnes ont un revenu de travail, ce qui représente une légère augmentation comparativement à l'an dernier (28%)

mais encore une bien faible proportion si l'on regarde l'année prépandémique (43%). Enfin, la clientèle restante, 54%, reçoit une prestation quelconque (aide ou solidarité sociale, assurance-emploi, CNESST, RQAP, SAAQ, etc.) ou est tout simplement sans revenu.



REVENUS DISPONIBLES SELON LES MÉNAGES

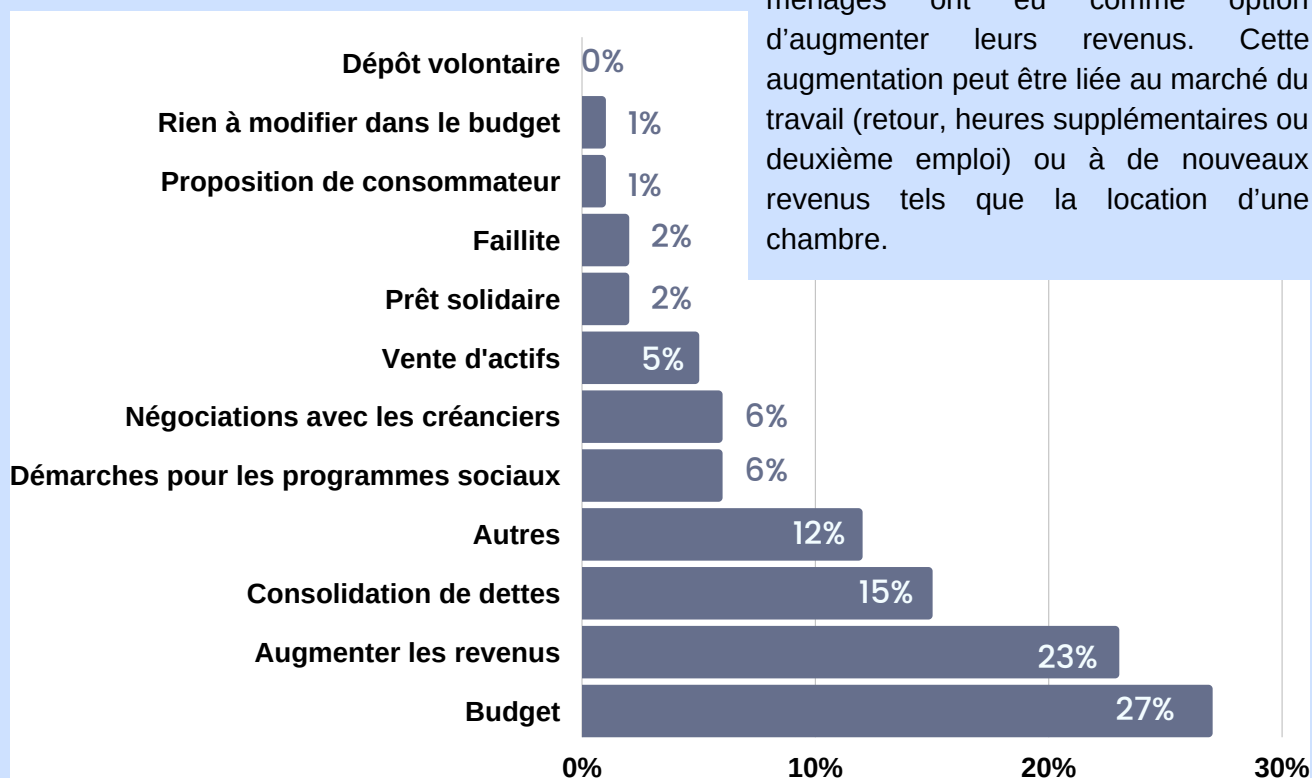
Ici encore l'histoire se répète d'année en année, les personnes seules demeurent les plus vulnérables relativement à leurs finances personnelles. 7% des personnes seules sans enfant ont un revenu annuel disponible de moins de 10 000 \$ et 68% ont un revenu se situant entre 10 et 30 000 \$. Seulement 25% ont un revenu de 30 000 \$ et plus, ce qui leur permet d'atteindre un revenu viable pour la majorité des régions du Québec en 2022 selon l'Institut de recherche et d'informations socioéconomiques (IRIS). Les familles nucléaires quant à elles sont celles qui semblent s'en sortir le mieux et près de la moitié (46%) ont un revenu disponible de plus de 60 000 \$, ce qui correspond environ au revenu viable minimum pour une famille de 4 personnes en 2022, toujours selon l'IRIS.



SOLUTIONS PROPOSÉES

L'ACEF ne fait malheureusement pas apparaître d'argent mais peut aider à en trouver ou, du moins, à en optimiser l'utilisation. Dans presque tous les cas, le budget fait partie de la solution. C'est parfois suffisant mais il faut quelquefois y ajouter au moins une autre avenue. Cette année, plusieurs

ménages ont eu comme option d'augmenter leurs revenus. Cette augmentation peut être liée au marché du travail (retour, heures supplémentaires ou deuxième emploi) ou à de nouveaux revenus tels que la location d'une chambre.



