

**ACEF** ▶

DE LA PÉNINSULE

# Rapport d'activité 2021-2022

Consommation + Budget = Notre intérêt pour vos intérêts!





## Mot de la présidente



**Vanessa Fournier-Charest**

Chers membres,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel des activités de 2021-2022. Cette année ne fut pas de tout repos avec les changements dans l'équipe ainsi que le conseil d'administration qui accueillit plusieurs nouveaux membres, dont moi-même!

Comme nous le savons tous, la Covid fût encore un sujet nous empêchant de maximiser nos activités et nous avons dû faire preuve d'imagination et de solidarité afin d'atteindre certains objectifs que nous nous étions donnés. Nous avons eu beaucoup de mouvement de personnel et avons eu une vague de nouveaux collègues en formation. Ceci me permet de souligner le travail exceptionnel de nos intervenants qui ont su gérer l'intégration de leurs collègues tout en continuant de répondre aux demandes des clients de manière professionnelle et rapide.



## Mot de la présidente



**Vanessa Fournier-Charest**

Pour terminer, je veux remercier nos bénévoles et nos partenaires pour tout le soutien et les efforts fournis pour la bonne continuité de nos activités. Je tiens également à remercier tous les membres du conseil d'administration d'avoir embarqué dans l'inconnu dans cette aventure pour permettre à un organisme exceptionnel d'avancer et de passer au travers toutes les péripéties de cette année.

Merci beaucoup à notre Directrice, Éleine Guilbault, pour son dévouement et sa passion dans son travail ainsi que tout le temps qu'elle met pour assurer une bonne continuité des activités de l'ACEF.

Encore Bravo et merci!



## Mot de la directrice



**Elaine Guilbault**

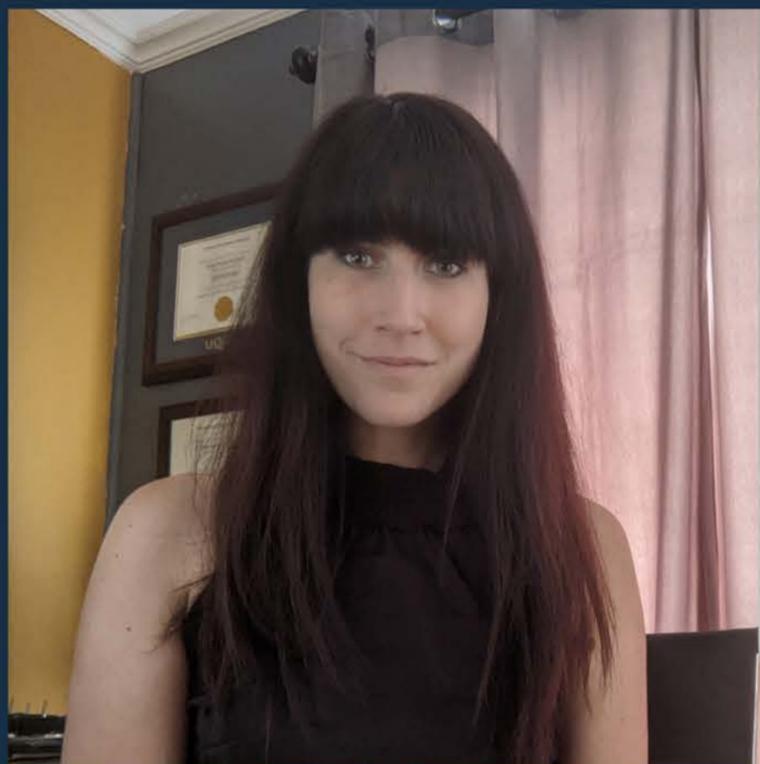
Chers membres, partenaires, collaborateurs, collègues et tout curieux à nos activités,

J'ai un grand plaisir aujourd'hui de pouvoir présenter notre rapport d'activités pour l'année 2021-2022. Après une dernière année d'opération tumultueuse pour l'ACEF de la Péninsule, nous avons su relever nos manches et travailler dans l'objectif d'aider le plus possible les personnes demandant nos services et ce, peu importe leur provenance sur le territoire (de la Matanie à la Matapédia en passant par Gaspé et les Iles de la Madeleine).

Ayant arrivée en poste au tout début de notre année financière, il était de mise de mettre l'organisation en vitesse de croisière le tout en procédant à l'embauche rapide de 3 nouveaux intervenants afin d'optimiser notre offre de service sur l'ensemble du territoire. Nous sommes ainsi passer d'une équipe restreinte de 2 personnes à 6 personnes.



