



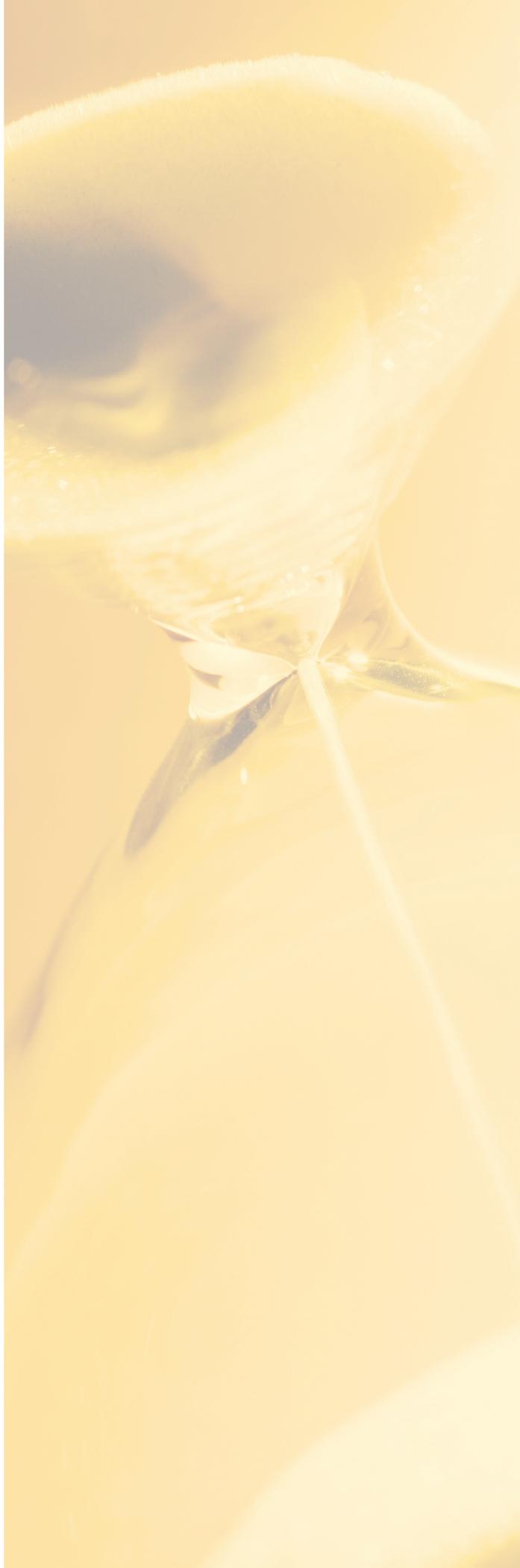
Lanaudière

Rapport d'activités 2024-2025



TABLE DES MATIÈRES

- 2 ÉQUIPE DE TRAVAIL
MISSION
- 3 CONSEIL
D'ADMINISTRATION
- 4 FAITS SAILLANTS
- 5 EN CHIFFRES
- 6 EN INTERVENTION
- 16 EN ÉDUCATION
- 22 EN COMMUNICATION
- 25 EN RECHERCHE, ACTION
ET REPRÉSENTATION
- 35 EN PERSPECTIVES



ÉQUIPE DE TRAVAIL



Lise Dalpé

Directrice par intérim



Marie-Josée Ouimet

Conseillère budgétaire
et directrice sortante



Guylaine Fauteux

Conseillère budgétaire



Anne Plamondon

Conseillère budgétaire



Caroline Séguin

Responsable des communications
et chargée de projet



Sophie Rondeau

Conseillère budgétaire

MISSION



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.

CONSEIL D'ADMINISTRATION



Louise-Marie Morin
Présidente



Claudine D'Auteuil
Trésorière



Janine Dalpé
Secrétaire



Hélène Arsenault
Vice-présidente



Nicole Laroche
Administratrice



Élise Landreville
Administratrice

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

- Gestion des ressources humaines
- Sélections et embauches
- Gestion et suivi des finances
- Révision de la politique des conditions de travail
- Suivi du plan d'action et des projets en cours
- Comités ad hoc : retraite de la directrice et 50^e ACEF



FAITS SAILLANTS

UNE ANNÉE DE TRANSITION MOUVEMENTÉE

Comme plusieurs milieux de travail, la pénurie de main-d'œuvre qualifiée est un défi que l'ACEF n'a pu ignorer cette année. Dès septembre, le quotidien a été marqué par une nouvelle embauche, des arrêts de travail pour problèmes de santé, un départ et de nouvelles offres d'emploi pour compléter l'équipe. L'ancienne directrice a accepté de revenir à temps partiel, ce qui a permis de maintenir le cap. Malgré ces nombreux soubresauts, le conseil d'administration a pu constater que l'équipe régulière en place est solide et très engagée pour répondre aux besoins de la population lanauoise.

D'ABORD AU SERVICE DE LA POPULATION

Malgré les enjeux de main-d'œuvre, l'ACEF a privilégié, dans la mesure du possible, les services directs à la population lanauoise. L'aide apportée aux ménages dans la gestion de leurs finances personnelles et la défense de leurs droits en consommation a pris une part importante du temps de travail. De nombreux ateliers d'information ont aussi été réalisés auprès de publics variés. Les finances des ménages sont de plus en plus durement touchées par la hausse des taux d'intérêts et du taux d'inflation des dernières années en plus du coût de plus en plus élevé pour se loger. Les solutions pour rééquilibrer le budget sont, elles, de moins en moins évidentes. Cette situation pèse plus lourdement, autant sur les ménages affectés que sur les conseillères aux moyens plus restreints.

DES PROJETS MENÉS À TERME

L'ACEF a réalisé un projet auprès de travailleurs immigrants pour identifier les meilleures stratégies pour transmettre l'information sur le crédit et la protection des consommateurs. C'est une clientèle difficile à rejoindre et pour laquelle la méconnaissance des lois québécoises en fait des proies faciles pour les commerçants peu scrupuleux. Un projet d'information auprès des personnes âgées s'est poursuivi encore cette année avec beaucoup de succès. Finalement, un travail de bonification des outils budgétaires accessibles à la population a été finalisé. De belles réussites malgré les ressources humaines disponibles limitées!