On remarque aussi une forte augmentation de la consolidation de dettes comme deuxième solution. Se pourrait-il que des personnes ayant subi temporairement une baisse de revenu pendant la pandémie et maintenant de retour au travail avec un dossier de crédit assez bon aient accès à ce type de solution? Comme par les années passées, la faillite et la proposition de consommateur ont peu été identifiées comme solutions. Pour le Québec, le recours à ces solutions a diminué drastiquement durant la pandémie passant de 42 603 dossiers pour les douze mois se terminant au 31 mars 2020, à 24 220 au 31 mars 2021, et à 25 117 au 31 mars dernier. Depuis le début de l'année 2022, on note cependant une recrudescence.



341 RENCONTRES DE SUIVIS AUPRÈS DE 156 MÉNAGES

Il arrive qu'une consultation budgétaire ne soit pas suffisante pour se sentir pleinement en contrôle de sa situation financière. C'est pourquoi l'ACEF offre à la demande du client la possibilité d'avoir un suivi. Le nombre et la fréquence des suivis varient en fonction des besoins. Il n'y a pas de limite préétablie mais il est clair que l'objectif visé est toujours l'autonomie.

31 INTERVENTIONS BUDGÉTAIRES



Les interventions budgétaires apportent un éclairage sur un aspect particulier des finances de personnes qui consultent sans toutefois avoir besoin de faire un bilan détaillé de leur situation financière. Elles arrivent plutôt avec un besoin bien précis. Les sujets abordés lors de ces interventions sont très variés. Il peut s'agir de questions concernant un changement de situation, de ressources disponibles ou encore de précisions de nature fiscale. Les personnes souhaitent être guidées afin de prioriser les démarches à faire pour régulariser leur situation financière ou obtenir un petit coup de pouce pour mieux comprendre et remplir des formulaires requis. Quelquefois, elles s'informent pour une personne de leur entourage.

54 ENTENTES DE PAIEMENTS

Pour une deuxième année, Hydro Québec et Hydro Joliette ont suspendu les interruptions de service pour non-paiement. Les avis d'interruption vont cependant reprendre en avril avec les interruptions qui suivront. Une forte reprise des négociations dans l'année en cours est anticipée.

Hydro-Québec a apporté des modifications à ses pratiques qui ont pour effet de permettre à davantage de personnes d'avoir accès à des ententes peu importe le revenu du ménage. Il est donc possible d'étaler le remboursement d'une dette sur une plus longue période qu'auparavant pour les ménages qui ne sont pas à faible revenu. Pour les familles avec enfants mineurs, de meilleures ententes sont maintenant disponibles. En ce qui concerne Hydro Joliette, aucun assouplissement n'est en vue.

Le 10 février, une intervenante de l'ACEF a participé à une journée d'échanges pour la lutte contre la précarité énergétique organisée par les ACEF du Nord et du Sud-Ouest de Montréal. 31 organismes étaient présents dont plusieurs mouvements de consommateurs et de défense des droits, des distributeurs d'énergie, des chercheurs, des ministres et des syndicats provenant de toute la province. Il s'agissait d'une rencontre pour mettre en lumière un problème souvent ignoré, sortir de la responsabilité individuelle, faire reconnaître le caractère structurel du problème et inciter les décideurs politiques à poser des actions.



30 PRÊTS DE SOLIDARITÉ



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 25 674 \$ 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 7 rencontres du CA et de l'AGA. Elle a animé les 2 rencontres du comité de suivi avec les représentants de Desjardins. Une promotion a également été faite auprès des groupes communautaires à l'hiver 2022. Une présentation du Fonds populaire a aussi été faite auprès des membres du Club Richelieu.

1575 DEMANDES D'INFORMATION

Une intervenante est disponible au quotidien pour répondre aux diverses demandes de la population, des professionnels impliqués ou des organisations fréquentées. Les demandes entrent encore surtout par téléphone (78%). Les communications par courriel augmentent d'année en année mais restent encore marginales. Un soutien personnalisé veille à fournir des informations justes et claires, à proposer au besoin des outils pertinents et/ou à donner des références appropriées pour que la personne trouve réponse à la situation exposée.

La majorité des demandes concernent les services budgétaires de l'ACEF. Viennent ensuite les demandes de renseignements. Les sujets les plus fréquemment abordés concernent différents aspects du crédit (dossier de crédit, recours des créanciers en cas de défaut du débiteur, agences de recouvrement, etc.), la fiscalité et les programmes sociaux (cliniques d'impôts, crédits pour aînés et proches aidants, allocation logement, crédits d'impôt pour solidarité et de TPS, etc.), les problèmes de consommation et les démarches pour faire valoir ses droits.



57 INTERVENTIONS DU SERVICE D'AIDE AUX CONSOMMATEURS

L'ACEF est à développer ce service afin de mieux répondre à la demande. Deux personnes engagées successivement à titre d'intervenant dédié à ce service sont demeurées trop peu longtemps à l'ACEF pour que des avancées importantes aient été faites. Toute l'équipe a donc pris en charge le travail afin de permettre aux consommateurs lésés de bien comprendre les enjeux de leur situation et de connaître les recours possibles. Un outil de compilation a été mis en place. Le travail s'est fait



aussi grâce à un contact à l'Office de la protection du consommateur et à quelques personnes ressources. Sur les 57 situations portées à l'attention des intervenants, 18 avaient rapport à des véhicules, 13 concernaient des biens de consommations et 12 étaient liées à l'habitation. Il a aussi été question de crédit et recouvrement, cours, télécom, etc.