## Mot de la directrice



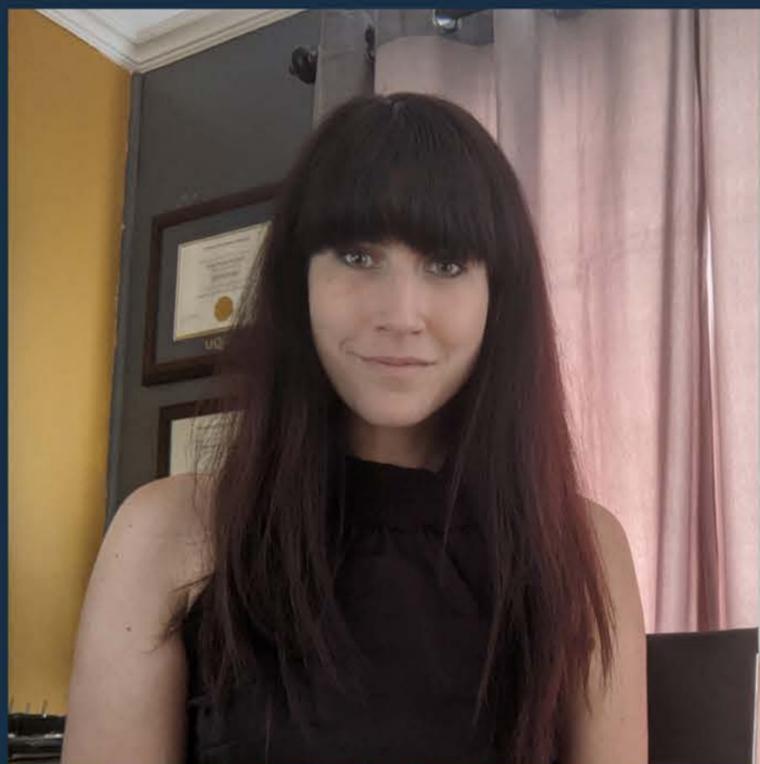
**Elaine Guilbault**

Subséquentement, il fut important de faire face au défi de renouveler notre conseil d'administration puisque les anciens membres ont dû donner beaucoup durant l'année précédente et souhaitaient laisser la place à d'autres pour la bonne tenue de l'organisation. Ainsi, je fus privilégiée de pouvoir bâtir un nouveau conseil d'administration animé, vivant et intéressé par les enjeux spécifiques de nos mandats.

Grâce à l'apport de l'équipe et la volonté de ceux-ci nous avons pu prendre les nouveaux enjeux au vol et répondre le plus efficacement possible aux demandes des gens sollicitant nos services. Nous avons pu également reprendre une place au sein du réseau communautaire sur l'ensemble du territoire et même au national avec la sollicitation de mandat et la participation à plusieurs tables de concertation en plus d'optimiser notre présence médiatique.



## Mot de la directrice



**Elaine Guilbault**

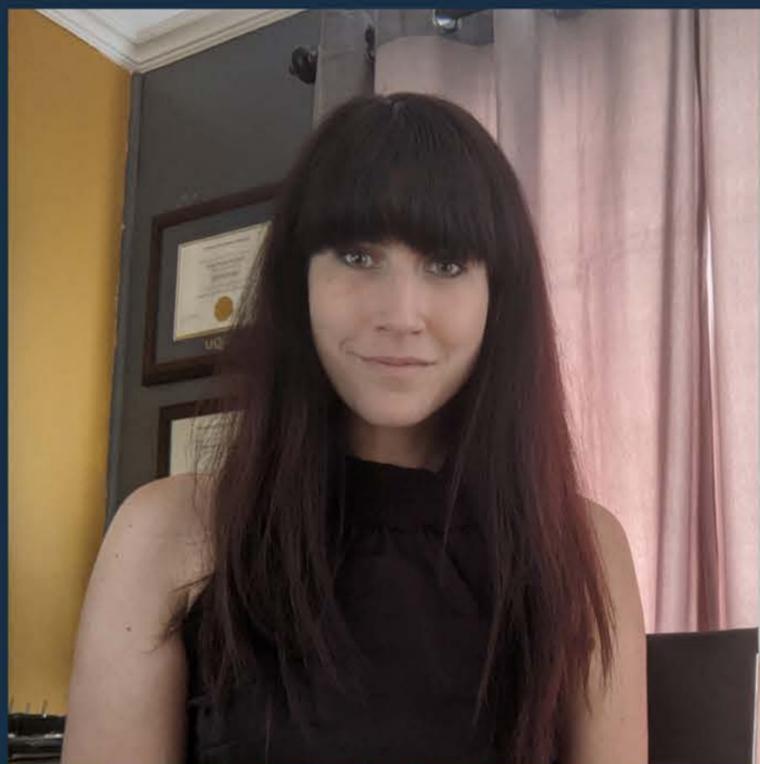
Comme de bons jardiniers, nous avons planter plusieurs graines cette année, dont nous voyons les pousses débiter qu'à ce moment. Pour avoir un jardin fleurissant, nous devons faire preuve de patience et mettre les bonnes semences et le bon engrais et la fleur ne sera que magnifique si elle a toute l'amour qu'elle a de besoin et le bon environnement.

Pour l'environnement, je ne suis pas inquiète, puisque les besoins des gens, nous les voyons criants et importants. Pour l'amour et l'engrais, toute l'équipe en place en a une grande quantité en stock et encore plus en réserve.

Les mois qui sont à venir seront très important pour le positionnement de notre organisation, mais aussi pour l'évolution de celle-ci sur son territoire.



## Mot de la directrice



**Elaine Guilbault**

Je tiens à remercier les membres de l'équipe passée et actuelle qui savent mieux que quiconque comment bien faire rayonner l'organisation en plus de répondre aux besoins grandissants de nos demandeurs de services. Je suis choyée d'avoir de si fabuleux collaborateurs pour faire grandir l'organisation et ses services.

Je tiens aussi à remercier les membres du conseil d'administration sans qui rien de tout cela ne serait possible. Votre apport et votre réactivité sont essentiels dans une organisation comme la nôtre.

Je dois aussi souligner l'importance de nos relations avec nos partenaires et collaborateurs. Sans cette force de réseau, nous ne pourrions être aussi efficace.

Enfin, il est primordial de remercier aussi l'ensemble de nos bailleurs de fonds qui nous font confiance et qui continuent de croire aux bienfaits de l'organisation dans son milieu et au delà!

