Lanaudière

Rapport d'activités

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.

2022
2023

Table des matières

2 Équipe de travail

2 Conseil d'administration

3 Faits saillants

5 En chiffres

13 En éducation

20 En formation

21 En communications

23 En recherche, action et représentation

29 Perspectives 2023 – 2024

32 Sigles

ÉQUIPE DE TRAVAIL

Lise Dalpé	coordonnatrice
Anne Plamondon	conseillère budgétaire
Guylaine Fauteux	conseillère budgétaire
Marie-Josée Ouimet	conseillère budgétaire
Sophie Rondeau	conseillère budgétaire, février 2023
Caroline Séguin	responsable des communications et chargée de projet

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Implication du CA lors de 9 rencontres régulières et de l'AGA

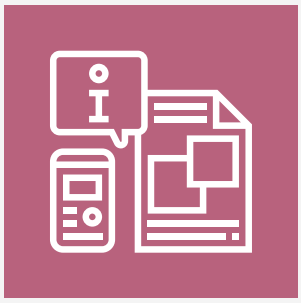
- Gestion des ressources humaines
- Sélection et embauche
- Gestion et suivi des finances
- Élaboration d'une politique de télétravail
- Révision de l'échelle salariale
- Suivi du plan d'action et des projets en cours

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

FAITS SAILLANTS

VARIANT POST-PANDÉMIE

En cours d'année, l'équipe de l'ACEF a constaté une augmentation progressive des demandes d'accompagnement budgétaire pour revenir en fin d'année au même niveau qu'avant la pandémie. Par contre, force est de constater que la situation des personnes qui consultent est difficile et qu'il y a peu de marge de manœuvre pour redresser la situation. L'inflation, la hausse des taux d'intérêt et les coûts pour se loger se répercutent grandement sur la situation des ménages à faible ou moyen revenu. L'impact de la pandémie sur la santé mentale des personnes se fait également sentir. Dans ce contexte, les conseillères doivent faire face à des situations très difficiles et se sentent parfois très impuissantes pour soutenir les personnes qu'elles accompagnent.



DE L'INFORMATION EN ABONDANCE

Pour une deuxième année, le rayonnement public a été particulièrement important. L'ACEF a poursuivi les activités régulières d'éducation et de sensibilisation: ateliers et conférences, infolettres, communiqués, entrevues avec des journalistes, publications Facebook et Instagram, etc. Outre ces activités, il faut souligner une présence hebdomadaire à la radio avec des chroniques pour parler de budget, de crédit et de consommation. Cette implication a exigé un travail soutenu de planification, de recherche et de créativité.

GAIN POUR LES CONSOMMATEURS AU DÉPÔT VOLONTAIRE

Depuis près de trois ans, l'ACEF a fait différentes représentations auprès d'élus et du ministre de la Justice pour que soit corrigée une situation défavorable aux plus vulnérables. Les revenus à déclarer dans le calcul du versement à effectuer pour bénéficier de la protection du dépôt volontaire portaient à confusion. L'ACEF, à force de relance, a obtenu cette année gain de cause dans ce dossier. Un travail de collaboration avec le ministère a permis de modifier le formulaire de déclaration à remplir par le débiteur et d'en clarifier les instructions. Le site web du ministère a également été modifié pour mieux accompagner les consommateurs demandant la protection du dépôt.

DES PROJETS EN CONCERTATION AVEC LES PAIRS

Il y a eu une implication importante de l'équipe dans les dossiers de financement des associations de consommateurs et dans la mise en œuvre de deux projets conjoints avec les associations membres d'Union des consommateurs (UC). Dans le premier, financé par la Fondation Chagnon, les membres des associations ont été consultés sur leurs intérêts et priorités concernant la mise en œuvre d'une première communauté de pratiques. Des outils ont été préparés pour déterminer ses objectifs et son fonctionnement. La première rencontre est prévue en avril 2023. Un deuxième projet, financé par Emploi et développement social Canada (EDSC), a débuté en juin et se poursuivra au cours des quatre prochaines années. Il permettra de travailler sur l'autonomisation financière des personnes, d'échanger sur les pratiques et d'adapter ou de développer de nouveaux outils d'intervention pour les clientèles vulnérables.

UNE ÉQUIPE QUI S'ANCRE

Après plusieurs tentatives, l'équipe de travail a enfin pu être complétée. Les conditions salariales ont été modifiées pour être davantage concurrentielles et permettre la rétention du personnel en place. L'ACEF Lanaudière compte sur une équipe engagée et compétente.

EN CHIFFRES

504 demandes de consultations budgétaires

413 consultations budgétaires réalisées

33 interventions budgétaires

499 personnes rencontrées lors de ces consultations et interventions

288 rencontres de suivis budgétaires auprès de **169** ménages

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

33 prêts de solidarité totalisant **34 807 $**

85 ateliers d'information et conférences sur des sujets variés

1630 personnes présentes lors de ces ateliers et conférences

2232 demandes d'information par téléphone, courriel ou en personne

67 interventions du service d'aide aux consommateurs

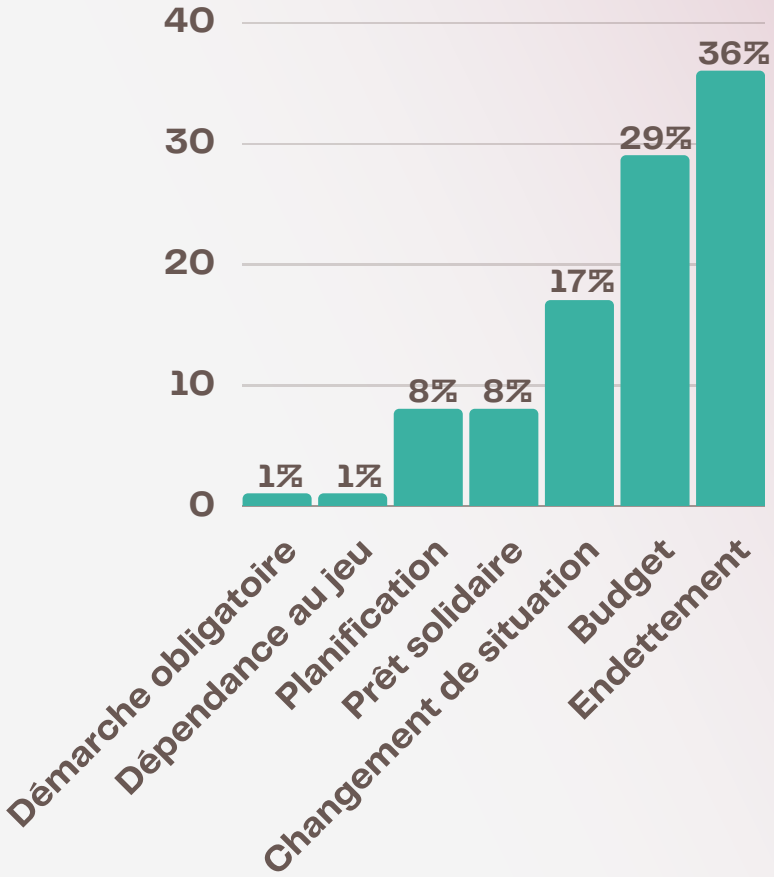
413 CONSULTATIONS BUDGÉTAIRES

L'ACEF a rencontré 413 ménages, soit 100 de plus que l'an dernier. Cela porte à croire que la baisse connue lors de la pandémie est maintenant chose du passé. Cependant, les contrecoups qu'elle laisse sont encore très présents. En effet, alors qu'il y a 5 ans le motif premier de consultation évoqué était d'apprendre à budgéter, aujourd'hui ce sont les inquiétudes liées à une situation d'endettement qui sont en tête de liste. Le budget arrive maintenant deuxième. Les changements de situations découlant de la pandémie sont également un motif important: autre emploi, santé fragilisée, etc.