EN ÉDUCATION



54 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 deuxième année de pandémie, ont été donnés sous forme virtuelle, en mode hybride et en présentiel, selon les besoins.

Ils ont rejoint des clientèles particulières et le grand public. Quand ils sont demandés 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.



ATELIERS

SUJETS

CLIENTÈLES

	Aînés	Jeunes	Grand public	Groupes en employabilité	Groupes sociaux	Immigrants	Proches aidants	TOTAL PAR SUJET	TOTAL DE PARTICIPANTS
ACEF - services offerts					1			1	29
Achats en ligne	2							2	18
Arrangements funéraires préalables	2							2	20
À vos amours							1	1	10
Achat automobile et permis de conduire						3		3	31
Bien manger à bon compte			2					2	17
Budget		3		14	4			21	144
Crédits d'impôts					1			1	12
Fiscalité pour les proches aidants							6	6	71
Logement et droits des locataires						3		3	20
Maltraitance affective	2							2	21
Papiers clairs	1							1	11
Protection des données personnelles	3							3	38
Solutions aux dettes					1			1	8
Télécommunications	2							2	38
Impôts						3		3	32
TOTAL PAR CLIENTÈLE	12	3	2	14	7	9	7	54	
TOTAL DE PARTICIPANTS	146	35	17	87	71	83	81	520	

**ATELIERS
OFFERTS
PARTICIPANTS
RENCONTRÉS**

APPUI AUX PROCHES AIDANTS



Depuis maintenant 5 ans, avec l'aide financière de l'Appui, l'ACEF contribue à la santé financière des personnes aidantes, en les soutenant et en les guidant pour faire face à leur nouvelle réalité et défendre leurs droits en matière de consommation. Outre les ateliers spécifiques offerts, plusieurs interventions individuelles ont eu lieu.

Cette année, même si les proches aidants ont été plus difficiles à rejoindre en raison de leur vulnérabilité face à la pandémie, 59 personnes aidantes ont été soutenues. En plus de les aider à voir clair dans leur budget ou à adapter celui-ci, par exemple suite à un décès, les intervenantes les accompagnent dans certaines démarches telles:

- > > > séparation involontaire;
- > > > demande d'exonération financière à la Régie de l'assurance maladie du Québec;
- > > > révision des impôts antérieurs pour réclamer des crédits oubliés;
- > > > vulgarisation de certains documents.

Être un aidant demande énormément de résilience, d'énergie, de temps, d'amour et de ressources. L'ACEF est là pour faciliter un peu la tâche et diminuer le stress causé par les impacts financiers de la situation.

Toujours dans le cadre du projet Appui, 3 nouvelles chroniques ont été rédigées venant bonifier la série se trouvant sur le site internet dans la section consacrée aux proches aidants. Nouveauté cette année, des balados ont été réalisés, diffusés et mis en ligne sur le site web de l'ACEF.

Les six ateliers présentés dans le cadre de ce projet ont permis de rejoindre 58 proches aidants d'aînés.



PROJET QADA

Dans le cadre de ce projet destiné aux personnes âgées de la région, l'ACEF a documenté et développé des contenus d'ateliers sur différents sujets touchant les droits en consommation et la protection des données personnelles ainsi que la prévention de la fraude et des abus financiers. Des aide-mémoires sur les sujets développés ont aussi été préparés et mis à la disposition des participants aux ateliers et des groupes communautaires s'adressant aux aînés.

CONTENUS D'ATELIERS DÉVELOPPÉS	NOMBRES D'ATELIERS PRÉSENTÉS
Achats en ligne	2
Arrangements préalables de service funéraires et de sépulture	2
Cartes de crédit	
Financement automobile et perte d'autonomie	
Maltraitance affective et financière	2
Obligations reliées aux contrats d'entretien ou de services	
Protection des données personnelles	3
Télécommunications	2
Vente itinérante	
Préparation des papiers en cas d'incapacité	1



6 de ces contenus ont été présentés à des groupes. Une attention particulière a été accordée afin que le contenu soit accessible et vulgarisé adéquatement pour les personnes âgées. Le contenu des ateliers comprend un volet informatif afin d'aiguiser le sens critique des participants. Il comprend également le partage de situations vécues et de solutions appliquées par les participants. Ces ateliers interactifs permettent de profiter pleinement de l'expérience des participants.

CRÉATION ET DIFFUSION DE MATÉRIEL D'INFORMATION/SENSIBILISATION

25 CHRONIQUES RADIO

Une entente de diffusion a été conclue avec Radio CFNJ pour la diffusion de chroniques visant une clientèle aînée. L'ACEF a une liste de sujets pour le contenu des chroniques mais se garde une certaine souplesse afin de s'adapter à l'actualité ou aux problématiques émergentes dans la région.