Merci à tous et bravo!

# Mission de l'organisation



## Défense des droits

Favoriser la protection, la défense et l'organisation des consommateurs sur le territoire desservi sur toutes les questions concernant la consommation et la défense de droits en lien avec cette consommation.

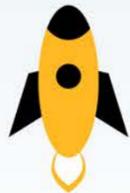
---



## Consultation budgétaire

Service de consultation gratuit et confidentiel qui s'adresse aux personnes qui rencontrent des difficultés budgétaires ou qui désirent simplement en savoir un peu plus sur leur budget.

---



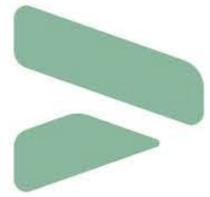
## Solutions à l'endettement

Solutionner les problèmes d'endettement liés à la consommation, à la surconsommation, à l'utilisation du crédit ou à des difficultés psychosociales ou autres.

---

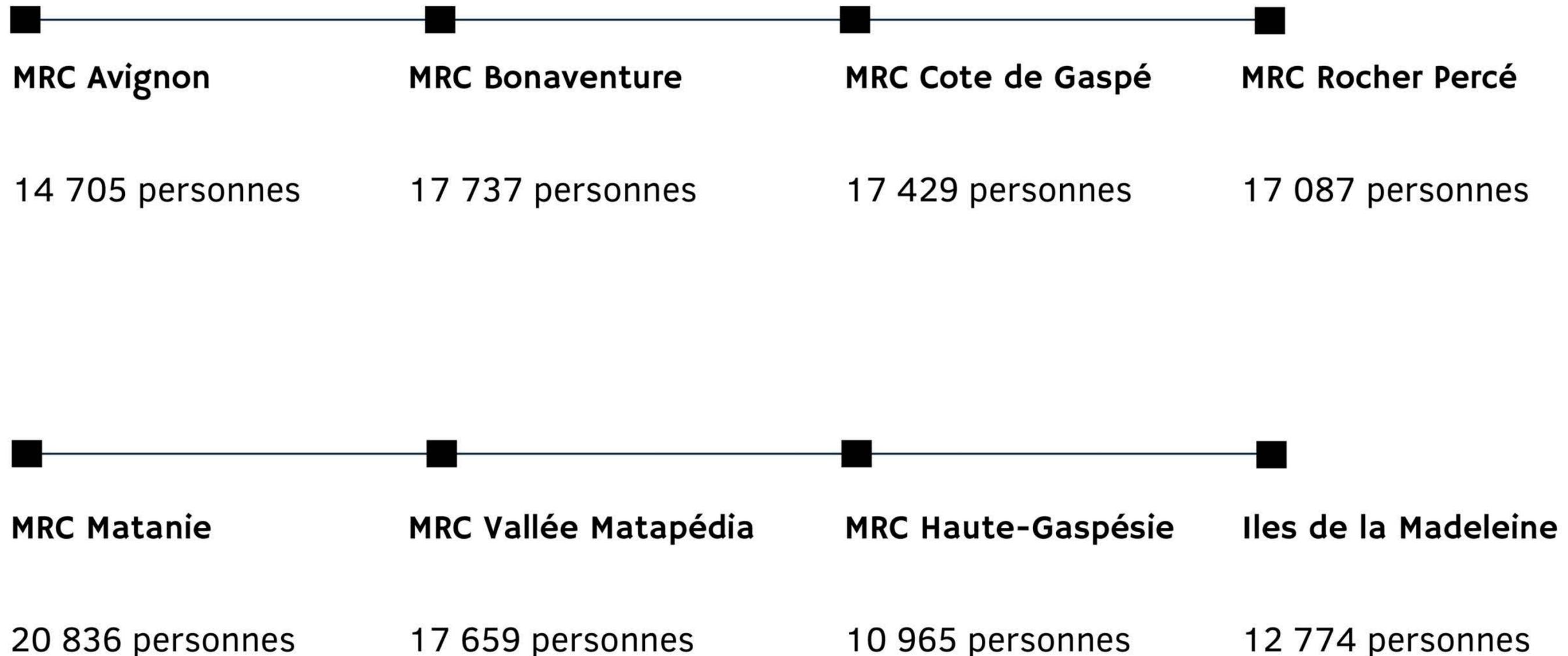
## Information et éducation

L'éducation populaire, par le biais d'ateliers, de capsules d'information et autres, cherche principalement à promouvoir le partage des connaissances et des stratégies visant l'amélioration du système social.



# Territoire couvert

## Péninsule Gaspésienne





## VIE ASSOCIATIVE

# Le 21 juillet 2021 s'est tenue l'assemblée générale de l'année 2020-2021

---

L'AGA s'est tenue en fonction des normes sanitaires présentes et aussi dans la besoin de répondre rapidement à nos enjeux de grands territoires afin d'offrir une présence possible à tous les administrateurs et membres qui sont présents sur l'ensemble de la Péninsule Gaspésienne.

## VIE ASSOCIATIVE

# Membership

---

De puis 2021, il est adopté que l'ensemble de nos demandeurs de service deviennent gratuitement membres de l'association coopérative. Cette mesure est mise en place afin d'éviter des déboursés parfois complexe afin d'obtenir nos services.