Les statistiques qui suivent reflètent la situation des 390 dossiers pouvant être compilés.

MOTIFS DE CONSULTATION

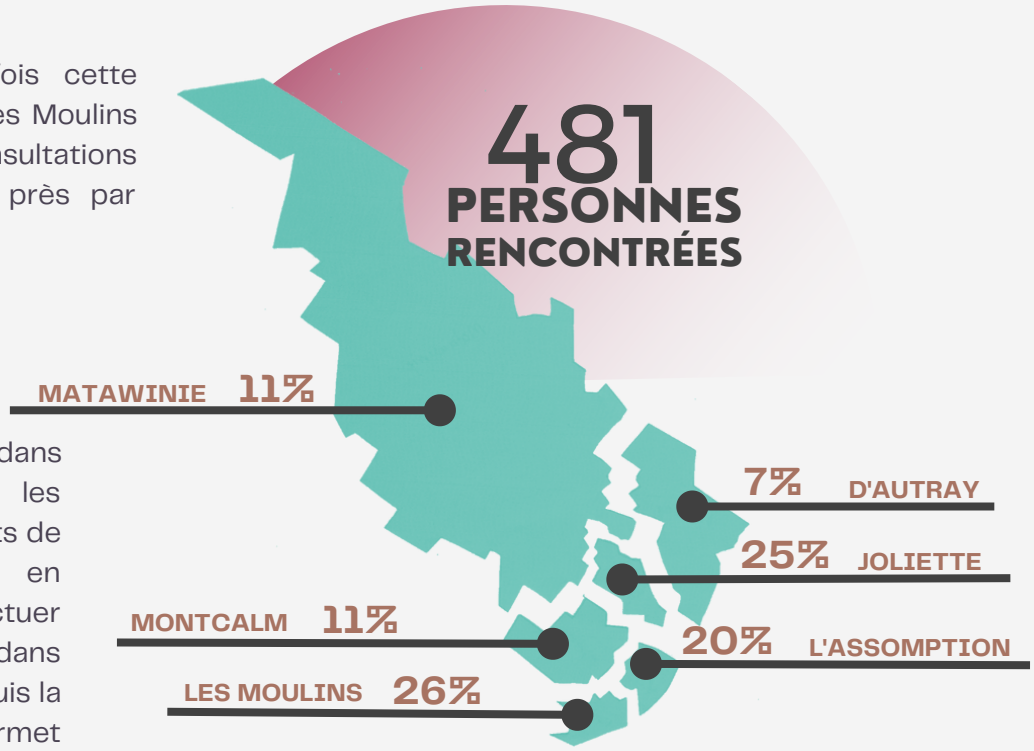
2022-2023 aura été marquée par une insécurité financière grandissante partout à travers la province et Lanaudière n'en fait pas exception. Coût des logements, prix des aliments, augmentation des frais de transport, hausse des taux d'intérêt, bref, le mot inflation est sur toutes les lèvres! Devant cette réalité, avoir accès gratuitement à un organisme qui offre de l'accompagnement pour soutenir les ménages dans leurs finances personnelles prend tout son sens. Que ce soit pour faire un bilan détaillé, pour chercher des solutions à un problème d'endettement, pour connaître ses droits, pour faire face à une nouvelle situation, pour planifier ou tout simplement mieux budgéter, l'ACEF Lanaudière est là!



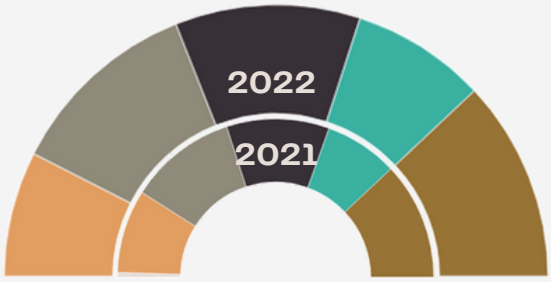
COUVERTURE DU TERRITOIRE LANAUDOIS

Pour la toute première fois cette année, c'est dans la MRC Les Moulins qu'il y a eu le plus de consultations budgétaires, suivi de très près par l'habituelle Joliette.

En effet, on remarque que d'année en année la provenance de la clientèle se répartit de plus en plus équitablement dans tout Lanaudière, quoique les MRC où sont situés les points de services arrivent toujours en tête. Il est possible d'effectuer les rencontres ailleurs que dans les points de service et, depuis la pandémie, le virtuel permet maintenant de rejoindre plus facilement certaines clientèles.



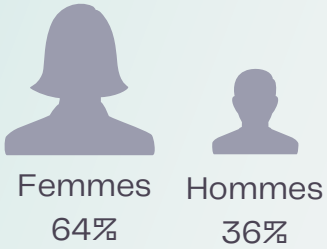
ÂGE DE LA CLIENTÈLE

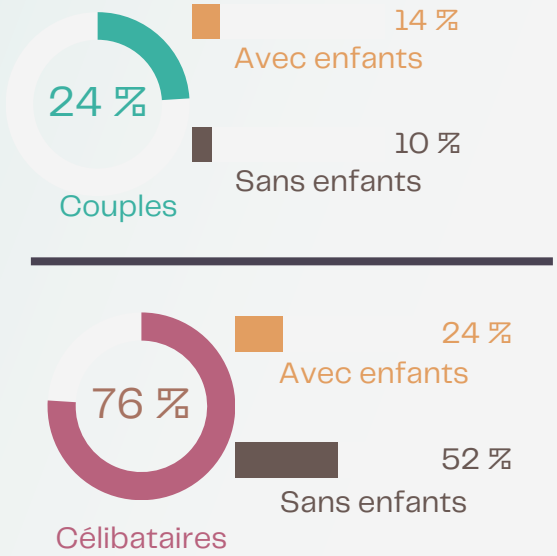


Âge	2022	2021
Moins de 20 ans	0%	1%
20 à 29 ans	15%	17%
30 à 39 ans	23%	22%
40 à 49 ans	22%	21%
50 à 59 ans	16%	15%
60 ans et plus	24%	24%

Depuis déjà plusieurs années, l'ACEF remarque que la majorité (61%) de la clientèle se situe dans la période active de la vie professionnelle, soit entre 30 et 59 ans. On constate une tendance à la hausse de la clientèle âgée dans les dernières années. Le passage du marché du travail à la retraite demande assurément un ajustement des finances personnelles. La population est vieillissante. Les différents projets portés par l'ACEF auprès des ainés y ont probablement aussi contribué.