25 chroniques informatives et inspirées des sujets d'ateliers ont été diffusées sur les ondes de la radio communautaire CFNJ. L'ACEF privilégie cette forme de communication puisqu'elle permet de rejoindre plus facilement la clientèle visée qui a tendance à utiliser davantage les médias traditionnels, tels que la radio. Le contenu des chroniques radio est offert par la suite en réécoute sur les différents réseaux sociaux. À chaque trimestre, l'ACEF transmet une liste des sujets abordés dans les chroniques radio aux municipalités et aux groupes d'aînés avec les liens pour écoute en différé.

Titres des chroniques par thème



BUDGET

- 4 choses à ne pas couper dans son budget
- Trucs pour réduire son budget en transport
- Résolution budget
- 5 trucs pour célébrer Noël de manière futée
- Tous les détails comptent dans le budget



CONSOMMATION

- Achat de pneus d'hiver
- Achat et annulation d'un forfait télécom
- Comprendre le vocabulaire avant d'acheter
- Comment éviter un achat impulsif
- Programmes de récompenses



DROITS DES CONSOMMATEURS



- Résoudre un conflit avec un commerçant
- Rétrofacturation
- Colis non livré ou volé
- Cartes-cadeaux prépayées
- Publicités trompeuses
- Prix tout inclus



FINANCES

- Solutions à l'endettement
- Taux d'endettement
- Hausse du paiement minimum des cartes de crédit



OUTILS ET CONSEILS PRATIQUES

- Fraudes fréquentes et protection contre les rançongiciels
- Réflexes pour se protéger de la fraude lorsqu'on navigue sur le web
- Mandat de protection
- Inventaires de données personnelles
- 5 choses à regarder pour vérifier la fiabilité d'un site web

CHRONIQUE ÉCRITE ET ARTICLES

Une chronique à l'intention de l'AQDR Brandon a été rédigée et diffusée auprès de leurs 277 membres. Elle aborde l'organisation réfléchie du temps des fêtes : respect du budget, achats nécessaires ou superflus, règles d'utilisation des cartes cadeaux, etc.

Afin de rejoindre encore plus largement les aînés, l'ACEF a publié 2 articles informatifs dans les 5 journaux locaux inspirés des sujets et des expériences d'accompagnement concernant le droit de la consommation. Ce mode de communication traditionnel est encore très utilisé par la clientèle visée. Le principal avantage de cette forme de communication est que le message publié peut être gardé et revu plusieurs fois.

Sujets des articles publiés

- Les garanties supplémentaires, février 2021
- Le temps dont nous disposons pour annuler un contrat, mars 2021



VOLET ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Le volet accompagnement consiste à offrir un appui individualisé aux personnes âgées qui se retrouvent dans des situations problématiques concernant le droit de la consommation ou d'autres difficultés reliées aux abus financiers. L'ACEF a accompagné 34 personnes âgées pour des problématiques de consommation ou des questions financières.

Afin d'améliorer les services s'adressant aux aînés de la MRC de Joliette, d'éviter les doublons inutiles et d'avoir une meilleure connaissance des actions et services offerts par chacun des partenaires, l'ACEF a participé à 3 rencontres dans le cadre de la Démarche régionale des aînés - MRC de Joliette. Le plan d'action à mettre en place a été discuté et adopté par la MRC, des échanges d'information entre les partenaires ont été faits et un suivi du plan d'action a été effectué en fin d'année.

Afin de mieux faire connaître les services aux aînés, l'ACEF a aussi participé au Salon des aînés de Ste-Émélie-de-l'Énergie qui a permis de rencontrer des aînés de ce secteur mais aussi de discuter avec plusieurs intervenants du milieu œuvrant auprès de la clientèle âgée.