Pour l'année 2021-2022, il s'agit donc de 207 nouveaux membres utilisateurs de l'ACEF de la Péninsule





## VIE ASSOCIATIVE

# Conseil d'administration

Le conseil d'administration est une instance démocratique représentative où les administrateurs élus prennent des décisions pour le bien commun de l'organisation. Le CA exerce ses obligations et ses responsabilités en lien avec les autres instances, et ce, en fonction des orientations de l'assemblée générale



## VIE ASSOCIATIVE

# Conseil d'administration

Au cours de l'année 2021-2022, le nouveau conseil d'administration (renouvelé en presque totalité) s'est réuni à 7 reprises.

Nous avons une représentativité sur le territoire très intéressante en ayant des administrateurs provenant de la Matanie, de la Haute-Gaspésie, de la Matapédia, de la Cote de Gaspé et de la Baie-des-Chaleurs.

## VIE ASSOCIATIVE

# Conseil d'administration

Nos administrateurs ont principalement contribué à :

- Superviser l'acquisition du matériel nécessaire à l'organisation des services
- S'assurer que les travailleurs reçoivent le soutien et formation nécessaire à leur fonction en collaboration avec la direction
- Endosser les demandes de financement de Centraide, d'Hydro-Québec, de l'AMF, de l'OPC, du SACAIS, de l'Alliance
- Endosser les partenariats avec Desjardins (FED et MFMC)
- Superviser les finances de l'organisation
- Encadrer l'embauche de nouvelles ressources au besoin



# L'équipe



**Elaine  
Guilbault**

*Directrice*



**Christine  
Harrison**

*Adjointe*



**Jean  
Gagné**

*Intervenant  
Point de service  
Matane  
(fin janvier 2022)*



**Maxime  
Fillion**

*Intervenant  
Point de service  
Matane  
(fin février 2022)*



**Dominic  
Cyr**

*Intervenant  
Point de service  
Gaspé  
(début juillet 2021)*



**Yannick  
Paradis**

*Intervenant  
Point de service  
Gaspé  
(début juillet 2021)*



**Anne Julie  
Martin**

*Intervenante  
Point de service  
Matane  
(début mars 2022)*

## NOUVELLE ÉQUIPE

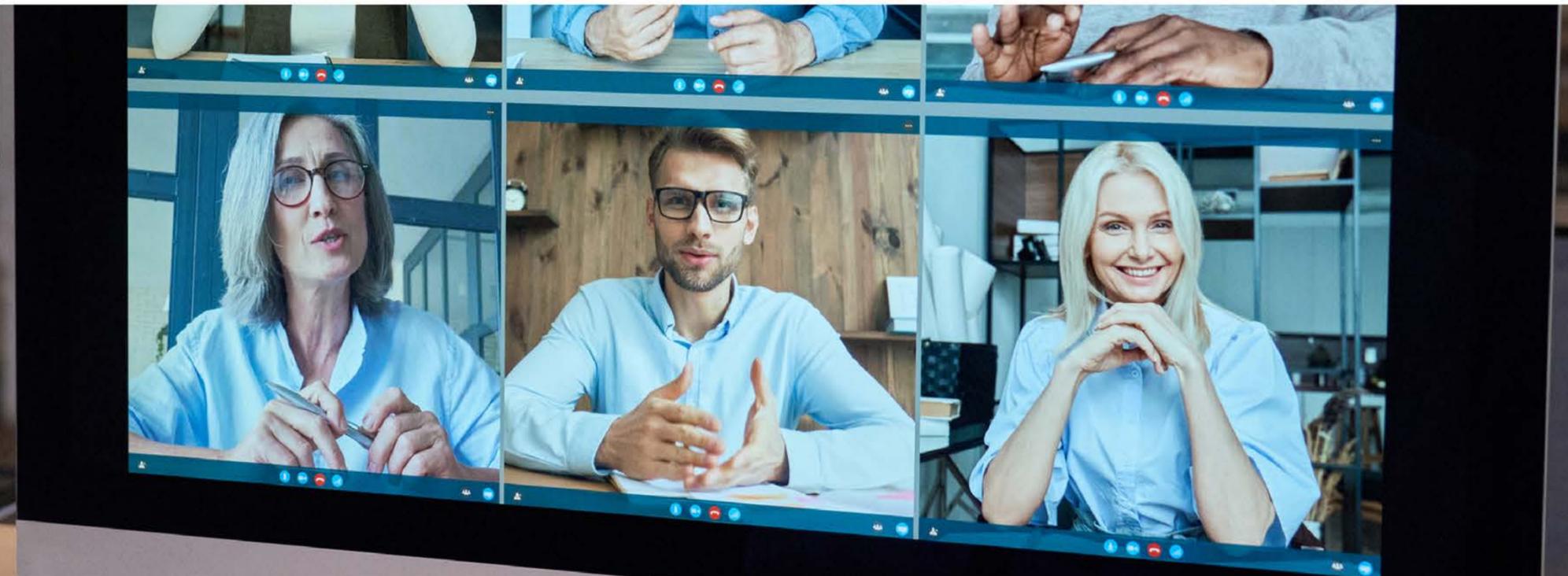
# Apprendre à travailler ensemble... de loin!

À chaque semaine, l'équipe se rencontre à distance afin d'exposer des cas pratiques, de discuter d'enjeux importants pour les dossiers des utilisateurs

Avec les changements organisationnels importants de 2020-2021, l'ACEF de la Péninsule est répartie avec des nouvelles bases complètes pour l'année 2021-2022.

Ainsi, l'ensemble de l'équipe nouvellement en poste a dû apprendre à travailler ensemble et ce même à 400 kilomètres de distance entre nos deux points de service sur le territoire dès juillet 2021.