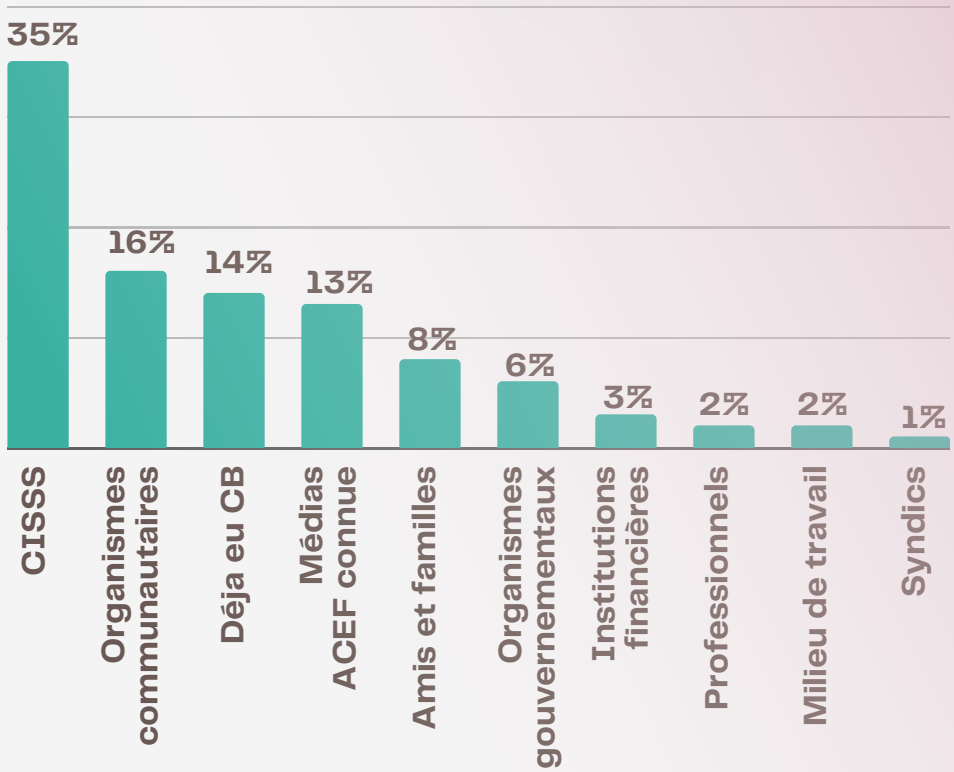
COMPOSITION DES MÉNAGES





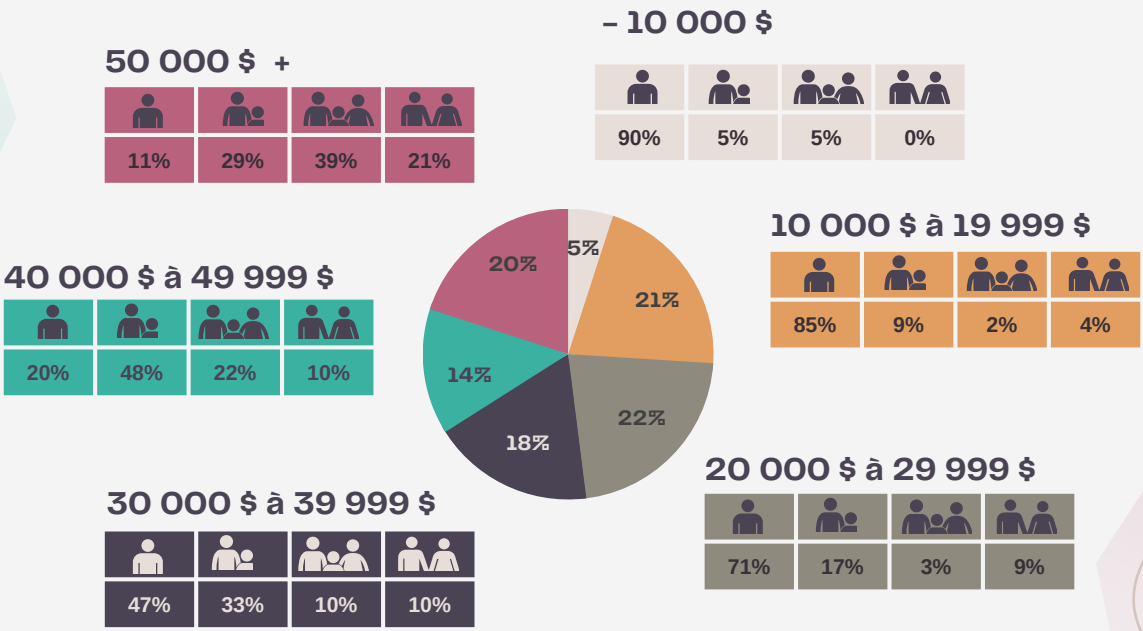
Force est de constater que certaines tendances se maintiennent au fil des années. Ce sont majoritairement des femmes qui font appel aux services, celles-ci étant plus enclines à demander de l'aide.
C'est également encore le réseau de la santé et des services sociaux le principal référant et ce sont toujours les personnes seules, sans conjoint, qui sont les plus vulnérables. Ces dernières sont à nouveau les grandes oubliées des différents programmes sociaux et doivent subvenir seules à leurs besoins de base. Elles représentent 76% de la clientèle. De ce nombre, 68% sont sans enfants.

RÉFÉRENCES



REVENUS DISPONIBLES SELON LES MÉNAGES

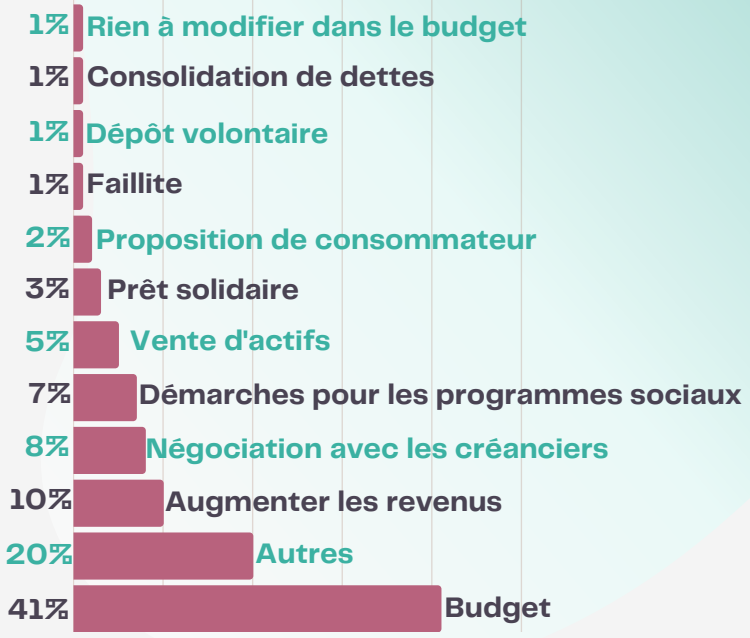
Dans les ménages aux revenus de moins de 10 000 $, soit 5% de la clientèle, c'est sans grande surprise que les personnes seules arrivent en premier et de loin (90%). Pour les autres types de ménages de cette catégorie, il s'agit probablement d'une situation temporaire tel que vécue au moment de la consultation. Les couples avec enfants (familles nucléaires et recomposées) remportent haut la main la palme des ménages ayant les plus hauts revenus. Le fait d'avoir deux revenus dans le ménage, les allocations familiales en hausse dans les dernières années ainsi que les pensions alimentaires reçues dans certains cas pourraient expliquer ce phénomène.