EN FORMATION

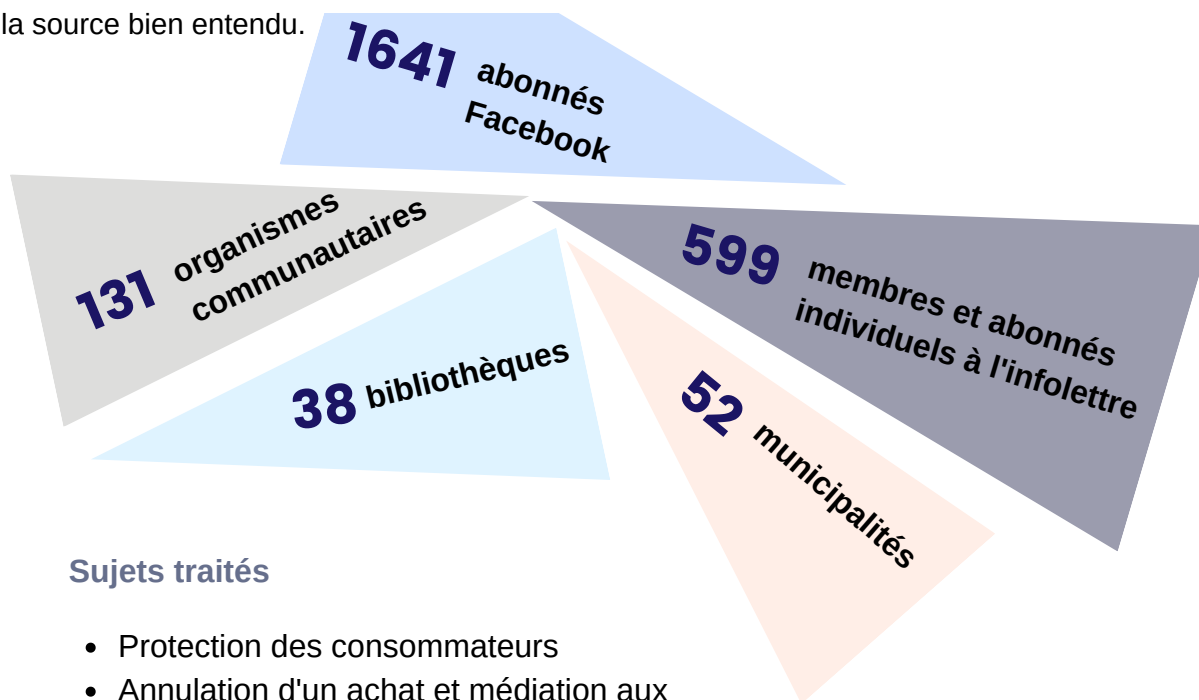
TITRE DE LA FORMATION	OFFERTE PAR	DATE
Protection d'un proche	Curateur public	avril 2021
Changement de la loi prévue en 2022	Curateur public	mai 2021
Techniques d'impact	Appui	mai 2021
Fraude financière	AMF	mai 2021
Violence conjugale : connaître, détecter, intervenir	CISSS	septembre 2021
Attachement amoureux en situation de proche aidance / intervention individuelle	Appui	septembre 2021
Attachement amoureux en situation de proche aidance / intervention de couple et de groupe	Appui	septembre 2021
Surcharge mentale	Appui	décembre 2021
Planifier sa retraite	Caisse d'Économie solidaire Desjardins	février 2022
Impôt 2021	Chaire de fiscalité de l'Université de Sherbrooke	mars 2022
Achat d'un véhicule d'occasion chez un commerçant	OPC	mars 2022
La séparation et vos droits	Centre de justice de proximité	mars 2022
Pandémie : anxiété et dépression chez les adultes et jeunes	CISSS	mars 2022
Intégration / formation des nouveaux intervenants	ACEF Lanaudière	en continu

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 et Instagram où elle rejoint les plus jeunes et les personnes immigrantes. Les publications Facebook ont servi à faire la promotion du site de l'ACEF, des balados produits dans le cadre du projet Appui et des chroniques radiophoniques diffusées dans le cadre du projet QADA. Les 103 publications du compte Facebook ont été vues plus de 24 000 fois par les abonnés pour une moyenne de 234 vues par publication. Il est à noter qu'une publication sur la fraude reliée au 500 \$ de crédit d'impôt offert par le gouvernement du Québec pour compenser l'inflation a permis de joindre 6742 personnes. Cette publication a également été partagée à 84 reprises.

INFOLETTRE

L'ACEF rédige et met en page plusieurs infolettres chaque année. La diffusion de ces infolettres s'effectue auprès de nombreux consommateurs et 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.



Sujets traités

- Protection des consommateurs
- Annulation d'un achat et médiation aux petites créances
- Tarification dynamique d'Hydro-Québec
- Célébrer de manière futée
- Trucs pour prendre soin de sa santé financière

BALADOS ET CHRONIQUES APPUI

Dans le cadre du projet Appui, l'ACEF a rédigé 3 chroniques sur les sujets suivants :

- inventaire des biens et rapport d'administration;
- crédit d'impôt pour maintien à domicile des aînés 2022;
- crédit d'impôt pour proches aidants 2022.

L'ACEF a également écrit et enregistré 12 balados concernant les impacts financiers et fiscaux reliés à la situation des proches aidants et certains documents légaux pouvant être utiles. 10 d'entre eux ont été diffusés jusqu'à maintenant et 2 le seront à l'automne 2022 car l'entrée en vigueur de la nouvelle loi sur le Curateur public prévue en juin 2022 a été reportée en novembre.

COMMUNIQUÉS ET ARTICLES DANS LES JOURNAUX LOCAUX

COMMUNIQUÉS

- Les règles du CRTC et les cellulaires, avril 2021
- Service de consultation budgétaire de l'ACEF, avril 2021
- Service d'aide aux consommateurs de l'ACEF, avril 2021
- La médiation et les petites créances, mai 2021
- Les travailleurs autonomes et la PCU, juin 2021
- Bons d'achats différés, mars 2022
- Vente itinérante, mars 2022

ARTICLES

- Les garanties supplémentaires, février 2022
- Les délais pour annuler un contrat, mars 2022

ENTREVUES ET +

- Victoire pour les consommateurs en matière de téléphonie cellulaire, avec TVRM, avril 2021
- Planifier son budget face à la hausse du panier d'épicerie, avec CFNJ, avril 2021
- Aide aux consommateurs et projet QADA, avec TVRM, mai 2021
- Conseils pour la rentrée scolaire et le budget, avec CFNJ, août 2021
- SRG et PCU, entrevue lors d'une conférence de presse, septembre 2021
- Conseils sur la hausse du coût de l'électricité, avec CFNJ, octobre 2021
- Présentation de l'ACEF, avec CFNJ, novembre 2021
- Les bons différés, avec CTRB TV, mars 2022
- 25 chroniques radiophoniques de 5 minutes du 29 septembre 2021 au 30 mars 2022, avec CFNJ, dans le cadre du projet QADA, sur différents sujets de consommation