EN CHIFFRES

564 DEMANDES DE CONSULTATIONS BUDGÉTAIRES

423 CONSULTATIONS BUDGÉTAIRES RÉALISÉES

57 INTERVENTIONS BUDGÉTAIRES

522 PERSONNES RENCONTRÉES LORS DES CONSULTATIONS ET INTERVENTIONS

339 RENCONTRES DE SUIVIS BUDGÉTAIRES AUPRÈS DE **169** MÉNAGES

35 ENTENTES DE PAIEMENTS AVEC LES SERVICES DE RECOUVREMENT D'HYDRO

19 PRÊTS DE SOLIDARITÉ TOTALISANT 15 401 \$

2240 DEMANDES DE RENSEIGNEMENT

86 INTERVENTIONS DU SERVICE D'AIDE AUX CONSOMMATEURS

73 ATELIERS D'INFORMATION ET CONFÉRENCES SUR DES SUJETS VARIÉS

1312 PERSONNES PRÉSENTES LORS DES ATELIERS ET CONFÉRENCES



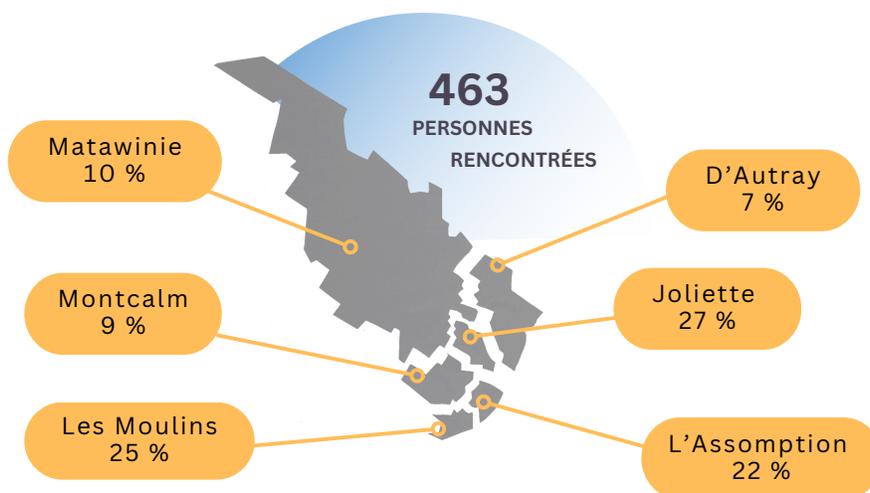
EN INTERVENTION

423 CONSULTATIONS BUDGÉTAIRES

Ce sont 423 ménages Lanaudois qui ont pris le temps de venir faire un portrait détaillé de leur situation financière à l'ACEF cette année. Avec l'écoute, le soutien mais surtout l'expertise de leur conseillère budgétaire, ils ont pu trouver des solutions et établir un plan d'action pour améliorer leur situation financière. De ce nombre, 405 dossiers aux données complètes ont pu être compilés. Certaines données seront comparées avec celles qui ont été compilées il y a 10 ans.

VRAIMENT DANS TOUT LANAUDIÈRE !

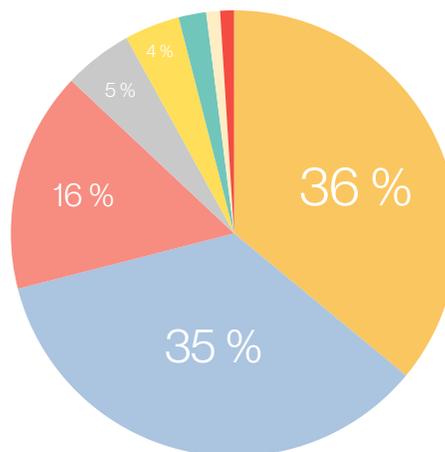
Comme à chaque année, près des deux tiers des ménages rencontrés proviennent des 3 MRC où l'ACEF a pignon sur rue, soit Joliette, L'Assomption et Les Moulins. Mais les services sont offerts dans tout le grand Lanaudière. L'avènement du virtuel depuis la pandémie permet de rejoindre plus facilement certaines clientèles éloignées ou plus vulnérables. Cela représente près de 20% des consultations.



POURQUOI RENCONTRER UNE CONSEILLÈRE ?

Il y a 10 ans, plus de la moitié des gens venaient à l'ACEF pour apprendre à budgéter. On observe un peu plus chaque année que l'endettement est la principale source de stress financier à l'origine des consultations. L'intérêt d'apprendre à faire son budget demeure malgré tout et suit de très près.

- Endettement
- Budget
- Changement de situation
- Prêt solidaire
- Planification
- Démarche obligatoire (2 %)
- Jeu (1 %)
- Recours des créanciers (1 %)



De tous les types de dettes à la consommation, la carte de crédit demeure la plus répandue (27%). On voit une augmentation des prêts usuraires (principalement les prêts rapides), à 3% aujourd'hui.

CLIENTÈLE

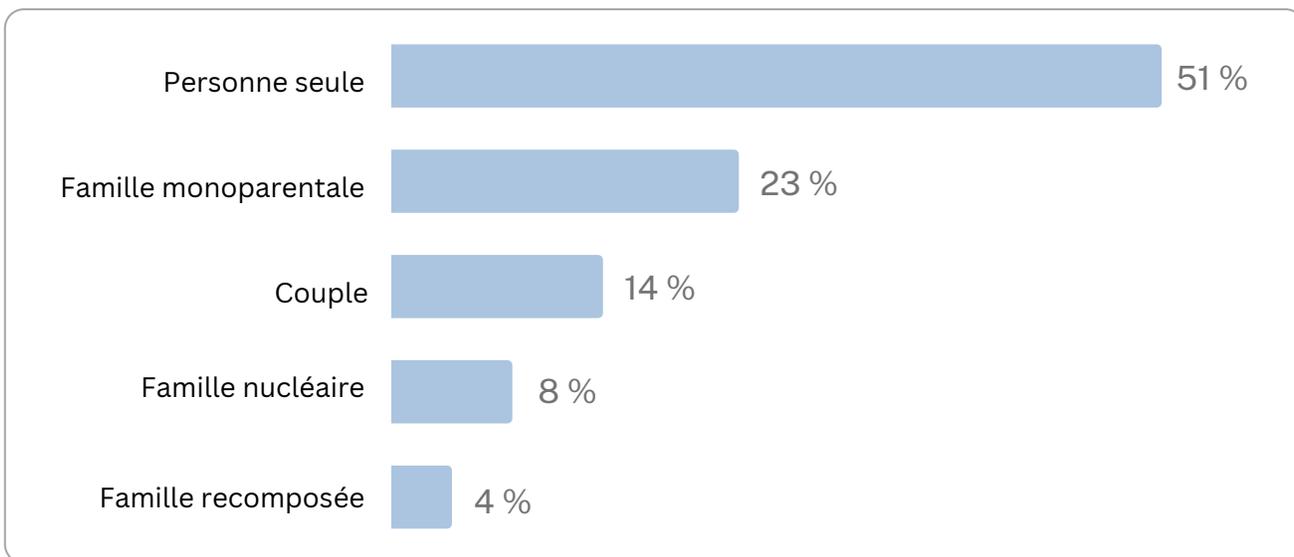
On ne le dira jamais assez, l'ACEF est pour tout le monde ! Qu'on soit diplômé du secondaire ou de l'université, jeune ou plus âgé, riche ou pauvre, en emploi ou à la retraite, homme, femme ou autre, peu importe! Malgré des changements, certaines tendances tendent à se maintenir. Par exemple, ce sont encore les femmes qui consultent davantage mais avec un écart moindre d'année en année. Ainsi, l'an dernier, 73% des personnes rencontrées étaient de genre féminin alors que cette année, la gent féminine représente 66% de la clientèle.