SOLUTIONS PROPOSÉES

Dans le contexte économique actuel, le budget est plus que jamais un incontournable pour arriver à équilibrer ses finances personnelles. Les gens doivent revoir leur mode de vie, prendre conscience de leurs dépenses et réorganiser leurs priorités. Contrairement à l'an dernier où la consolidation s'était démarquée comme solution, elle reprend sa place au même rang que la proposition de consommateur et la faillite. Les taux d'intérêt ayant grandement augmentés, elle s'avère une solution beaucoup moins envisageable.

Il faut adapter les solutions proposées à la réalité des clients et c'est pourquoi les « autres » solutions arrivent en deuxième place. Sous ce libellé, on retrouve plusieurs pistes d'action. Par exemple, il arrive qu'une personne n'a pas même les moyens financiers de faire une faillite ou une proposition de consommateur. Il faut alors se concentrer, à court ou moyen terme, à ce que la personne subvienne à ses besoins de base: se loger, se nourrir, payer ses médicaments. Pour d'autres personnes, certaines démarches préalables doivent être effectuées avant de pouvoir déterminer une solution à plus long terme : production des déclarations d'impôts, démarches juridiques, traitement d'un problème de dépendance, clarification de l'état des dettes, etc.



288 RENCONTRES DE SUIVIS AUPRÈS DE 169 MÉNAGES

Cette année, encore plus de ménages ont eu besoin d'avoir recours à une ou plusieurs rencontres de suivis budgétaires. Celles-ci permettent d'approfondir et/ou de poursuivre les démarches entreprises afin d'atteindre les objectifs financiers. Le nombre et la fréquence des rencontres varient en fonction des besoins de chacun. D'ailleurs, l'ACEF a dû se questionner sur la nécessité d'imposer des limites à certains clients chez qui une dépendance semblait s'installer plutôt que le développement de l'autonomie visée.

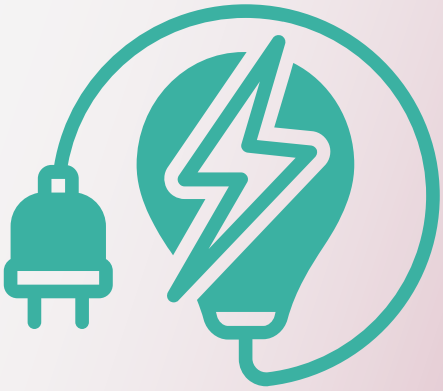
33 INTERVENTIONS BUDGÉTAIRES

Les interventions peuvent se faire par téléphone ou en présence. Il arrive que des personnes ne ressentent pas le besoin de faire un bilan complet de leurs finances mais veulent plutôt une réponse face à un besoin précis. Que ce soit pour elles-mêmes ou pour quelqu'un de leur entourage, il n'est pas nécessaire de prendre un rendez-vous pour en bénéficier.

Ces interventions requièrent toutefois plus de temps et de connaissances spécifiques que les demandes d'information générale. Les sujets abordés lors de ces interventions sont très variés. Il peut s'agir de questions concernant un changement de situation, d'admissibilité à des programmes ou encore de précisions de nature fiscale.

47 ENTENTES DE PAIEMENTS

Depuis quelques années, il y a de moins en moins d'ententes à négocier avec Hydro-Québec. En effet, malgré que les interruptions de service aient repris suite à la pandémie, il est maintenant plus facile pour la clientèle de négocier directement avec Hydro qui leur offre la plupart du temps la meilleure entente possible selon leur situation financière. Dans un souci de favoriser l'autonomie, l'ACEF invite les personnes qui font appel à elle à contacter directement le fournisseur en leur expliquant le processus. Elle n'intervient que lorsque le client est particulièrement vulnérable, que sa situation est un peu plus complexe ou que l'entente obtenue est insatisfaisante. Il y a quelques années, l'ACEF servait d'intermédiaire dans plus de 200 dossiers annuellement. La situation est un peu différente avec Hydro-Joliette. L'ACEF y intervient dans peu de dossiers.



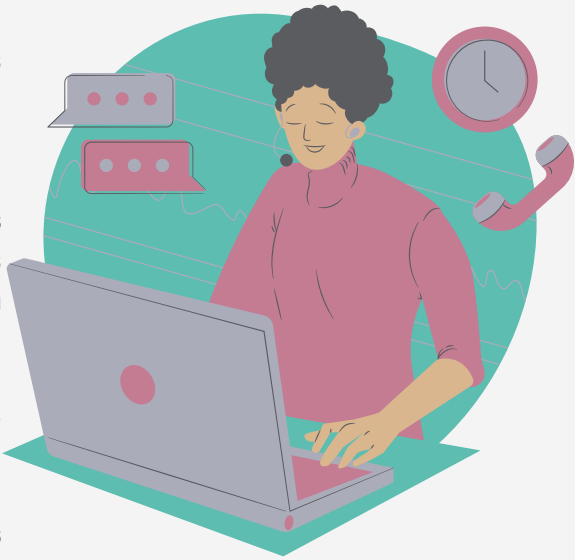
33 PRÊTS DE SOLIDARITÉ

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 34 807 $ 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, de répondre à des besoins de santé et d'éliminer des prêts usuraires. 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. L'ACEF a aussi participé à une entrevue pour la rédaction d'un article sur l'accompagnement budgétaire offert pour la Revue des présidents des caisses Desjardins. Une promotion a aussi été faite au cours de l'année auprès de plusieurs intervenants du réseau de la santé et des services sociaux ainsi qu'auprès d'organismes communautaires de la région. L'objectif visé était d'expliquer la disponibilité et le fonctionnement des prêts pour les personnes n'ayant pas accès au crédit traditionnel.

2232 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 (86%). Les communications par courriel augmentent d'année en année mais restent encore marginales (11%). 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.

Un peu plus de 40% des demandes concernent les services budgétaires de l'ACEF. Viennent ensuite les demandes d'information en consommation et les démarches pour faire valoir ses droits lors de litiges en consommation. Les sujets les plus fréquemment abordés concernent l'achat ou les réparations de véhicules, les télécommunications, les contrats de vente itinérante et le respect des garanties. Les demandes d'information générale touchent le crédit (dossier de crédit, agences de recouvrement, recours des créanciers, 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, allocation unique pour le logement, etc.).

67 INTERVENTIONS DU SERVICE D'AIDE AUX CONSOMMATEURS

Ce service en développement vise à soutenir les consommateurs. L'équipe des intervenants est disponible à tour de rôle, que ce soit pour des conseils généraux liés à l'achat de biens et services, pour des renseignements sur les droits et obligations des consommateurs ou pour mieux comprendre les enjeux d'une situation problématique et en connaître les recours possibles. Le travail continue de se faire en collaboration avec un contact à l'Office de la protection du consommateur (OPC) et avec d'autres ressources. L'OPC est d'ailleurs à l'origine du tiers des demandes de services.

L'outil de compilation mis en place l'année passée permet d'avoir un meilleur portrait d'ensemble. Sur les 67 situations portées à l'attention des intervenants, il y en a 15 qui ont rapport aux véhicules et 15 autres aux biens de consommation, suivent ensuite les situations relatives au crédit/recouvrement (9), à l'habitation (7), aux télécommunications (6) et autres sujets (15).