Nos mises en place technologique de l'année précédente ont grandement aidé à maintenir le partage d'information au sein de l'équipe ainsi que l'accessibilité de tous peu importe l'emplacement.

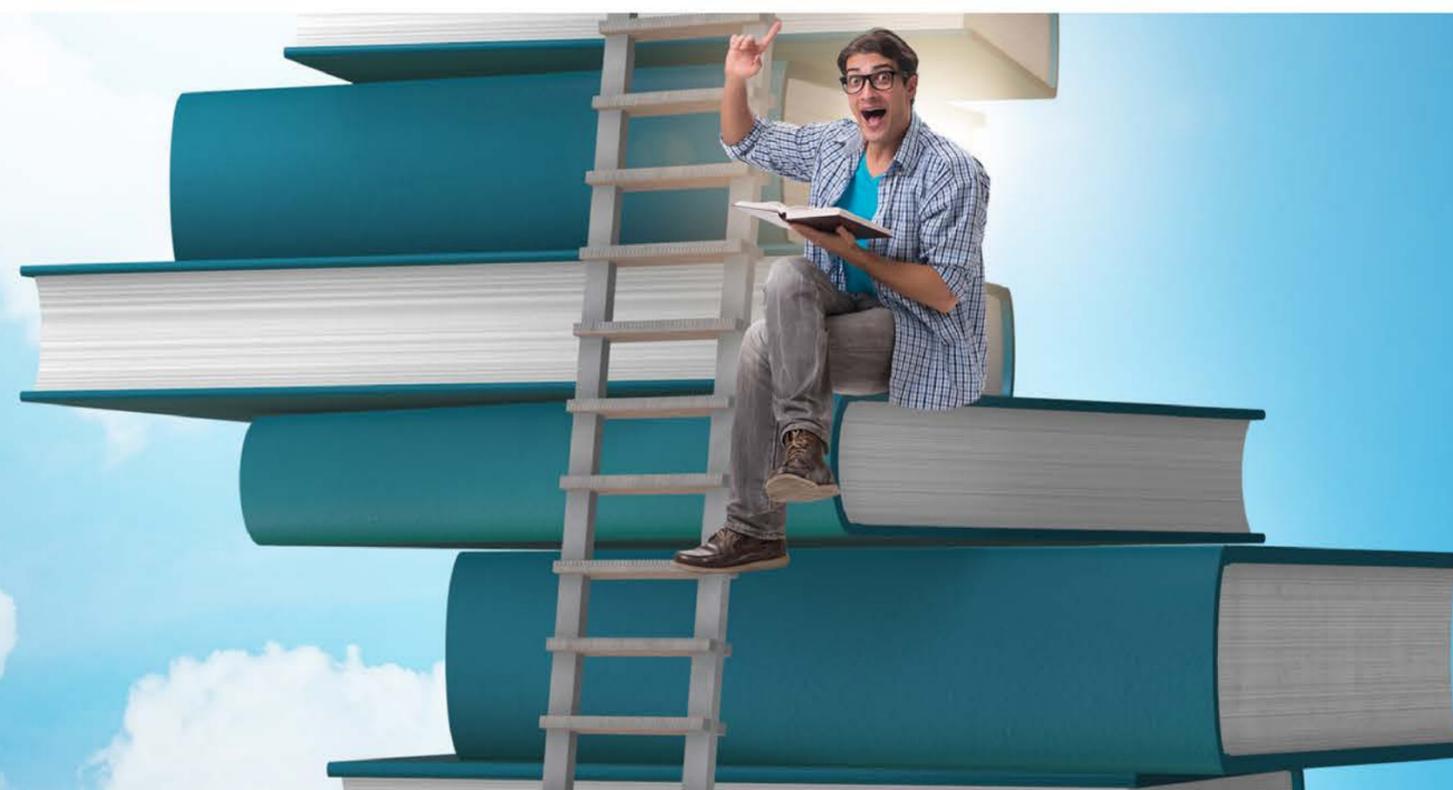


**NOUVELLE ÉQUIPE**

# Parfaire ses connaissances

Les employés ont consacré 430 heures à leur formation professionnelle afin d'améliorer leur compétences!

Cette année, les employés ont suivi plusieurs formations en ligne. Certaines de ces formations sont un incontournable afin de travailler efficacement avec le travail sur le drive, les rencontres d'équipe, les consultations et les ateliers à distance. De plus, dans un contexte de flux d'information importants, certaines formations sur la gestion du temps ont été suivies. D'autres portant sur la planification financière, la fiscalité ont également été proposé à l'équipe.





## Aide directe

Nous offrons des services d'aide directe de tout genre, que ce soit des demandes d'informations, du soutien ou de l'aide pour remplir des formulaires ou bien support téléphonique avec divers instances (créanciers, gouvernements, institutions financières, etc.)

---



## Consultation budgétaire

Nous offrons un processus de consultation budgétaire aux personnes le désirant afin de faire le point de leur situation financière. Ce processus vise à établir la situation de la personne en fonction de l'analyse des relevés bancaires. Le tout en fait en toute confidentialité et sans jugement au regard des situations particulières que peut vivre la personne

---



## Objectifs de la consultation

Via le processus de consultation ou de demande d'information, nous visons à optimiser la situation de la personne et de trouver des pistes d'amélioration. Un plan d'action est parfois établi avec la personne afin de gérer son niveau d'endettement ou bien, dans des situations optimales, des plans d'amélioration de qualité de vie (épargne, etc.)