La majorité de la clientèle se situe entre 20 et 59 ans et se retrouve donc dans la partie dite active de sa vie. Alors que les 60 ans et plus en 2014 ne représentaient que 15% de la clientèle, ils en représentent aujourd'hui 25%.

Âge	2024	2014
Moins de 20 ans	1 %	1 %
20 à 29 ans	15 %	13 %
30 à 39 ans	24 %	30 %
40 à 49 ans	21 %	23 %
50 à 59 ans	14 %	18 %
60 ans et plus	25 %	15 %

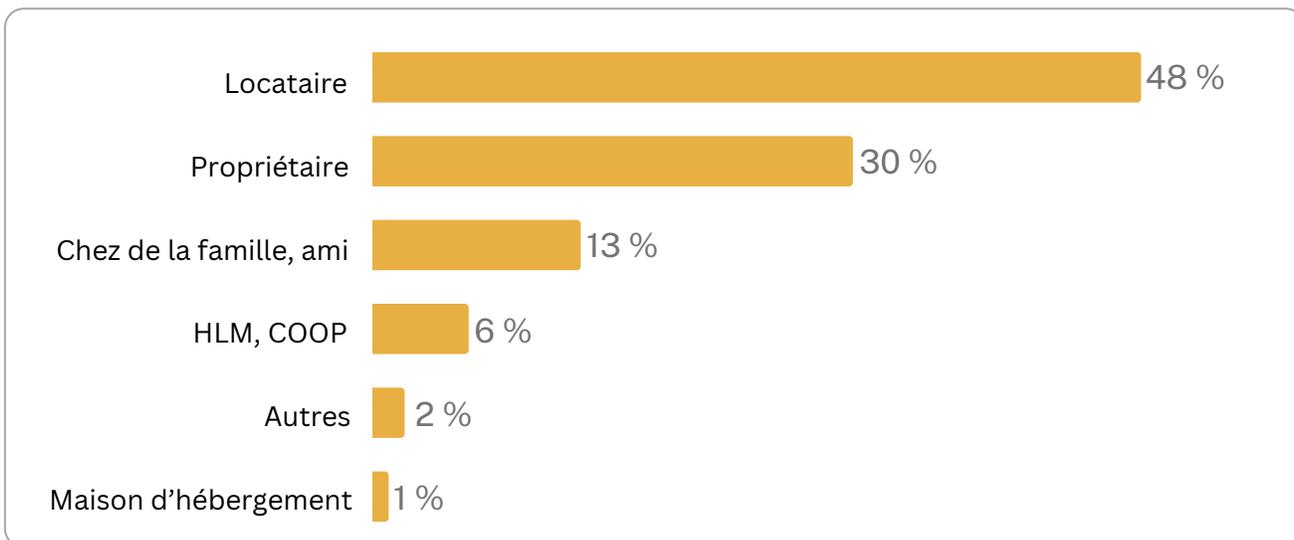
Composition des ménages

Être seul en tant qu'adulte responsable de toutes les dépenses d'un ménage est un facteur influençant grandement les finances. C'est encore plus difficile s'il n'y a pas d'enfant à charge car peu de programmes de soutien au revenu s'adresse aux personnes seules. En 2014, on comptait 55% de ces ménages. Aujourd'hui, on en compte 74%, une légère diminution comparativement à l'an dernier (78%).



Situation de résidence

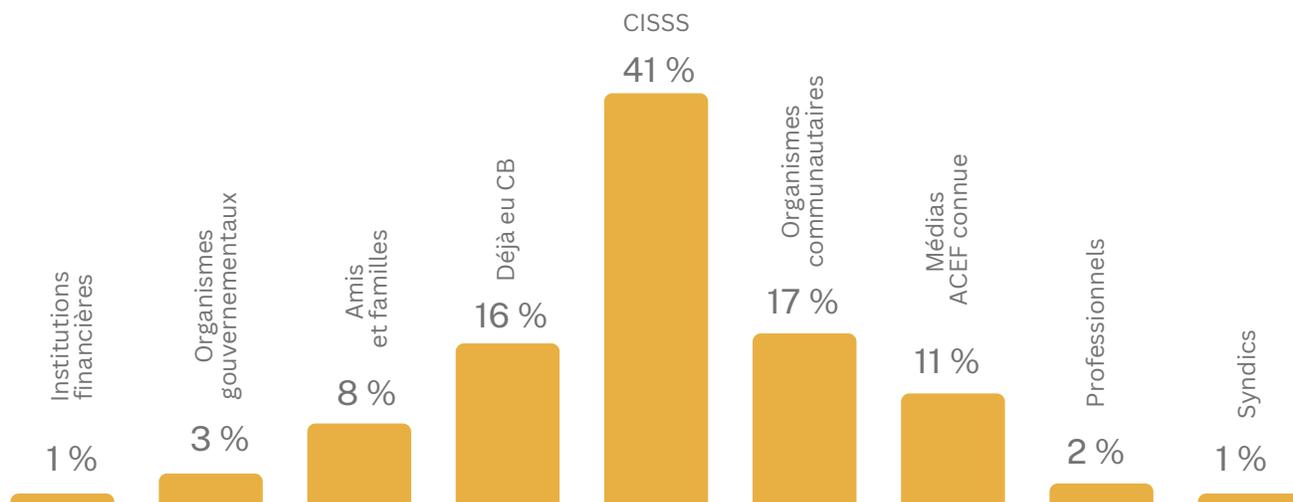
En 2014, plus de propriétaires que de locataires venaient consulter l'ACEF. Le nombre de propriétaires rencontrés a chuté en 10 ans de 46% à 30%.



DES REVENUS QUI AUGMENTENT PEU, DES DÉPENSES QUI EXPLOSENT

Étonnamment, alors que le salaire minimum a augmenté de plus de 50% depuis 10 ans, il y a encore beaucoup de ménages rencontrés qui gagnent toujours moins de 10 000\$ par an, principalement des personnes recevant des prestations d'aide sociale. De plus, les données démontrent que la portion des revenus consacrée à l'habitation a considérablement augmenté en 10 ans. De la même façon, les banques alimentaires qui jouaient un rôle de dépannage deviennent dans bien des cas la façon de se nourrir. Concrètement, il est quasi impossible d'équilibrer le budget d'une personne qui gagne moins de 10 000 \$ par année puisque les dépenses pour le loyer et l'alimentation à elles seules dépassent la plupart du temps la capacité budgétaire. Finalement, les postes budgétaires dédiés aux loisirs et vacances tendent non seulement à diminuer mais dans bien des cas à tout simplement disparaître.

RÉFÉRENCES



Les centres intégrés de santé et de services sociaux réfèrent plus que jamais. 26% des références provenaient du réseau en 2014 et 41% pour l'année qui vient de passer. On observe la tendance contraire en ce qui a trait aux organismes communautaires. Alors qu'ils représentaient 27% du référencement il y a 10 ans, bien qu'il demeure la deuxième voie la plus fréquente pour entendre parler de l'ACEF, ils en constituent maintenant 17%.