La question des petits prêts rapides a été soulevée et elle est d'actualité. La Loi sur la protection du consommateur (LPC) a été modifiée pour mieux encadrer ce type de prêt à coût élevé mais, malheureusement, les entreprises ont été rapides pour trouver des moyens de la contourner. Les consommateurs n'ont souvent pas assez d'énergies pour faire valoir leurs droits car les démarches sont longues et complexes, surtout en considérant la situation qui les a menés à recourir à ce type de prêts. Dans certains cas, les intervenants savent que l'aide apportée porte fruit car les consommateurs se disent rassurés ou plus à l'aise pour prendre des décisions et poursuivre leurs actions. Parfois, les intervenants ont même la chance de connaître le résultat des démarches effectuées. Par exemple, cette année, une personne a pu récupérer quelques centaines de dollars donnés en argent comptant comme acompte à une entreprise qui ne répondait pas au départ à sa demande et dont le site internet avait disparu.

EN ÉDUCATION

85 ATELIERS ET CONFÉRENCES

Les ateliers et conférences sur mesure touchent des sujets variés. Ils sont offerts sur l'ensemble du territoire de Lanaudière et s'adressent parfois à une clientèle particulière (participants dans des groupes communautaires et étudiants en francisation), parfois au grand public (citoyens inscrits à des activités organisées par les municipalités). 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.

En cette troisième année de pandémie, marquée par un retour graduel à la normale, les ateliers ont presque tous été donnés en présentiel. De plus, les statistiques sur le nombre d'ateliers donnés et le nombre de participants rencontrés ont dépassé les chiffres de la dernière année prépandémique de 2019-2020.

ATELIERS

SUJETS / CLIENTÈLES	Aînés	Jeunes	Groupes en employabilité	Groupes sociaux	Intervenants	Immigrants	Proches aidants	TOTAL PAR SUJET	TOTAL DE PARTICIPANTS
ACEF - services offerts (incluant kiosques)	1	2	1	4	5			13	495
Achats en ligne	1							1	35
Achat ou rénovation d'une propriété	1					1		2	23
Arrangements funéraires préalables	3							3	54
Assurances						2		2	27
Bien manger à bon compte	2					1		3	49
Budget			21	2				23	178
Choisir sa résidence				1				1	20
Consommation responsable	1							1	8
Conservation documents / papiers clairs	7			1			1	9	173
Démarches prioritaires décès d'un proche	2						1	3	74
Électricité						1		1	8
Fiscalité, impôts, revenus aînés	3				1	5	1	10	253
Inaptitude et automobile	1							1	6
Protection du consommateur	1	1		1				3	59
Protection des données	2			2				4	97
Télécommunications						1		1	9
Trucs pour économiser	2			1		1		4	62
TOTAL PAR CLIENTÈLE	27	3	22	12	6	12	3		
TOTAL DE PARTICIPANTS	634	150	178	137	307	163	61		

85 ATELIERS OFFERTS

1630 PARTICIPANTS RENCONTRÉS

APPUI AUX PROCHES AIDANTS

L'ACEF a poursuivi encore cette année son travail auprès des personnes aidantes, en les soutenant et en les informant, afin qu'elles puissent être mieux outillées pour faire face aux obligations qu'elles ont acceptées. Elles peuvent ainsi apporter un accompagnement adéquat aux personnes aidées en ce qui a trait aux finances personnelles et à 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, 58 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 ont accompagnées 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.

L'APPUI POUR LES PROCHES AIDANTS

Toujours dans le cadre du projet APPUI, une nouvelle chronique sur la séparation involontaire et un communiqué sur les crédits d'impôt ont été publiés, venant bonifier la série se trouvant sur le site internet dans la section consacrée aux proches aidants.

Trois ateliers présentés dans le cadre de ce projet ont permis de rejoindre 39 proches aidants d'ainés. Deux ont permis d'aborder la fiscalité et un le choix d'une résidence pour aînés.

L'ACEF a organisé deux conférences pour les intervenants du sud et du nord de Lanaudière portant sur les changements à la loi pour protéger les personnes vulnérables. Ces conférences données par le Curateur public ont permis de rejoindre 34 personnes de différents organismes.

PROJET QADA

Dans le cadre de la dernière année de ce projet destiné aux personnes aînées de la région, l'ACEF a préparé 5 nouveaux contenus et, à la demande des groupes, en a adapté 3 à la réalité de la clientèle aînée, offerts habituellement au grand public. Voici la liste des nouveaux ateliers préparés et adaptés.

CONTENUS D'ATELIERS DÉVELOPPÉS	LISTE DES ATELIERS ADAPTÉS
• Protection du consommateur	• Conservation des documents importants
• Rénovation domiciliaire	• Consommation responsable
• Trucs pour économiser	• Bien manger à bon compte
• Démarches à faire à la suite d'un décès	
• Papiers clairs	

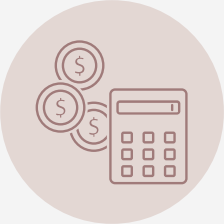
Tous ces contenus et d'autres déjà disponibles ont été présentés à des groupes. Une attention particulière a été accordée afin que les contenus soient accessibles et vulgarisés adéquatement pour les personnes aînées. Chaque atelier comprend un volet informatif afin d'aiguiser le sens critique des participants. 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 de chacun.

Un aide-mémoire par sujet a été produit afin de résumer l'information essentielle abordée lors des ateliers de formation. Ce matériel a été distribué lors des ateliers et transmis par courriel aux personnes qui ont participé aux ateliers de manière virtuelle. Des copies supplémentaires ont également été laissées à l'organisme organisateur afin qu'il partage l'information auprès de ses autres membres. Le matériel développé a aussi servi à alimenter des publications pour les réseaux sociaux.

CRÉATION ET DIFFUSION DE MATÉRIEL D'INFORMATION/SENSIBILISATION

CHRONIQUES ET ENTREVUES RADIO

Les 27 dernières chroniques informatives prévues au projet et inspirées des sujets choisis pour les ateliers ont été diffusées sur les ondes de la radio communautaire CFNJ FM 99.1. L'ACEF a privilégié cette forme de communication car elle permet de rejoindre plus facilement la clientèle visée qui a tendance à utiliser davantage les médias traditionnels, tel que la radio. Toutes les chroniques radios ont été offertes par la suite en réécoute sur les différents réseaux sociaux où près de 1600 abonnés suivent l'ACEF. Elles ont également été diffusées auprès des membres, des groupes communautaires et des municipalités de la région de Lanaudière.



BUDGET

- Choisir un modèle budgétaire
- Difficulté de paiement, quoi faire
- Résolutions à prendre pour économiser
- Trucs pour économiser à l'épicerie
- Trucs pour économiser cet hiver

CONSOMMATION

- Produits garantis à vie
- Nouveau vocabulaire en consommation
- Facturation par option négative
- Achat d'un véhicule usagé
- 5 conseils de base en consommation
- Économiser en adoptant des habitudes écologiques
- 3 types de garanties

DROITS DES CONSOMMATEURS

- Annuler un contrat
- Vente entre particuliers
- Vente itinérante
- Service d'aide aux consommateurs de l'ACEF

FINANCES

- Endossement
- Services bancaires en ligne et nouvelles alertes
- Incidences financières et autres au décès d'un proche
- Dossier de crédit
- Agences de recouvrement

OUTILS ET CONSEILS PRATIQUES

- Importance de faire ses impôts
- Registre des contrats de services funéraires préalables
- Signes d'un vol d'identité
- Attention aux publications de type sondage sur Facebook
- Quoi faire l'été pour conserver une bonne santé financière
- Délais de conservation des documents

CHRONIQUE ÉCRITE

Encore une fois cette année, une chronique à l'intention des membres de l'AQDR Brandon a été rédigée et diffusée auprès des 277 membres de l'association. La chronique a abordé les principales démarches à faire à la suite d'un décès : information, impacts financiers et actions à prendre. Celle-ci a aussi été diffusée auprès des groupes d'aînés de la région, des municipalités et des quelques 650 abonnés à l'infolettre de l'ACEF.