GUIDES ET BROCHURES

Bien manger à bon compte

46 483 copies écou­lées à tra­vers le Qué­bec depuis la pre­mière édi­tion en 2005

À vos amours, à vos affaires

1615 copies écou­lées à tra­vers le Qué­bec depuis la pa­rution en 2011

Autres brochures

Choisir sa ré­si­dence

Un pa­rours vers une re­traite qui me res­semble

RECHERCHE, ACTION ET REPRÉSENTATION

DÉPÔT VOLONTAIRE

Le dépôt volontaire est une mesure québécoise permettant à une personne de faire face à ses dettes et d'éviter une saisie. Étant donné que la réalité terrain dont l'ACEF a connaissance ne correspond pas à la loi et qu'elle est défavorable aux plus vulnérables, une lettre a été envoyée en avril 2021 au ministre de la Justice, Monsieur Simon Jolin-Barrette, afin de corriger la situation. Suite aux communications avec le conseiller du ministre, des changements ont été apportés au formulaire de déclaration à remplir par le débiteur ainsi qu'au site internet du ministère. Des directives ont été envoyées aux greffes. Malheureusement, malgré ces changements, l'inclusion de certains revenus inappropriés dans le calcul du versement à effectuer par le débiteur demeure en pratique. En mars 2022, il y a eu relance du dossier auprès du nouveau conseiller du ministre et l'ACEF demeure en attente de nouvelles de sa part.

STRATÉGIE QUÉBÉCOISE D'ÉDUCATION FINANCIÈRE

L'ACEF a participé au sondage de l'Autorité des marchés financiers pour faire le bilan 2020-2021 des réalisations en éducation financière et répondre à la consultation sur les orientations souhaitées de la prochaine stratégie québécoise d'éducation financière qui couvrira la période 2022-2026.



EN COLLABORATION AVEC UNION DES CONSOMMATEURS (UC)

COMITÉ FINANCES PERSONNELLES ET ENDETTEMENT

Une conseillère de l'équipe a joint le comité finances personnelles et endettement. Tout comme l'an dernier, le comité finances personnelles et endettement s'est penché sur l'utilisation des dossiers de crédit des consommateurs à des fins non financières et sur les erreurs que ceux-ci peuvent contenir. Cette année, le comité a priorisé la compréhension des enjeux liés à la nationalisation des dossiers de crédit, en considérant les avantages et inconvénients.

En plus de se mettre à jour sur les différents dossiers portés par le comité, la conseillère budgétaire de l'ACEF a participé à quelques rencontres et échanges pour certaines réalisations.

- Rédaction d'un article pour la revue Reflets portant sur l'endettement des aînés
- Production d'un mémoire en réponse à la consultation portant sur le traitement des plaintes dans le secteur bancaire
- Production d'un mémoire sur la réduction des frais d'interchange

COMITÉ POLITIQUES SOCIALES ET FISCALES

Une conseillère budgétaire de l'équipe a participé à ce comité et a assisté à une dizaine de rencontres tout au long de l'année. Malgré l'absence d'une analyste en politiques sociales et fiscales, le comité est resté à l'affût des actions gouvernementales en ce qui a trait aux impacts de la PCU pour différents types de ménages. Le comité a tenté d'obtenir des réponses sur le recouvrement de la PCU reçue en trop ou sans y avoir droit et de contrer les coupures que cette prestation a générées sur le SRG de certains aînés. Une lettre a été envoyée à la ministre Diane LeBouthillier responsable du dossier.

L'ACEF a participé à une conférence de presse dans Lanaudière afin de dénoncer la situation et de demander des actions rapides du gouvernement pour minimiser les impacts négatifs sur les personnes âgées les plus vulnérables. Toujours sans réponse à l'automne, un communiqué demandant une révision urgente dans le calcul du SRG a donc été diffusé.

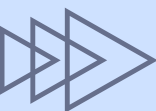
Finalement, l'ACEF a rencontré 3 députés du Bloc québécois pour dénoncer la situation vécue par plusieurs aînés et demander leur appui pour obtenir des réponses rapides du gouvernement.

De plus, le comité a effectué plusieurs démarches auprès de ministres du gouvernement fédéral afin que soit corrigée une erreur dans le calcul du crédit TPS bonifié d'avril 2020 pour les personnes seules dont le revenu se situe entre 9500 \$ et 17 000 \$ par année. Malgré toutes les relances et l'appui du député Gabriel Ste-Marie, le comité est toujours sans réponse sur cette question.

Les membres du comité assurent aussi une présence aux rencontres de la Coalition main rouge, d'Échec aux paradis fiscaux et de Prospérité Canada. Ce dernier regroupement permet des échanges avec des groupes d'autres provinces.