SOLUTIONS

Le budget demeure un incontournable. Il ne fait peut-être pas de miracles mais il permet dans tous les cas de conscientiser où va l'argent et de reprendre le contrôle des dépenses. Sans lui, les autres solutions ne seraient que provisoires. Mais, pour être en mesure de faire et de tenir un budget, il faut souvent avoir recours à d'autres solutions en parallèle. Parfois, il y a un plan B au cas où la solution principale ne donne pas les résultats escomptés.

Solutions	Principales	Complémentaires ou alternatives
Budget	45 %	20 %
Démarches personnelles	9 %	5 %
Démarches pour les programmes sociofiscaux	8 %	5 %
Augmenter les revenus	8 %	6 %
Autres	8 %	6 %
Vente d'actifs	5 %	3 %
Négociations avec les créanciers	4 %	9 %
Démarches juridiques	3 %	1 %
Proposition de consommateur	2 %	2 %
Prêt solidaire	2 %	0 %
Consolidation de dettes	2 %	2 %
Laisser-aller des dettes	2 %	2 %
Faillite	1 %	1 %
Rien à modifier dans le budget	1 %	0 %
Dépôt volontaire	0 %	1 %
Aucune		37 %

339 RENCONTRES DE SUIVIS AUPRÈS DE 169 MÉNAGES

La littéracie financière et la complexité des situations de chacun étant bien différentes d'un ménage à l'autre, il arrive qu'une seule consultation budgétaire ne soit pas suffisante pour que les personnes se sentent suffisamment outillées pour reprendre le contrôle de leurs finances. Le nombre et la fréquence des suivis sont déterminés selon le besoin de chacun. Que ce soit pour finaliser le portrait budgétaire, pour consolider des acquis, pour accompagner et soutenir les personnes ou pour appliquer un plan d'action établi, les suivis sont appréciés par la clientèle.

57 INTERVENTIONS BUDGÉTAIRES

L'intervention budgétaire permet de répondre rapidement à des questions précises, de démêler une situation, de prendre connaissance de différents programmes ou encore de prioriser des démarches à faire dans l'immédiat. La majorité des sujets traités lors de ces interventions sont reliés à l'endettement et aux programmes sociofiscaux.

35 NÉGOCIATIONS AVEC HYDRO

Les ententes avec Hydro-Québec pour les ménages à faible revenu sont de plus en plus connues du grand public. La plupart des ménages sont en mesure de négocier eux-mêmes leur entente lorsqu'ils se retrouvent en difficultés de paiement. Par contre, certaines situations sont plus complexes et certains ménages sont plus vulnérables que d'autres. Dans ces cas, l'ACEF sert d'intermédiaire aux clients. De plus, une intervenante assiste à la rencontre annuelle afin d'être à jour sur les ententes possibles.

Joliette gère l'électricité sur son territoire. Dans le cas de difficultés de paiement, il est ardu pour les clients d'Hydro-Joliette de négocier une entente réaliste, la ville démontrant peu de souplesse. Les clients sont clairement désavantagés par rapport à ceux desservis par Hydro-Québec. Une rencontre a eu lieu avec le MÉPAL, Action Dignité Lanaudière, Action logement Lanaudière et ATTAJ afin de se coordonner pour intervenir auprès de la ville dans le but d'améliorer les alternatives aux citoyens en défaut: étendre sur une plus longue période le remboursement d'une dette, rebrancher les clients même s'ils n'ont pas remboursé la totalité de la somme due, cesser d'exiger les prélèvements automatiques, etc. Bref, il s'agit du début d'un travail de collaboration qui devrait aboutir dans la prochaine année.

19 PRÊTS DE SOLIDARITÉ

Ce fonds de microcrédit, géré en collaboration avec le Fonds populaire du Millénaire et Desjardins, est disponible pour répondre à des besoins ponctuels de personnes faisant face à un imprévu financier et n'ayant pas accès au crédit traditionnel. C'est une alternative aux prêts usuraires ou aux prêts à coût élevé. Plusieurs demandes ont été refusées car la capacité financière ne permettait pas le remboursement du prêt ou encore parce qu'une autre solution était davantage adaptée.



- 41 personnes rencontrées pour une consultation en lien avec l'obtention d'un prêt
- 19 prêts accordés pour un total de 15 401 \$ pour des réparations d'automobile et l'achat de pneus, l'achat de meubles et d'électroménagers, des frais de déménagement, des soins de santé, etc.



- Suivi mensuel des prêts accordés
 - Préparation et participation aux 7 rencontres du CA et à l'AGA du Fonds
 - Promotion du Fonds auprès des partenaires et organismes de la région
- Préparation et animation des rencontres du comité de suivi avec Desjardins

2240 DEMANDES DE RENSEIGNEMENT

Ce service d'information personnalisé est offert à toute la population, autant aux personnes directement impliquées qu'à leur entourage ainsi qu'aux intervenants. Explications, références et rendez-vous avec les intervenants de l'ACEF en résultent.

Moyens de communication utilisés

-  83 % par téléphone
-  13 % par courriel
-  4 % en présence au bureau de Joliette

Sujets abordés

- 53 %** Aide aux finances personnelles (demande de consultation, suivi ou intervention budgétaire et microcrédit)
- 11,5 %** Autres (dont plusieurs enjeux liés à l'habitation, des questions autour du décès ou sur les mesures du Curateur public et pour obtenir de l'aide alimentaire)
- 6 %** Fiscalité et programmes sociaux
- 6 %** Services ACEF
- 5 %** Ateliers
- 5 %** Inconnu (surtout pour messages laissés)
- 4 %** Aide aux consommateurs
- 3,5 %** Administration
- 3 %** Endettement
- 3 %** Hydro-Québec et Hydro-Joliette



86 INTERVENTIONS DU SERVICE D'AIDE AUX CONSOMMATEURS

Ce service vise à soutenir les consommateurs de différentes manières.

- Informer : fournir des renseignements pour aider à comprendre une situation, par exemple en transmettant de l'information générale sur l'achat de biens et de services ou sur les droits et obligations du consommateur.
- Accompagner : appuyer la personne de manière plus concrète dans ses démarches, par exemple en relisant une mise en demeure pour s'assurer de la clarté du message, sans toutefois prodiguer de conseils juridiques.
- Orienter : diriger la personne vers la bonne ressource ou le bon service si l'ACEF ne peut pas répondre à son besoin, par exemple en la référant à un service juridique spécialisé.

Les appels reçus en première ligne ont été relayés à l'intervenante responsable qui collabore régulièrement avec une personne-ressource à l'OPC et avec d'autres organismes.



Dans les dossiers de consultations budgétaires où il y a des enjeux liés à la protection des consommateurs, elle a également soutenu les conseillères budgétaires, dans le traitement de dossiers liés principalement au crédit abusif cette année.