VOLET ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Le volet accompagnement consiste à offrir un appui individualisé aux personnes aînées 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 les aînés en leur donnant l'information dont ils avaient besoin tout au cours du processus de règlement de leurs litiges. L'accompagnement a permis d'identifier les documents à rassembler pour la préparation de leur dossier, de questionner les personnes pour les aider à organiser leurs idées afin de rédiger leur plainte si besoin, et de les soutenir jusqu'au recours légal le cas échéant avec le concours des autres intervenants impliqués. 88 personnes aînées ont bénéficié d'un accompagnement individualisé. Outre les problèmes d'abus financier vus plus souvent en consultations budgétaires, les principaux litiges soumis par ces personnes se retrouvent dans la section interventions du service d'aide aux consommateurs.

PROJET EDSC

Ce projet conjoint avec UC vise à renforcer l'autonomie financière des personnes à faible revenu par l'entremise d'ateliers, de rencontres cliniques individuelles et de rencontres de groupes. Il vise aussi à développer de nouveaux partenariats afin de rejoindre une plus large part de la population et ainsi accroître l'autonomie financière d'un plus grand nombre de gens.

La majorité des activités réalisées dans le cadre de ce projet se retrouve intégrée dans différentes sections du rapport. L'ACEF souhaitait aussi mieux répondre aux besoins exprimés par la communauté autochtone présente dans la région. Malgré plusieurs tentatives de rapprochement avec le Centre d'amitié autochtone de Lanaudière, aucune avancée significative n'a permis d'améliorer la compréhension de leur réalité pour adapter les interventions auprès des membres de la communauté. L'ACEF demeure ouverte à toute collaboration future.

Étant donné l'incapacité de travailler avec les intervenants du milieu autochtone, l'ACEF a anticipé un projet similaire pour les jeunes adultes vulnérables. Cela a mené à la tenue d'un groupe de discussion pour mieux cerner les besoins d'information financière et les meilleures approches pour les diffuser. Ce groupe sera suivi d'un autre à l'automne avant de procéder à l'analyse des résultats puis aux implications pratiques en découlant.

EN FORMATION

SUJET	FORMATEUR	DATE
Testament et succession	Infrom'elle	avril 2022
Autonomisation financière	Prospérité Canada	août 2022
Redefining financial vulnerability in Canada	Prospérité Canada	septembre 2022
Achat en ligne et droit international privé	UC	septembre 2022
Loi sur le recouvrement de certaines créances et pratiques interdites	OPC	octobre 2022
Loi visant à mieux protéger les personnes en situation de vulnérabilité	Curateur public du Québec	octobre 2022
Nouvelles prestations au fédéral pour les soins dentaires et pour le logement	Agence du revenu du Canada	novembre 2022
Inflation et récession: mesures à mettre en place pour aider les consommateurs	Option Consommateurs	décembre 2022
L'outil d'aide au divorce conjoint de JuridiQC	SOQUIJ	mars 2023
Intégration / formation des nouvelles conseillères budgétaires	ACEF Lanaudière	entre juin 2022 et mars 2023

EN COMMUNICATIONS

Le site internet est toujours une référence pour la population et les intervenants. Il est en moyenne consulté par 1882 personnes différentes chaque mois. Elles consultent généralement 2,5 pages par visite. 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 et des chroniques radiophoniques diffusées dans le cadre du projet QADA. Les 105 publications du compte Facebook ont été vues plus de 27 000 fois par les abonnés pour une moyenne de 258 vues par publication. Il est à noter que cette année l'ACEF a eu 4 publications ayant été vues par plus de 1000 personnes. Le passage de l'ACEF Lanaudière à l'émission L'épicerie du 11 janvier fait d'ailleurs suite à une publication sur la politique d'exactitude des prix qui a été remarquée par la journaliste recherchiste de l'émission.

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, les diverses organisations ont la possibilité de reprendre les articles dans leurs médias d'information, en citant la source bien entendu. 6 infolettres ont été publiées au cours de l'année.

DIFFUSION

1579 abonnés Facebook

652 membres et abonnés individuels à l'infolettre

126 organismes communautaires

52 municipalités

38 bibliothèques

SUJETS TRAITÉS

- REER et CELI
- Moyens simples et efficaces pour réduire votre facture énergétique pour l'hiver
- Trucs et conseils pour former les enfants en matière de finances
- Fraudes par téléphone, courriel, texto et autres
- Principaux types de cyberfraudes
- Impacts fiscaux d'un retour au travail pour les aînés

CHRONIQUES APPUI

Dans le cadre du projet Appui, l'ACEF a rédigé 2 chroniques qui ont été publiées dans les cinq hebdos régionaux.

- Séparation involontaire
- Registre des arrangements préalables de services funéraires et de sépulture

COMMUNIQUÉS ET ARTICLES DANS LES JOURNAUX LOCAUX

COMMUNIQUÉS

- Services de l'ACEF, avril 2022
- Montant ponctuel pour le coût de la vie, novembre 2022
- De l'argent pour les personnes aidantes, février 2023

ARTICLES

- Quand prendre soin de son conjoint âgé devient difficile, novembre 2022
- Évitez de dépenser pour des services déjà payés, novembre 2022

ENTREVUES ET PLUS

- Trucs pour économiser sur l'essence, avec CTRB, mai 2022
- Vente itinérante, avec CTRB, juin 2022
- Conseils pour réduire les frais du déménagement, avec CTRB, juin 2022
- Augmentation du coût de la vie, avec CFNJ, juin 2022
- Conseils pour la rentrée scolaire, avec CFNJ, août 2022
- Prêts à coût élevé, avec le Journal de Montréal, octobre 2022
- Vendredi fou, avec CFNJ, novembre 2022
- Trucs pour des repas festifs pour petits budgets, avec le Journal de Montréal, décembre 2022
- Politique d'exactitude des prix, avec Radio-Canada (émission L'épicerie), janvier 2023
- Dégel des prix à l'épicerie, avec CFNJ, février 2023
- Microprêts, avec le journal D'Autray de Joliette, mars 2023
- 27 chroniques radiophoniques de 5 minutes du 14 septembre 2022 au 15 février 2023 avec CFNJ, dans le cadre du projet QADA, sur différents sujets de consommation

GUIDES ET BROCHURES

Cette année, l'ACEF a travaillé à l'actualisation du contenu et de la forme de sa brochure Bien manger à bon compte qui a été publiée la première fois en 2005. Un style plus moderne et non genré a été choisi par les membres de l'équipe de l'ACEF. La réédition de cette brochure était pertinente étant donné sa popularité (46 985 copies écoulées à travers le Québec depuis la première édition).

L'ACEF a également fait la promotion de ses 3 principales brochures au courant des mois de janvier, février et mars en les offrant gratuitement aux membres, aux abonnés de l'infolettre et sur ses réseaux sociaux. Ainsi, elle a remis :

plus de 40 Un parcours vers une retraite qui me ressemble;

plus de 250 À vos amours, à vos affaires;

plus de 500 Bien manger à bon compte.