COMITÉ PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Une conseillère budgétaire de l'ACEF a poursuivi son travail ponctuel pour le comité avec la relecture de 6 fiches d'information juridique visant à fournir de l'information précise et utile aux associations de consommateurs membres de UC. Elle a apporté le point de vue terrain afin que le contenu des fiches soit bien ciblé et vulgarisé.



EN LIEN AVEC LES PAIRS

INSTANCES DÉCISIONNELLES – UC

Les membres de l'équipe et la coordonnatrice ont pris part à l'AGA des 9 et 10 juin 2021 et cette dernière a participé aux 5 rencontres régulières du CA. Les rencontres régulières du CA ont 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 ressources disponibles, etc. Le CA assume aussi le suivi de la gestion financière, discute des positions sur les projets de loi en cours et des revendications portées par le regroupement, etc.

CONSEILS GÉNÉRAUX – UC

Lors des 2 rencontres de conseil général à l'automne et à l'hiver, des échanges ont permis de préciser les dossiers sur lesquels les associations souhaitent davantage partager leur expertise et leurs outils afin de bonifier les pratiques au cours des prochaines années. Ces rencontres ont aussi permis de faire le point sur les activités des différents comités de travail.

COMITÉ STRATÉGIE – UC

Ce comité de travail analyse les opportunités de financement pour UC et ses membres et cherche à les positionner comme acteurs importants dans le domaine des finances personnelles. Le portrait des réalisations et des pratiques de chacune des associations membres d'UC a été finalisé. La représentante de l'ACEF a par la suite participé à la préparation des discussions et échanges du projet Communauté de pratiques. Les discussions ont permis à l'ensemble des participants de s'approprier le concept d'une communauté de pratiques et de dégager des pistes pour la mise en place des différents chantiers de travail pour la prochaine année. La représentante a maintenu des liens avec Prospérité Canada, organisme avec lequel les ACEF ont collaboré au cours des 5 dernières années. La participation de l'ACEF Lanaudière a été importante pour la rédaction de demandes de financement à Emploi et Développement social Canada (EDSC) et à la Fondation Chagnon. Ces demandes permettront à UC et à ses associations membres d'augmenter leur capacité d'agir au cours des prochaines années.

FONDATION POUR LES CONSOMMATEURS

En tant que déléguée d'UC, un membre de l'équipe a participé à la préparation et à l'animation de l'AGA et aux 3 rencontres du CA. Suite à l'obtention de reliquats de recours collectif, une somme substantielle a été distribuée pour soutenir le travail des associations de consommateurs du Québec. Cette distribution a impliqué diverses communications avec les associations ainsi que plusieurs activités de gestion.

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 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 9 rencontres du CA.

AUTRES REPRÉSENTATIONS

- > > > Assemblée générale de l'Appui pour les proches aidants Lanaudière, avril 2021
- > > > Table régionale en immigration, mai 2021
- > > > Rencontre avec le personnel du bureau du député Louis-Charles Thouin, mai 2021
- > > > Assemblée générale de la Table régionale des organismes communautaires de Lanaudière, mai 2021
- > > > Porte ouverte du Centre d'amitié autochtone, septembre 2021
- > > > Questions aux candidats fédéraux régionaux des 5 principaux partis politiques dans le cadre de l'élection du 20 septembre 2021: positionnement de leur parti respectif sur la bonification de l'assurance emploi maladie, l'encadrement de la téléphonie cellulaire, le déploiement de l'accès à internet, les problèmes liés à la PCU, les délais de traitement des dossiers de révision du SRG et, finalement, le soutien financier aux associations de consommateurs
- > > > Assemblée générale du Comité d'éducation régional pour le développement international (CRÉDIL), septembre 2021
- > > > Rencontre du responsable de la mise en place du Portail solidaire – porte d'entrée pour les différents services à la population de la MRC Les Moulins, une des actions prioritaires dans le cadre de la démarche territoriale visant l'amélioration des conditions de vie, la solidarité et l'inclusion sociale, septembre 2021

- > > > Rencontre de la responsable de la concertation en habitation de la MRC de l'Assomption, novembre 2021
- > > > Lettre d'appui à l'office municipal d'habitation (OMH) de Joliette pour l'obtention de financement permettant la réalisation de logements pour personnes à mobilité réduite, février 2022
- > > > Rencontre du Regroupement des organismes en défense collective des droits (RODCD) pour la présentation de l'évolution du regroupement et des revendications, mars 2022
- > > > Évaluation du programme de soutien financier des activités d'éducation financière et de consultation budgétaire de l'OPC, mars 2022

EN PERSPECTIVES

Au cours de la prochaine année, l'ACEF poursuivra l'ensemble de ses activités régulières d'information et d'intervention individuelle auprès des ménages Lanaudois pour toutes les questions liées aux finances personnelles et à la défense des droits des consommateurs. L'ACEF entrevoit une année chargée sur le plan de l'accompagnement des ménages aux prises avec des difficultés financières. Depuis le début de l'année 2022, les demandes ont beaucoup augmenté. L'arrivée d'une nouvelle conseillère permettra, à moyen terme, de répondre à la demande dans de meilleurs délais.

DE PLUS...