Les consommateurs ayant sollicité le service ont exprimé leur satisfaction. Ils ont rapporté se sentir mieux informés, davantage en confiance pour prendre des décisions et mieux outillés pour entreprendre les démarches nécessaires. Seul bémol, sans lien avec les services offerts, les consommateurs déplorent le manque d'accès à des conseils juridiques abordables pour un véritable accès à la justice.

Sujets des différentes situations	Information	Accompagnement	Orientation	Total par sujet
Biens de consommation	12	1	3	16
Automobile	12	2	4	18
Habitation	9	1	3	13
Crédit/endettement/finances personnelles	8	1	2	11
Autres sujets	6	1	1	8
Arrangements funéraires préalables	5			5
Télécommunications	4	2	2	8
Assurances	1	1	1	3
Cours / loisirs	2			2
Garderie, camp de jour ou de vacances	1			1
Voyage	1			1
Total par type d'intervention	61	9	16	86



EN ÉDUCATION

73 ATELIERS ET CONFÉRENCES

Les ateliers et conférences sur mesure sont offerts sur l'ensemble du territoire de Lanaudière et s'adressent à une clientèle diversifiée. Les sujets peuvent être ajustés aux besoins spécifiques de chaque groupe selon la demande des partenaires ou encore être traités de façon générale quand la clientèle est non spécifique.

1312 PARTICIPANTS

	Aînés	Jeunes	Groupes en employabilité	Groupes sociaux	Immigrants	Intervenants	Proches aidants	TOTAL PAR SUJET	TOTAL DE PARTICIPANTS
ACEF services offerts (incluant kiosques)	1	3						4	117
Achat en ligne				1				1	22
Arrangements funéraires préalables	2							2	44
Bien manger à bon compte	4	2	1	2				9	217
Budget		5	18	2	1			26	261
Conservation des documents / papiers clairs	4			3	1			8	156
Consommation	1							1	7
Crédit / endettement					1			1	12
Démarches suite au décès d'un proche	2							2	60
Fiscalité / impôts	1						2	3	67
Parcours retraite							1	1	4
Permis de conduire					2			2	19
Programmes sociaux						2		2	63
Protection du consommateur					1			1	17
Protection des données	2			2	1			5	122
Maltraitance affective	1							1	80
Trucs pour économiser	4							4	44
TOTAL PAR CLIENTÈLE	22	10	19	10	7	2	3		
TOTAL DE PARTICIPANTS	611	200	176	132	85	63	45		

APPUI AUX PROCHES AIDANTS

Après 8 ans de collaborations, où plus de 1000 proches aidants ont été rencontrés, soutenus, informés et accompagnés dans leurs finances personnelles et autres démarches, le projet tire maintenant à sa fin. L'ACEF déplore l'arrêt du financement de l'APPUI après toutes ces années de travail auprès de cette clientèle spécifique.

Cette année, cela représente :

- 27 consultations budgétaires et 28 interventions ainsi que 20 rencontres de suivis dont 15 à domicile;
- 2 conférences données au CISSS de Lanaudière dans le but de former les intervenants (63 présents) sur les différents crédits d'impôts et programmes sociaux offerts aux proches aidants et aux personnes aidées;
- 5 ateliers spécifiques, quelques autres plus généraux et 2 conférences avec le Curateur public sur les changements à la loi visant à mieux protéger les personnes en situation de vulnérabilité ayant rejoint 72 personnes proches aidantes et des intervenants;
- 2 chroniques partagées aux membres et abonnés ainsi qu'aux organismes communautaires sur l'exonération possible pour hébergement en établissement public et sur le chèque emploi-service.

Sujets des ateliers spécifiques

- Crédits d'impôt : pour personne handicapée, pour personne aidante, pour maintien à domicile des aînés, pour frais médicaux, etc.
- Prestations et subventions : régime enregistré d'épargne-invalidité, prestations de compassion, supplément de revenu garanti, rentes d'invalidité, revenu de base, etc.
- Mandat de protection : homologation, inventaire des biens, déclaration annuelle, etc.
- Séparation involontaire
- Coût en CHSLD et exonération financière de la RAMQ

PROJET QADA

Dans le cadre du programme Québec ami des aînés, l'ACEF a voulu rejoindre les personnes âgées qui n'ont pas les moyens financiers ou physiques de se déplacer ou de s'inscrire à certaines activités leur permettant d'avoir accès à du soutien et de l'information utile pour elles. C'est ainsi que le projet « *Aînés avertis, consommateurs aguerris* » a été déployé en allant directement à la rencontre des aînés dans leur milieu de vie, notamment dans les résidences gérées par les Offices municipaux d'habitation.

Au total, l'ACEF a rencontré 611 personnes et offert 22 ateliers. Une attention particulière a été accordée afin que les contenus soient accessibles et vulgarisés adéquatement pour les personnes aînées. Chaque atelier comprend deux volets.

- Volet informatif afin d'aiguiser le sens critique des participants
- Volet interactif avec partage de situations vécues et de solutions appliquées par les participants pour profiter pleinement de l'expérience de tous

Un aide-mémoire a été remis aux participants afin de résumer l'information essentielle abordée lors des ateliers. Le matériel développé a aussi servi à alimenter des publications pour les réseaux sociaux.



CRÉATION ET DIFFUSION DE MATÉRIEL D'INFORMATION/SENSIBILISATION

Capsules et entrevues radio

Cette année, l'ACEF a enregistré 12 capsules radio et 7 chroniques informatives inspirées des sujets choisis pour les ateliers. Celles-ci ont été diffusées sur les ondes de la radio O 103,5 FM. L'ACEF a privilégié cette forme de communication car elle permet de rejoindre plus facilement la clientèle aînée qui a tendance à utiliser davantage les médias traditionnels.

Sujets des capsules radio d'une durée de 30 à 60 secondes

- Contrats
- Produits garantis à vie
- Difficultés de paiement
- Prendre soin de sa santé financière
- Agence de recouvrement
- Conservation des documents
- Quiz problématiques sur Facebook
- Modèles budgétaires
- Visage de l'inflation
- Acheter une voiture usagée
- Économiser à l'épicerie
- Fraudes téléphoniques et prévention



Titres des chroniques d'une durée de 5 minutes

- Notions budgétaires de base : équilibre, fonds (de roulement et d'urgence), révision périodique, incidences d'un changement majeur, etc.
- Ruptures de stock et bon différé
- Programmes de fidélité et cartes-cadeaux
- Trucs pour économiser l'hiver
- Trucs pour fêter sans se ruiner
- Attention aux publications sur Facebook
- Pièges sur Marketplace et zones d'échange sécurisées

PROJET PASSEPORT CONSOMATION

L'ACEF a réalisé un projet exploratoire visant à identifier les meilleures stratégies pour transmettre de l'information sur le crédit et la protection des consommateurs aux travailleurs immigrants, souvent plus difficiles à rejoindre et plus vulnérables face à certaines pratiques commerciales.