EN 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. Depuis 2021, l'ACEF a entrepris des démarches pour que l'application de la loi corresponde à celle-ci en interpellant le ministre de la Justice, monsieur Simon Jolin-Barrette. Quelques avancées avaient eu lieu sans corriger l'inclusion de certains revenus inappropriés dans le calcul du versement à effectuer par le débiteur. La relance du dossier en mars 2022 auprès du nouveau conseiller du ministre, Me Alexis L'Écuyer, a donné suite et des fonctionnaires du ministère de la Justice (MJQ) ont été impliqués. Il y a eu en août 2022 une rencontre avec Me Gaétan Rancourt, Directeur général de la Direction générale des services centralisés, des solutions d'affaires et de la transformation. En collaboration avec l'analyste en protection des consommateurs d'UC, il y eu retour sur cette rencontre en novembre avec Me L'Écuyer afin de déterminer le meilleur scénario pour corriger véritablement la situation.

Cela a mené à retravailler le formulaire avec plusieurs fonctionnaires du MJQ: conseillère aux relations avec les partenaires, avocate au soutien juridique, analystes d'affaires et personnel des communications et de la qualité des services. L'ACEF et UC ont pu donner leurs commentaires sur les modifications apportées au formulaire et revoir la version révisée du même formulaire dans un deuxième temps. Le formulaire final, même s'il est très lourd de l'avis même du MJQ, est nettement plus clair, avec par exemple des explications mieux vulgarisées, une liste des autres revenus avec des cases à cocher et l'automatisation des calculs. Il est disponible en ligne depuis le début mars. À la demande du MJQ, un suivi sera fait dans quelques mois. Finalement, l'accessibilité au dépôt volontaire et l'équité entre citoyens ont été grandement améliorés.

EN COLLABORATION AVEC UNION DES CONSOMMATEURS

COMITÉ FINANCES PERSONNELLES ET ENDETTEMENT

Cette année, une conseillère budgétaire de l'ACEF a participé aux rencontres du comité. Le comité travaille à ce que les dossiers de crédit ne soient plus utilisés à des fins non financières. Spécifiquement, le comité a entamé une réflexion sur la manière dont devraient être gérés les dossiers de crédit. De cette réflexion, un document a été produit afin de présenter la position que devrait adopter UC. En plus de travailler principalement sur ce dossier, le comité a produit des mémoires en réponse à :

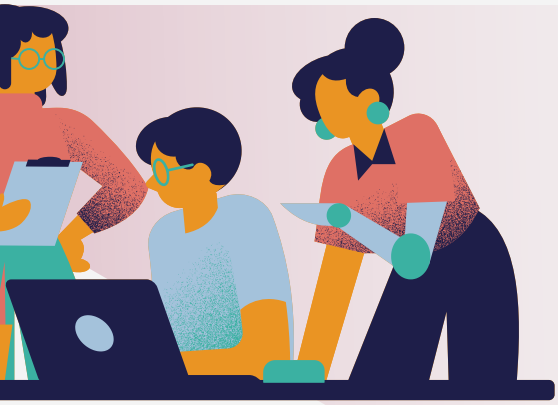
- une consultation de l'Autorité des marchés financiers (AMF) sur le projet de règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier en collaboration avec le comité protection du consommateur;
- une consultation du ministère des Finances du Canada sur la lutte contre les prêts à conditions abusives.

L'ACEF a aussi pris en charge, avec la collaboration d'UC, la mise à jour de la section sur les saisies du manuel de formation des conseillers budgétaires.

union des consommateurs

COMITÉ POLITIQUES SOCIALES ET FISCALES

Faute de ressources humaines, le plan de travail prévu par ce comité n'a pu être réalisé. Les deux seuls membres ont dû se désengager de plusieurs dossiers tel Échec aux paradis fiscaux et Coalition Main rouge. Par contre, ils ont suivi avec intérêt les développements concernant le rétablissement du Supplément de revenu garanti pour les aînés ayant reçu la prestation canadienne d'urgence. C'est avec joie qu'ils ont accueilli la nouvelle en avril que, suite aux actions posées, les prestations seraient rétablies rétroactivement. Ainsi, les aînés à faible revenu ont pu redresser leur situation financière fortement fragilisée.



COMITÉ PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Une conseillère budgétaire a continué son travail ponctuel pour le comité avec la relecture de 3 fiches d'information juridique visant à fournir de l'information précise et utile aux associations de consommateurs membres de UC. Elle a donné son point de vue terrain sur les fiches dont les sujets abordaient cette année le dépôt volontaire, le recouvrement d'une dette de l'état et la fin d'un contrat de location automobile.

EN LIEN AVEC LES PAIRS

INSTANCES DÉCISIONNELLES – UC

Les membres de l'équipe et la coordonnatrice ont pris part à l'AGA des 8 et 9 juin 2022 et cette dernière a participé à 5 rencontres régulières du CA. Les rencontres régulières du CA ont permis de suivre les travaux de différents comités de travail et l'avancement des projets de recherche en cours. L'année 2022-2023 a été marquée par la difficulté de recrutement pour combler le poste de direction et les postes d'analystes laissés vacants suite au départ de personnes impliquées depuis longtemps dans le développement d'UC. Le conseil a assuré le suivi du plan d'action tout en tenant compte des ressources disponibles. Le CA assume également le suivi de la gestion financière, discute des positions sur les projets de loi, détermine les revendications et autres positions portées par le regroupement, etc.

CONSEIL GÉNÉRAL – UC

Lors du conseil général de février, des échanges ont permis de discuter des conclusions des projets de recherche sur la téléphonie filaire et la justice en ligne. Des discussions ont également eu lieu sur le positionnement d'UC quant à la nationalisation du dossier de crédit et sur le projet de loi visant à améliorer l'efficacité et l'accessibilité de la justice. Une présentation de l'Institut de recherche et d'informations socioéconomiques (IRIS) sur l'inflation a également permis de mieux comprendre les causes actuelles de l'inflation.

COMITÉ STRATÉGIE – UC

Ce comité analyse les opportunités de financement pour UC et ses membres et cherche à les positionner comme acteurs importants dans le domaine des finances personnelles et de la protection des consommateurs. Compte tenu de l'absence d'une ressource UC au comité, ce dernier a mis l'accent sur le démarrage du projet Communauté de pratiques et sur le renouvellement du programme de soutien financier aux activités d'éducation financière et de consultation budgétaire de l'OPC.

La représentante de l'ACEF au comité a fait les liens avec les responsables du projet à la Fondation Chagnon et collaboré à la rédaction du rapport de décembre 2022 sur l'avancement du projet Communauté de pratiques. Une rencontre avec des représentants de l'OPC a permis de discuter des résultats de l'évaluation du programme réalisé par le Conseil du trésor et de confirmer la reconduction du programme pour les deux prochaines années.

FONDATION POUR LES CONSOMMATEURS

En tant que délégué d'UC, un membre de l'équipe a participé à la préparation et à l'animation de l'AGA et aux 6 rencontres du CA et d'une assemblée générale. Suite à l'obtention d'un important reliquat de recours collectif, la Fondation a lancé en 2022-2023 deux appels de projets en collaboration avec l'OPC et un appel pour un projet de surveillance des pratiques de magasins de meubles. La personne a assuré les communications avec les associations de consommateurs et l'OPC ainsi qu'avec le bureau d'avocats responsable du dossier. Quelques rencontres ont eu lieu pour discuter des obligations de la Fondation et des redditions de compte à transmettre au tribunal. Diverses représentations ont également été faites notamment dans le cadre d'un autre reliquat possible pour la Fondation.