EN ÉDUCATION

- Développer 4 autres contenus d'ateliers destinés aux personnes âgées sur la rénovation domiciliaire, les trucs pour économiser, la Loi sur la protection du consommateur et les démarches à faire à la suite d'un décès, et préparer des aide-mémoires en complément.
- Réaliser 10 ateliers d'information auprès des personnes âgées 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.
- Poursuivre le développement des grilles budgétaires pour usage interne et accessibles au public via notre site web.
- Mettre à jour et rééditer la brochure Bien manger à bon compte.



EN ÉDUCATION (SUITE)

- Organiser des formations virtuelles au sujet de la Loi sur la protection du consommateur pour les nouveaux intervenants des associations de consommateurs en collaboration avec l'OPC.
- Mettre à jour la section du manuel de formation des conseillers budgétaires portant sur les saisies.
- Organiser deux rencontres de formation avec le Curateur public du Québec à l'intention des intervenants travaillant auprès des personnes aidantes.
- Adapter les interventions pour mieux répondre aux besoins exprimés par la communauté autochtone présente dans la région.

EN COMMUNICATIONS

- Rédiger 2 chroniques s'adressant aux proches aidants pour les journaux régionaux.
- Préparer et enregistrer 26 chroniques sur des sujets de consommation touchant les personnes âgées pour diffusion à la radio CFNJ.
- Refondre et tenir à jour le site web.
- Mettre à jour le document et les outils pour la préparation à la retraite à intégrer dans le site web.

EN AIDE AUX CONSOMMATEURS

- Développer des outils d'accompagnement en matière de consommation.
- Parfaire les connaissances de l'équipe dans ce domaine.

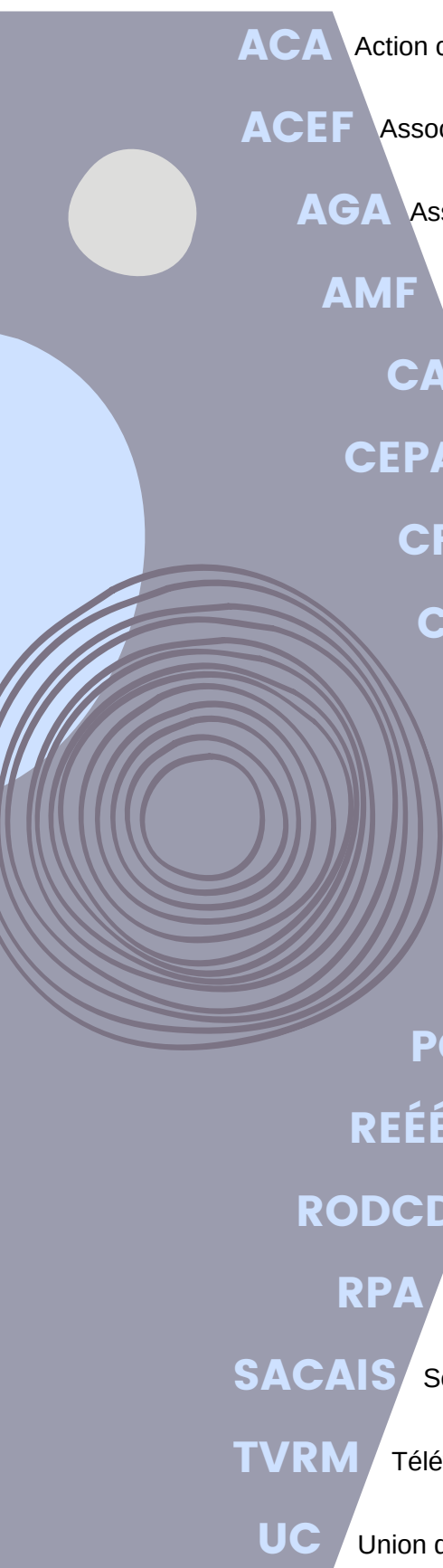
EN RECHERCHE, ACTION ET REPRÉSENTATION

- Poursuivre les démarches concernant le dépôt volontaire.
- Assurer un suivi des impacts fiscaux des différentes mesures financières liées à la pandémie et du recouvrement de prestations versées indûment.
- Se positionner lors des prochaines étapes de modification de la Loi sur la protection du consommateur, notamment sur la vente itinérante, le crédit et l'obsolescence programmée.
- Poursuivre la participation aux comités Politiques sociales et fiscales, Finances personnelles et endettement, et Stratégie de UC.
- Poursuivre, tant au régional qu'au national, des activités de représentation et de mobilisation des citoyens 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

- Intégrer et former une nouvelle conseillère budgétaire.
- Embaucher et intégrer une nouvelle personne pour appuyer l'équipe dans la réalisation des projets, l'animation d'ateliers et l'information aux consommateurs.
- Coordonner les travaux de mise en œuvre d'une communauté de pratiques permettant la formation, le partage et le développement d'outils communs avec les membres d'UC.

SIGLES



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
EDSC	Emploi et Développement social Canada
MRC	Municipalité régionale de comté
MVE	Mode de versements égaux
OPC	Office de la protection du consommateur
PCU	Prestation canadienne d'urgence
REÉE	Régime enregistré d'épargne-études
RODCD	Regroupement des organismes en défense collective des droits
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