Trois groupes de discussion ont été menés avec des travailleurs immigrants, ainsi que deux entrevues semi-dirigées avec des intervenantes œuvrant auprès de cette population. Ces échanges ont permis de mieux comprendre leurs besoins, leurs défis et les canaux de communication les plus efficaces.



L'analyse met en lumière les principaux constats suivants.

- Les gens « idéalisent » leur vie au Québec. Avant même d'arriver, ils croient que tout ici est parfait et que l'on peut faire confiance à tout le monde, contrairement à ce qui se passe dans leur pays d'origine.
- La recherche d'information se fait auprès de leurs collègues de travail et amis immigrants ainsi que sur Internet.
- Le caractère souvent technique de l'information recherchée amène naturellement les travailleurs immigrants à privilégier l'information disponible dans leur langue d'origine.
- La méconnaissance généralisée des lois québécoises en matière de consommation rend cette clientèle plus vulnérable à des pratiques commerciales abusives.
- Les travailleurs font davantage confiance à des personnes de leur communauté pour s'informer et résoudre leurs problèmes en matière de crédit ou de consommation.
- Ayant tendance à se comparer entre eux et n'ayant pas de dossier de crédit, l'obtention d'un financement privé (même à taux d'intérêt élevé) par un collègue incite les autres à faire de même pour avoir le même style de vie.
- Les demandes d'aide se font majoritairement une fois que « le mal est fait ».

EN FORMATION À L'INTERNE

- Science de la consommation: tout savoir sur l'endettement, par l'Université Laval et l'ACEF de Québec, mai 2024
- Maltraitance envers les aînés, par le Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale, mai 2024
- Mieux comprendre les services d'assistance aux consommateurs de l'AMF, par l'AMF, novembre 2024
- Retour au travail des retraités, par Revenu Québec, Retraite Québec, et Emploi et Solidarité sociale, décembre 2024
- Compréhension des relations interculturelles et identification des défis dans l'intégration des nouveaux arrivants, par la MRC Les Moulins, février 2025



EN COMMUNICATION

SITE INTERNET

Le site est toujours une référence pour la population et les intervenants. Il est en moyenne consulté par 1897 personnes différentes chaque mois. Elles consultent généralement 2,6 pages par visite.



FACEBOOK  1814 abonnés

Encore une fois cette année, 5 publications ont passé le cap des 1000 vues, dont l'une d'elles portant sur les indices permettant d'identifier une fraude au logement qui a dépassé les 5000 vues. Les publications sont consultées notamment par des journalistes qui l'ont mentionné lors de leurs demandes d'entrevue.



72 publications ont générées en moyenne pour chacune :



335 vues



2 clics



12 mentions « j'aime »



4 partages

INFOLETTRE

Chaque année, l'ACEF assure la rédaction et la mise en page de plusieurs infolettres. Elles sont largement diffusées auprès des consommateurs et de relayeurs d'informations. De plus, d'autres organisations peuvent reprendre les articles dans leurs médias respectifs, en citant la source. 5 infolettres ont été publiées au cours de l'année.

Sujets traités

- Protection anticitron et plus
- Bien manger à bon compte
- Protéger ses données gratuitement
- Parlons Hydro... Parlons énergie...
- Moins d'abus et plus de transparence pour les consommateurs

Diffusion

- 799 abonnés et membres
- 125 organismes communautaires
- 57 municipalités
- 38 bibliothèques

COMMUNIQUÉS ET ARTICLES DANS LES JOURNAUX LOCAUX

- PL69 - Des citoyens de partout au Québec demandent au ministre de l'Énergie de leur permettre de se chauffer
- 50 bougies pour l'ACEF Lanaudière!



ENTREVUES ET PLUS

- Présentation de l'ACEF et des chroniques lors du lancement de la programmation de la radio O 103,5, août 2024
- 50 ans de l'ACEF, avec CFNJ, septembre 2024
- 50 ans de l'ACEF, avec TVRM, octobre 2024
- Dangers de l'endettement lié à la période des fêtes, avec CFNJ, novembre 2024
- Services de l'ACEF, avec CFNJ, janvier 2025
- Frais bancaires, avec le magazine Bel Âge, janvier 2025
- Trucs pour économiser et réduire l'impact de sa consommation sur ses finances personnelles, avec TVRM, février 2025



BROCHURES ET OUTILS

Cette année, l'ACEF a commencé la promotion de la nouvelle édition de la brochure *Bien manger à bon compte* durant le mois de la nutrition.

L'ACEF a publié les nouvelles grilles budgétaires sur le site Internet et développé des documents d'accompagnement pour soutenir les consommateurs qui les utiliseront de façon autonome.

EN RECHERCHE, ACTION ET REPRÉSENTATION

MOBILISATION

Sur l'énergie

- Invitation à signer le manifeste pour un avenir énergétique juste et viable d'un regroupement de la société civile sur Facebook et dans l'infolettre, avril 2024
- Poursuite de la campagne de signatures de cartes postales demandant la tenue d'un débat public sur l'avenir énergétique du Québec et l'impact sur les ménages (projet de loi n° 69 pour moderniser les lois entourant l'énergie). Organisation de la rencontre tenue avec le ministre de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie, pour la remise de plus de 2500 cartes postales, en collaboration avec l'ACEF du Nord et l'ACEF des Bois-Francs, août 2024



Sur d'autres sujets

- Partage des revendications du RODCD pour ses membres sur Facebook, juin 2024
- Invitation à la manifestation *Les fonds publics pour le filet social* de la Coalition Main rouge à Québec le 3 octobre sur Facebook et dans l'infolettre, septembre 2024
- Participation à la semaine de l'ACA, octobre 2024

REPRÉSENTATIONS

Organismes publics

- Journée des partenaires en éducation financière de l'AMF – nouveaux défis en éducation financière, constats observés dans la pratique et dans les recherches auprès des ménages québécois, vécu des victimes de fraude financière et perspectives en éducation financière comme bouclier contre la fraude, lancement de la Stratégie québécoise en éducation financière, mai 2024



- Rencontre du président de l'OPC et du directeur des services aux clientèles et de la qualité des services lors de la tournée des régions – présentation des problématiques de consommation constatées dans la région de Lanaudière, juin 2024
- Rencontre annuelle OPC et associations de consommateurs – dossiers de surveillance, campagne d'information et outils s'adressant aux jeunes en collaboration avec le CEGEP de Jonquière, entente avec la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec et l'Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec afin de régler plus facilement les conflits entre les commerçants et les consommateurs dans le domaine de la vente et de la location de véhicules, présentation du fonctionnement de *Parle consommation* (outil de négociation en ligne), octobre 2024
- Participation à la promotion de divers outils et activités de l'ACFC dans le cadre du mois de la littératie financière, novembre 2024
- Rencontre avec la spécialiste des services aux citoyens pour Lanaudière dans le cadre du Partenariat avec Service Canada, novembre 2024