---

# Aide directe

## Consultation budgétaire

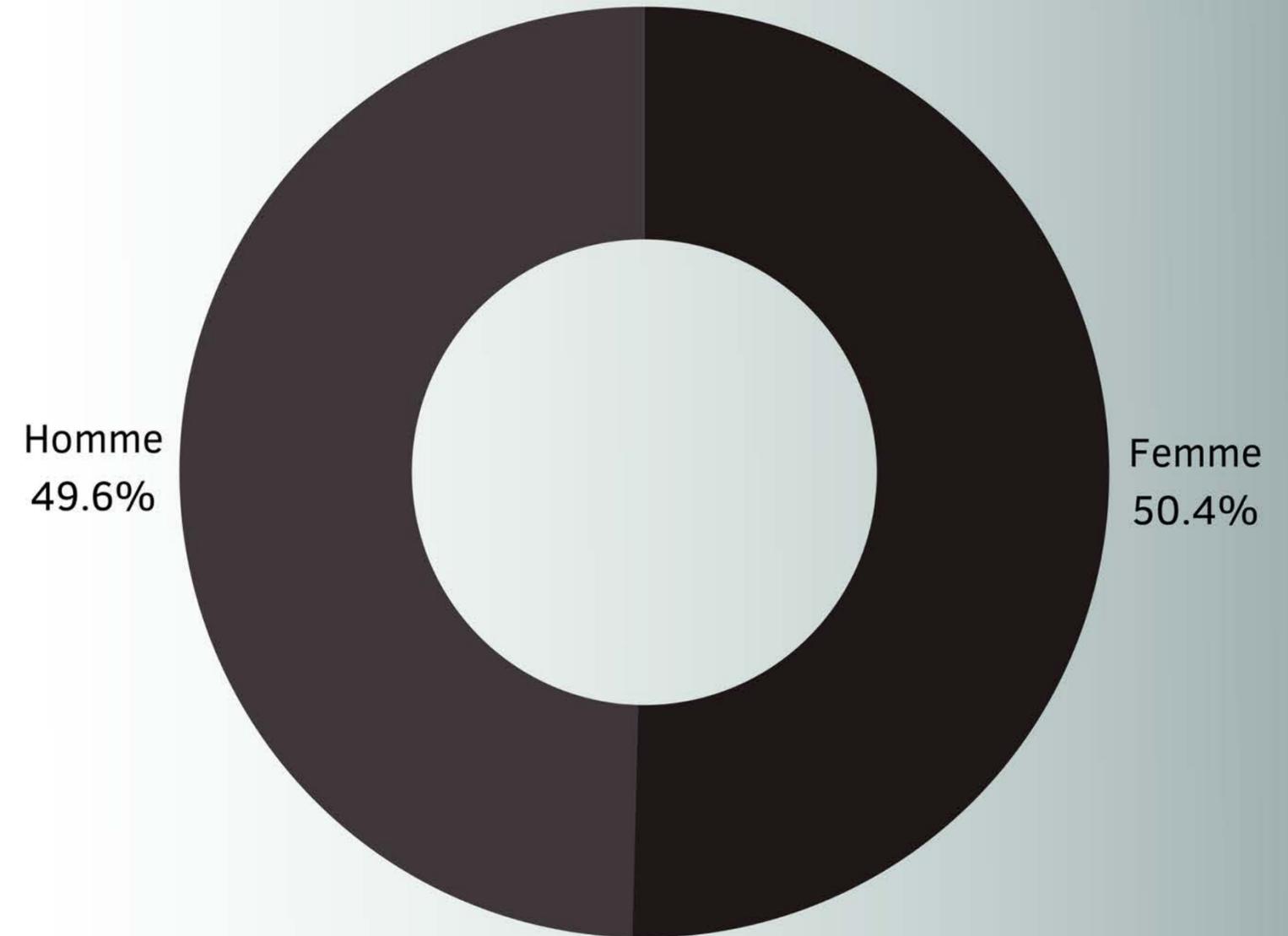
Profil socio-économique

Sexe



### Répartition plus égalitaire des sexes

Comparativement aux années précédentes, nous remarquons une répartition plus égalitaire au niveau des sexes des personnes rencontrées. Habituellement, plus de femmes fréquentaient nos services.