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 6 rencontres du CA.

L'ACEF a également participé à la rencontre annuelle des locataires du **CHEZ-NOUS DU COMMUNAUTAIRE** où elle a des locaux pour desservir la population de la MRC Les Moulins. Une représentante était aussi présente à l'AGA de septembre 2022.

AUTRES REPRÉSENTATIONS

Rencontre avec la députée Véronique Hivon concernant les travaux de modernisation de la LPC sur le crédit automobile et la vente itinérante; ont également été abordés le dossier de l'obsolescence ainsi que les difficultés rencontrées dans les demandes au MJQ concernant le dossier du dépôt volontaire, avril 2022

Rencontres RODCD pour discuter des seuils planchers, de la répartition des sommes supplémentaires annoncées dans le cadre du PAGAC et du suivi des travaux avec le SACAIS concernant le cadre normatif de financement, avril, juin et novembre 2022

Rencontre du responsable régional de l'Appui pour proches aidants et de la coordonnatrice en proche aidance du CISSS de Lanaudière pour échanger sur les services et l'accompagnement offerts par chacune des organisations, août 2022

Entrevue dans le cadre de l'évaluation du programme de soutien financier des activités d'éducation financière et de consultation budgétaire de l'OPC, août 2022

Interpellation des candidats de la région représentant les principaux partis politiques dans le cadre de l'élection provinciale du 3 octobre 2022: positionnement de leur parti respectif sur les mesures et programmes à bonifier pour soutenir les personnes à revenu modeste vivant seules trop souvent oubliées dans les dernières années, leurs visées pour permettre une mise à jour continue de la LPC et de sa règlementation ainsi que leurs intentions pour mieux soutenir les organismes en défense collective des droits, septembre 2022

Soirée débat organisée par la Table régionale des organismes communautaires de la région de Lanaudière (TROCL) avec des représentants des principaux partis pour répondre aux diverses préoccupations des organismes communautaires en santé et services sociaux, en défense collective des droits et autres enjeux, septembre 2022

Soirée débat organisée par la TROCL avec des représentants des principaux partis pour répondre aux diverses préoccupations des organismes communautaires en santé et services sociaux, en défense collective des droits et autres enjeux, septembre 2022

Rencontre OPC – Associations de consommateurs: indemnisation des voyageurs vs Covid-19, contrats de crédit à coût élevé, processus d'indemnisation et autres sujets, octobre 2022

Sommet de l'ACA Lanaudière: orientations 2023-2028, discussions sur les seuils planchers de financement, stratégies en lien avec la nouvelle réalité du marché de travail et autres sujets, novembre 2022

Lancement du mois de la littératie financière par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, novembre 2022

Rencontre de l'AMF pour la présentation de l'indice de littératie financière appliqué, novembre 2022

Assemblée générale extraordinaire TROCL, adoption de la nouvelle vision, février 2023

Lettres aux 9 députés provinciaux et aux 5 députés fédéraux de la région de Lanaudière dans le cadre de la journée mondiale des consommateurs pour soulever la question d'accessibilité au crédit pour les clientèles vulnérables et le coût élevé du crédit offert sur les marchés parallèles et demander d'agir, selon les responsabilités qui sont dévolues à chaque palier de gouvernement, pour mieux encadrer et réglementer les pratiques abusives, mars 2023

PERSPECTIVES 2023 - 2024

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.

DE PLUS...

EN ÉDUCATION

- Développer des contenus d'ateliers destinés aux néo-Québécois (personnes immigrantes, réfugiés et travailleurs étrangers) et préparer des aide-mémoires en complément avec traduction au besoin.
- Réaliser une quinzaine d'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.
- Développer de nouveaux contenus d'ateliers d'information selon les intérêts manifestés par les groupes.
- Finaliser la réédition de la brochure Bien manger à bon compte.
- Organiser deux rencontres de formation sur les nouvelles mesures d'assistance avec le Curateur public du Québec à l'intention de la population en général et des personnes aidantes en particulier.
- Mettre à jour les documents de préparation à la retraite produits par l'ACEF et les rendre disponibles sur le site web.
- Continuer l'exploration auprès des jeunes pour déterminer leurs besoins et mieux adapter les outils ou en développer des nouveaux.

EN COMMUNICATIONS

- Rédiger 2 chroniques s'adressant aux proches aidants pour diffusion large.
- Préparer et enregistrer 50 capsules d'information sur des sujets de consommation pour diffusion à la radio CFNJ FM 99,1.
- Préparer et enregistrer 10 chroniques de 10 minutes sur des sujets de consommation pour diffusion à la radio O|103,5 FM.
- Finaliser la refonte du site web et le tenir à jour.

EN AIDE AUX CONSOMMATEURS

- Poursuivre le développement des grilles budgétaires pour usage interne et accessibles au public sur le site web.
- Préparer à l'intention des personnes qui consultent l'ACEF un document synthèse sur certains enjeux financiers et légaux touchant le recours à différentes solutions aux dettes et l'impact de ces choix sur le dossier de crédit.
- Poursuivre le développement des outils d'accompagnement en matière de consommation.
- Améliorer les connaissances de l'équipe dans le domaine de la protection des consommateurs.

EN RECHERCHE, ACTION ET REPRÉSENTATION

- Faire le suivi de l'utilisation du nouveau formulaire au dépôt volontaire.
- Assurer un suivi des impacts du recouvrement de prestations versées indûment pendant la pandémie.
- Se positionner sur les projets de lois qui seront déposés par le ministre de la Justice en ce qui a trait à la modernisation de la LPC.
- Poursuivre la participation sur différents dossiers portés par UC notamment sur le comité Finances personnelles et endettement qui travaillera principalement sur la nationalisation du dossier de crédit.
- Poursuivre l'implication au comité Stratégie de UC pour le suivi des projets conjoints et le développement du financement des associations et d'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 publiques et la protection des consommateurs.

À L'INTERNE

- Finaliser la formation de la nouvelle conseillère budgétaire.
- Planifier et réaliser la transition et le transfert de connaissances pour le poste de direction.
- Définir les besoins pour une nouvelle ressource pour compléter l'équipe de travail selon la réorganisation des tâches.
- Intégrer et former cette nouvelle ressource.
- Développer et actualiser la base de données de consultation budgétaire.
- Mettre à jour les règlements généraux.
- Mettre en place une politique de confidentialité tel que prévue par la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

SIGLES

ACA	Action communautaire autonome
ACEF	Association coopérative d'économie familiale
AGA	Assemblée générale annuelle
AMF	Autorité des marchés financiers
CA	Conseil d'administration
CELI	Compte d'épargne libre d'impôt
CEPAP	Centre d'éducation populaire de l'académie populaire
CFNJ	Radio Nord-Joli
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CTRB	Corporation de Télédiffusion Régionale de Berthier
EDSC	Emploi et Développement social Canada
LPC	Loi sur la protection du consommateur
MRC	Municipalité régionale de comté
MJQ	Ministère de la Justice du Québec
OPC	Office de la protection du consommateur
PAGAC	Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire
QADA	Québec ami des aînés
REER	Régime enregistré d'épargne-retraite
SACAIS	Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales
SOQUIJ	Société québécoise d'information juridique
TROCL	Table régionale des organismes communautaires autonomes de Lanaudière
UC	Union des consommateurs