Politiques

- Lettre à la ministre responsable de la Solidarité sociale et de l'Action communautaire, Chantal Rousseau, pour la hausse du financement au SACAIS, février 2025
- Rencontre du député fédéral Gabriel Ste-Marie dans le cadre des élections prévues en avril 2025: précarité énergétique, inflation, tarifs, logements abordables et réalités vécues par les diverses clientèles, mars 2025

Diverses

- AGA de la TROCL, mai 2024
- AGA du CRÉDIL, juin 2024
- Présence à la remise de certificats aux nouveaux arrivants au CRÉDIL, juin 2024
- AGA des Services de crise de Lanaudière, juin 2024
- Réseautage et annonces diverses lors du lancement des activités de l'année à la Chambre de commerce et d'industrie Les Moulins, septembre 2024
- AGA du Chez-Nous du communautaire, septembre 2024
- Rencontre du RODCD sur le 4^e plan d'action pour la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, septembre 2024
- Table des aînés de la MRC Joliette, novembre 2024
- Grand événement de la TROCL sur ses orientations, novembre 2024
- Adhésion à la Déclaration commune: *Le privé, tout sauf santé*, de la Coalition solidarité santé, janvier 2025
- Rencontre avec le MÉPAL sur la capacité de mobilisation, mars 2025

EN COLLABORATION AVEC UNION DES CONSOMMATEURS

Comité protection du consommateur



Le comité a travaillé à l'élaboration de plusieurs recommandations pour alimenter l'analyste dans la rédaction de ses mémoires concernant :

- L'entrée en vigueur du règlement relatif au projet de loi n° 29, Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens;
- Les changements du taux d'intérêt criminel;
- Le règlement concernant les sanctions administratives pécuniaires relatives au projet de loi n° 72, Loi protégeant les consommateurs contre les pratiques commerciales abusives et offrant une meilleure transparence en matière de prix et de crédit.

Les membres du comité ont également participé au choix du contenu d'un microsite sur le crédit à créer par UC dans le cadre d'un projet financé par l'OPC.

Comité politiques publiques

7 rencontres se sont tenues afin d'analyser les budgets des gouvernements et d'y relever les priorités en matière de revendications afin de protéger les citoyens les plus vulnérables.

Au fédéral, l'accent a été mis sur l'élargissement du régime canadien de soins dentaires à tous, la hausse du taux d'inclusion des gains en capital, l'augmentation du nombre de paliers d'imposition ainsi que sur la réforme de l'assurance-emploi (augmentation du pourcentage de la rémunération moyenne hebdomadaire, assouplissement des critères d'admissibilité, diminution du délai de traitement).

Au provincial, la sortie du 4^e plan de lutte à la pauvreté étant décevante, un mémoire a été rédigé afin, notamment, d'élargir les critères d'admissibilité pour l'allocation logement en demandant d'y inclure les personnes seules ayant moins de 50 ans. Il a également été question de promouvoir le revenu viable comme indice de sortie de la pauvreté en remplacement de la mesure du panier de consommation actuellement utilisée.

Comité télécommunications

Cette année, le comité a collaboré avec l'analyste pour le dépôt de mémoires dans le cadre de quatre consultations du CRTC visant à :

- Améliorer les avis aux consommateurs (fin de contrat, frais d'itinérance, etc.) ;
- Réduire les obstacles au changement de forfait ;
- Encadrer les « mécanismes de libre-service » ;
- Mieux réglementer l'affichage des vitesses Internet.

Il a également émis des commentaires pour alimenter l'analyste lors de la tenue d'une table ronde virtuelle du CRTC afin de « Mieux comprendre les expériences vécues par les personnes âgées lorsqu'elles traitent avec leurs fournisseurs de services de télévision, Internet, de téléphonie mobile et de téléphone (fournisseurs de services de communication) et les défis auxquels elles sont confrontées » et de « discuter des solutions potentielles pour relever ces défis ».

Du côté du public, le comité a entrepris la révision des outils de sensibilisation présents sur le microsite d'UC (recours et fiches d'information). Il a confirmé leur pertinence, tout en repérant des améliorations à apporter, sous réserve d'un financement futur. Enfin, il a amorcé une réflexion sur de nouvelles stratégies de diffusion pour mieux informer les consommateurs de leurs droits.



Comité finances personnelles et endettement

L'ACEF a participé à 5 rencontres du comité au cours de la dernière année. Voici les dossiers majeurs auxquels le comité s'est principalement consacré.

Nationalisation du dossier de crédit et interdiction de son utilisation à des fins non financières.

- Plusieurs documents ont été produits avec l'aide du comité Vie privée. Bien qu'ils ne soient pas encore destinés au grand public, ils serviront de base à une future campagne d'information. Un plan de communication a été élaboré et sera mis en œuvre lors de la reprise de la session parlementaire canadienne.

Table de concertation de Desjardins avec les associations de consommateurs.

- Participation à la préparation des rencontres auxquelles assiste l'analyste.

Comité énergie

L'ACEF a participé à 3 rencontres virtuelles ainsi qu'à une assemblée générale extraordinaire. Le projet de loi 69 sur lequel toute l'attention était tournée ayant été qualifié de projet Mammouth, il a fallu sélectionner les enjeux prioritaires. 2 ont été retenus.

- La précarité énergétique comme principale préoccupation
- La transition énergétique, oui, mais de façon juste et équitable pour tous

Comité vie privée

L'essentiel du travail du comité cette année a été fait avec le comité FPE sur le dossier de crédit, plus particulièrement concernant la note de breffage et la lettre ouverte. En fin d'année, le comité a commencé à examiner les résultats préliminaires de la recherche sur la voiture connectée et à développer des idées pour une activité de sensibilisation pour la prochaine année.

Comité habitation ad hoc

Ce comité avait un mandat exploratoire pour orienter UC quant à la façon de traiter ce sujet d'actualité ayant un impact majeur pour tous les consommateurs, autant locataires que propriétaires occupants.

Communauté de pratique - ateliers

Un membre de l'équipe de l'ACEF a participé à 5 rencontres. Cette communauté de pratique a pour but d'échanger et de discuter sur divers aspects liés à la préparation et à l'animation d'ateliers d'éducation populaire. Les participants bénéficient de l'expérience des membres des autres associations tout en partageant la leur.

Sujets abordés

- Reconnaissance et importance des biais cognitifs
- Comportements gênants vus en atelier, comment y réagir
- Moyens de promotion des ateliers
- Problématiques vécues avec les partenaires lors des ateliers
- Financement des projets d'éducation populaire et dynamisme des ateliers

Communauté de pratique - défense des droits

Cette année a marqué le début d'une troisième communauté de pratique sur la défense des droits. Un membre de l'équipe de l'ACEF a participé à 2 rencontres. Cette communauté de pratique vise à favoriser les échanges autour des enjeux liés à la défense des droits des consommateurs, tant individuelle que collective. Elle permet aux participants de s'enrichir mutuellement en partageant leurs expériences.