# Aide directe

## Consultation budgétaire

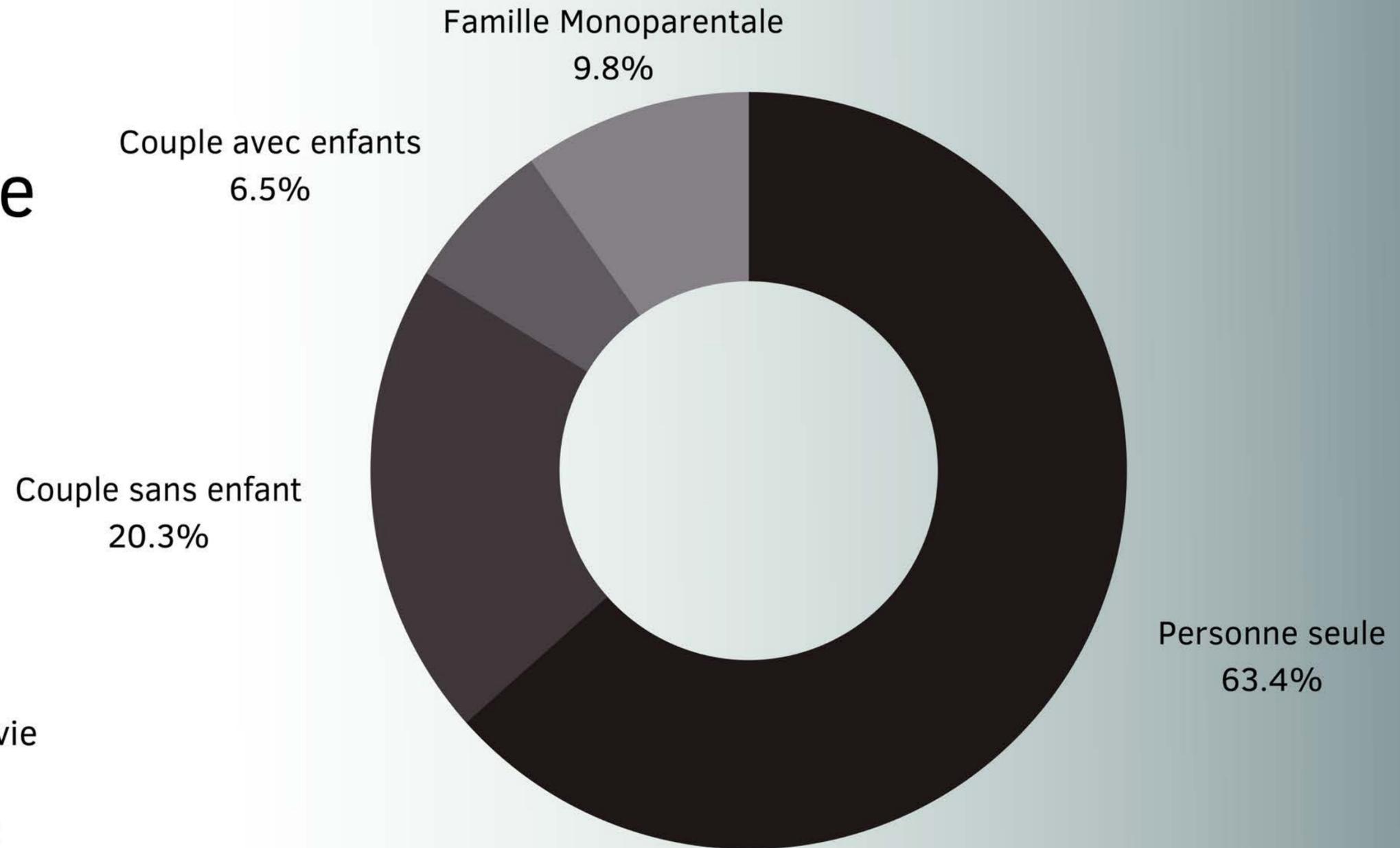
Profil socio-économique

Situation familiale



### Les personnes seules/célibataires fréquentes plus nos services

Avec l'augmentation importante du coût de la vie (post-pandémie) il est observable que la personne qui doit assumer des coûts seul peut avoir davantage de difficultés à y arriver.