Sujets abordés

- Différents volets et approches liés à la défense des droits
- Dilemmes éthiques : identification et solution

Communauté de pratique - consultations budgétaires

La communauté de pratique permet aux conseillers budgétaires de se rassembler et d'échanger leurs connaissances et techniques d'intervention, en utilisant l'analyse réflexive sur des dossiers réels et plus complexes. 4 rencontres ont eu lieu cette année. Les intervenants y ont partagé les différents outils utilisés lors des consultations, leurs façons de gérer les demandes, les critères d'admissibilité au Fonds populaire du Millénaire (Fonds d'entraide Desjardins) ainsi que des techniques pour mieux gérer les horaires. Il a également été question des biais inconscients pouvant teinter l'intervention budgétaire, des valeurs qui doivent diriger les décisions et actions, du rôle à jouer, etc.

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.

- 3 rencontres de travail du comité pour établir le positionnement d'UC et de ses membres afin de développer l'argumentaire permettant de préparer le dossier de présentation à des bailleurs de fonds potentiels. Le travail d'élaboration est effectué avec la collaboration d'une firme de relations publiques.

Projet EDSC

Ce projet mis en œuvre par UC et ses membres vise à renforcer l'autonomie financière des personnes à faible revenu par l'entremise d'ateliers et de rencontres cliniques individuelles. Le projet vise aussi à développer de nouveaux partenariats afin de rejoindre une plus large part de la population.

- Rencontres de consultations et de suivis budgétaires à domicile ou virtuelles permettant un meilleur accès aux services à une clientèle vulnérable (voir section *Consultations budgétaires*)



- Ateliers sur le budget et différents sujets liés aux finances personnelles auprès de personnes à faibles revenus (voir section *Ateliers*)

Instances décisionnelles - UC

En tant que membre actif d'UC, l'équipe de l'ACEF s'implique dans différents dossiers et comités de travail en plus de participer aux instances démocratiques.

- Participation de l'équipe à l'AGA des 5 et 6 juin 2024 – adoption du rapport d'activités, discussion sur les orientations et les actions à privilégier dans différents dossiers, adoption du plan d'action 2024-2025 et nomination du CA
- Participation à 8 rencontres du CA – suivi du plan d'action, des projets et dossiers en cours, suivi des recours collectifs, adoption des politiques, décision pour les embauches et suivi du budget
- Participation de l'équipe au conseil général des 23 et 24 octobre 2024 – discussion sur les impacts de la transition énergétique sur les ménages à faibles revenus et sur le financement des programmes à mettre en place pour les atténuer, présentation sur la première phase du régime national d'assurance médicaments fédéral, présentation des changements concernant le taux d'intérêt criminel et discussion sur les problématiques terrain des derniers mois
- Participation de l'équipe au symposium du 19 février 2025 - *Finances personnelles et vulnérabilité face aux crises* (filet social, point de vue terrain, réponses gouvernementales, solutions)



EN LIEN AVEC LES PAIRS

Fondation pour les consommateurs

La Fondation collecte des fonds permettant de soutenir la mission d'éducation financière et de protection des droits des consommateurs des associations. En tant que déléguée d'UC, une membre de l'équipe siège au CA.

- Préparation et participation à 6 rencontres du CA et à l'AGA
- Suivi du dossier concernant le reliquat potentiel dans le cadre du recours collectif Desjardins Sécurité financière

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

L'ACEF cohabite avec d'autres organismes avec lesquels elle partage différents services communs dans ses bureaux de Joliette. La représentante de l'ACEF assume le rôle de trésorière.

- Participation à 3 rencontres du CA et à l'AGA
- Gestion financière et préparation du dossier de financement pour la réfection et l'amélioration du bâtiment
- Préparation et représentation dans le dossier d'exemption de taxes à la Commission municipale du Québec



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.



DE PLUS...

En éducation

- Rejoindre les travailleurs immigrants en entreprises, et préparer des capsules vidéo et des fiches informatives traduites à leur intention.
- Réaliser une trentaine d'ateliers d'information auprès des personnes âgées, principalement celles rejointes par les Offices municipaux d'habitation ou vivant en résidences privées pour aînés, sur des sujets touchant les droits des consommateurs et la protection 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.

En communication

- Préparer et enregistrer 12 capsules d'informations sur des sujets de consommation pour diffusion à la radio CFNJ FM 99,5.
- Préparer et enregistrer 5 chroniques sur des sujets de consommation pour diffusion à la radio OI103,5 FM.
- Préparer 25 capsules d'information en consommation pour les réseaux sociaux.
- Préparer et distribuer 25 fiches informatives vulgarisées sur les droits des consommateurs auprès de 2000 aînés.
- Mettre à jour et bonifier le contenu du site Internet.
- Faire la promotion, à travers le Québec, de la brochure *Bien manger à bon compte*.

En soutien direct

- Mettre en ligne les nouvelles grilles budgétaires traduites en anglais et en espagnol, accompagnées de documents explicatifs pour soutenir les personnes qui les utiliseront de manière autonome.
- 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.
- Continuer d'améliorer les connaissances de l'équipe dans le domaine de la protection des consommateurs.

En recherche, action et représentation

- Faire connaître aux consommateurs les principaux changements apportés à la Loi sur la protection du consommateur à la suite de sa modernisation, afin de mieux les outiller dans la défense de leurs droits.
- Poursuivre la participation aux différents comités et dossiers portés par 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.
- Poursuivre le travail de collaboration avec les organismes du milieu auprès de la ville de Joliette dans le but d'améliorer les alternatives aux citoyens en défaut de paiement avec Hydro-Joliette.

À l'interne

- Assurer la formation de la nouvelle conseillère budgétaire.
- Recruter et assurer la formation d'une nouvelle direction.
- Participer à différentes activités de formation et perfectionnement des intervenantes.

SIGLES

ACA Action communautaire autonome

ACEF Association coopérative d'économie familiale

ACFC Agence de la consommation en matière financière du Canada

AGA Assemblée générale annuelle

AMF Autorité des marchés financiers

ATTAJ Association des travailleurs et travailleuses accidentés de Joli-mont

CA Conseil d'administration

CEPAP Centre d'éducation populaire de l'académie populaire

CFNJ Radio Nord-Joli

CHSLD Centre d'hébergement et de soins de longue durée

CISSS Centre intégré de santé et de services sociaux

CRÉDIL Comité régional d'éducation pour le développement international de Lanaudière

CRTC Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

EDSC Emploi et Développement social Canada

MÉPAL Mouvement d'éducation populaire de Lanaudière

MJQ Ministère de la Justice du Québec

MRC Municipalité régionale de comté

OPC Office de la protection du consommateur

QADA Québec ami des aînés

RAMQ Régie de l'assurance maladie du Québec

RODCD Regroupement des organismes en défense collective des droits

SACAIS Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

TROCL Table régionale des organismes communautaires autonomes de Lanaudière

TVRM Télévision régionale des Moulins

UC Union des consommateurs