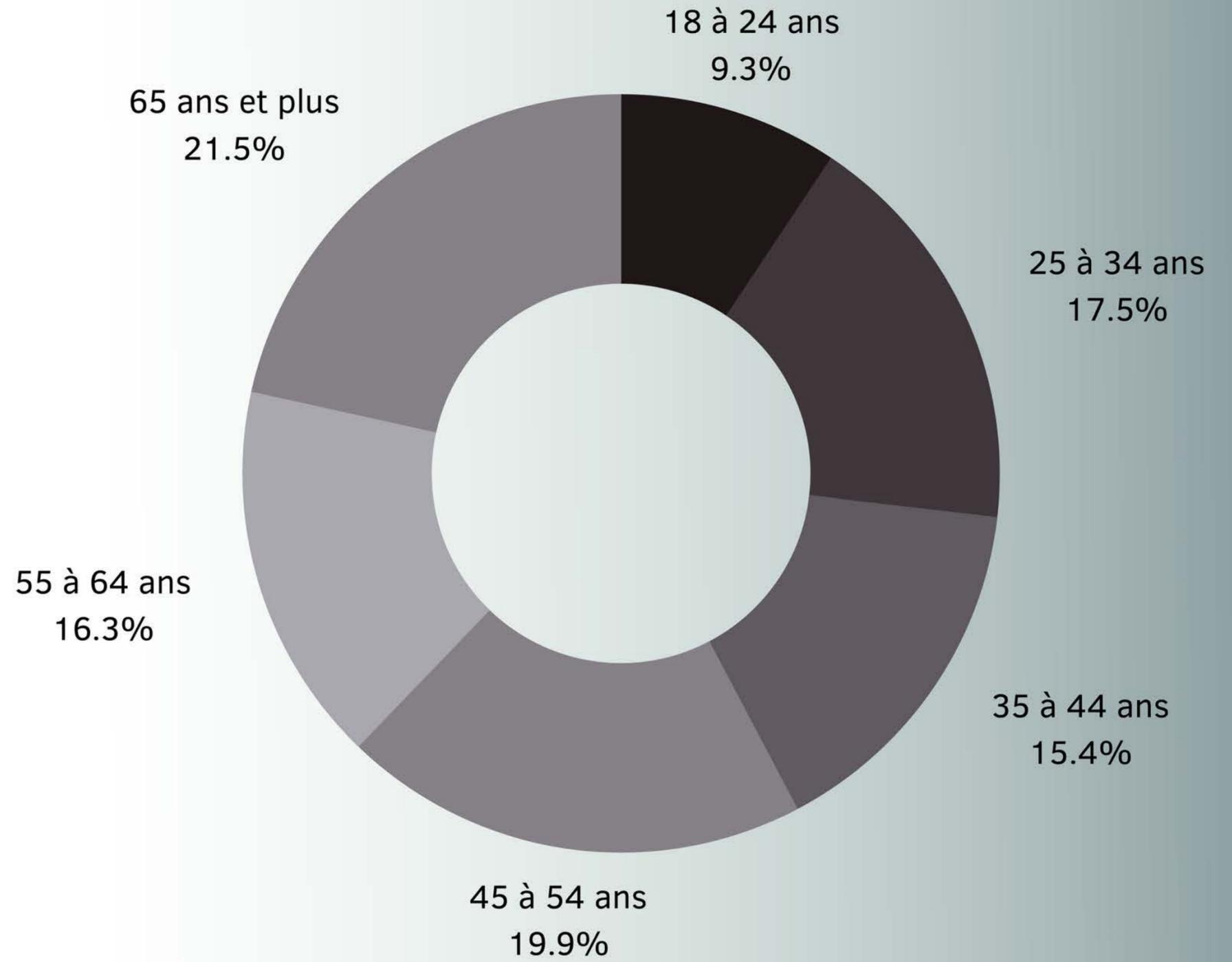


# Aide directe

## Consultation budgétaire

Profil socio-économique

Groupe d'âge



# Aide directe

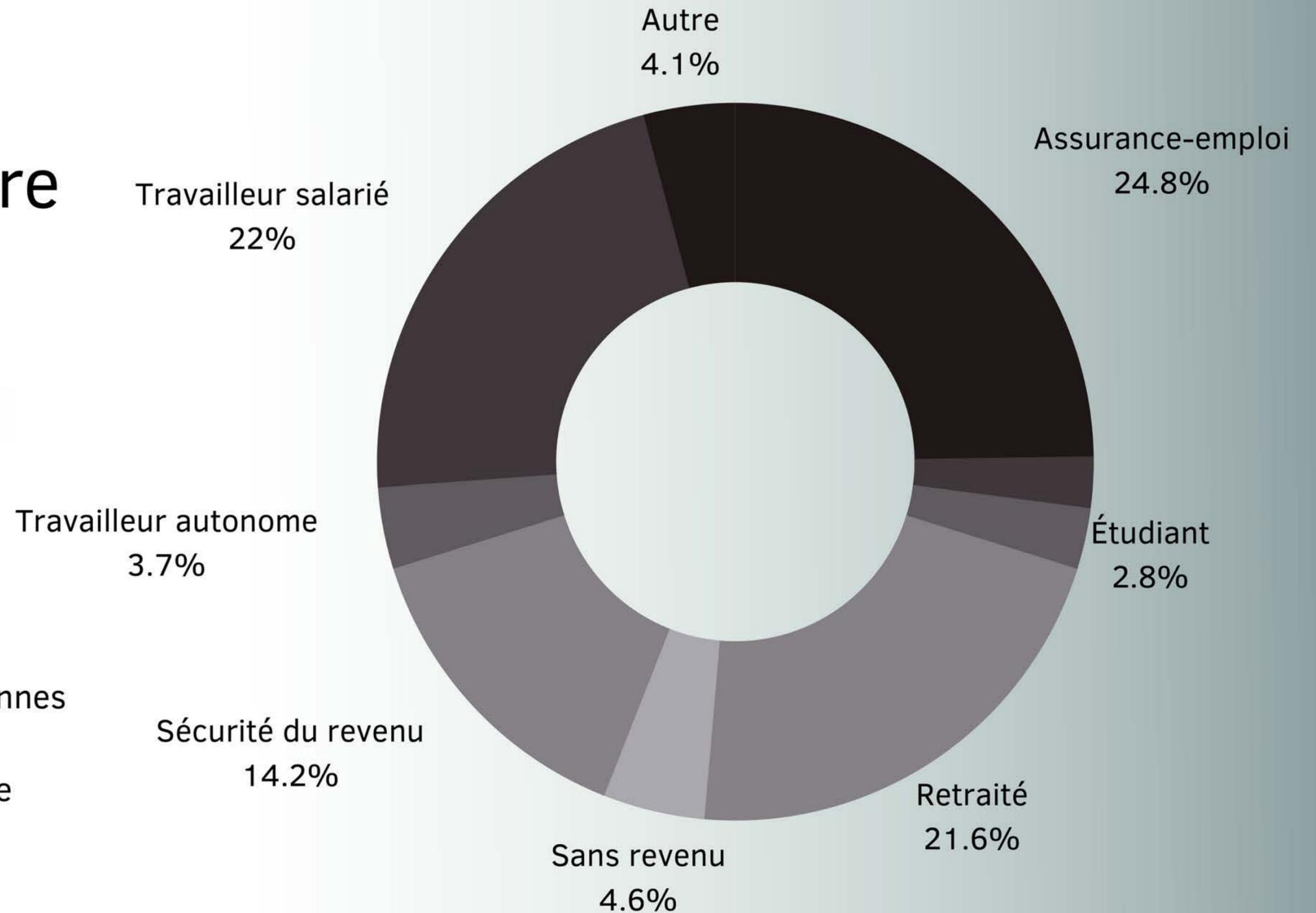
## Consultation budgétaire

Profil socio-économique

Occupation/Source de revenu



Nous avons accompagné beaucoup de personnes vivant des problématiques avec l'assurance-emploi cette année via le projet-pilote Service tous les Canadiens (Service Canada)



# Aide directe

## Consultation budgétaire

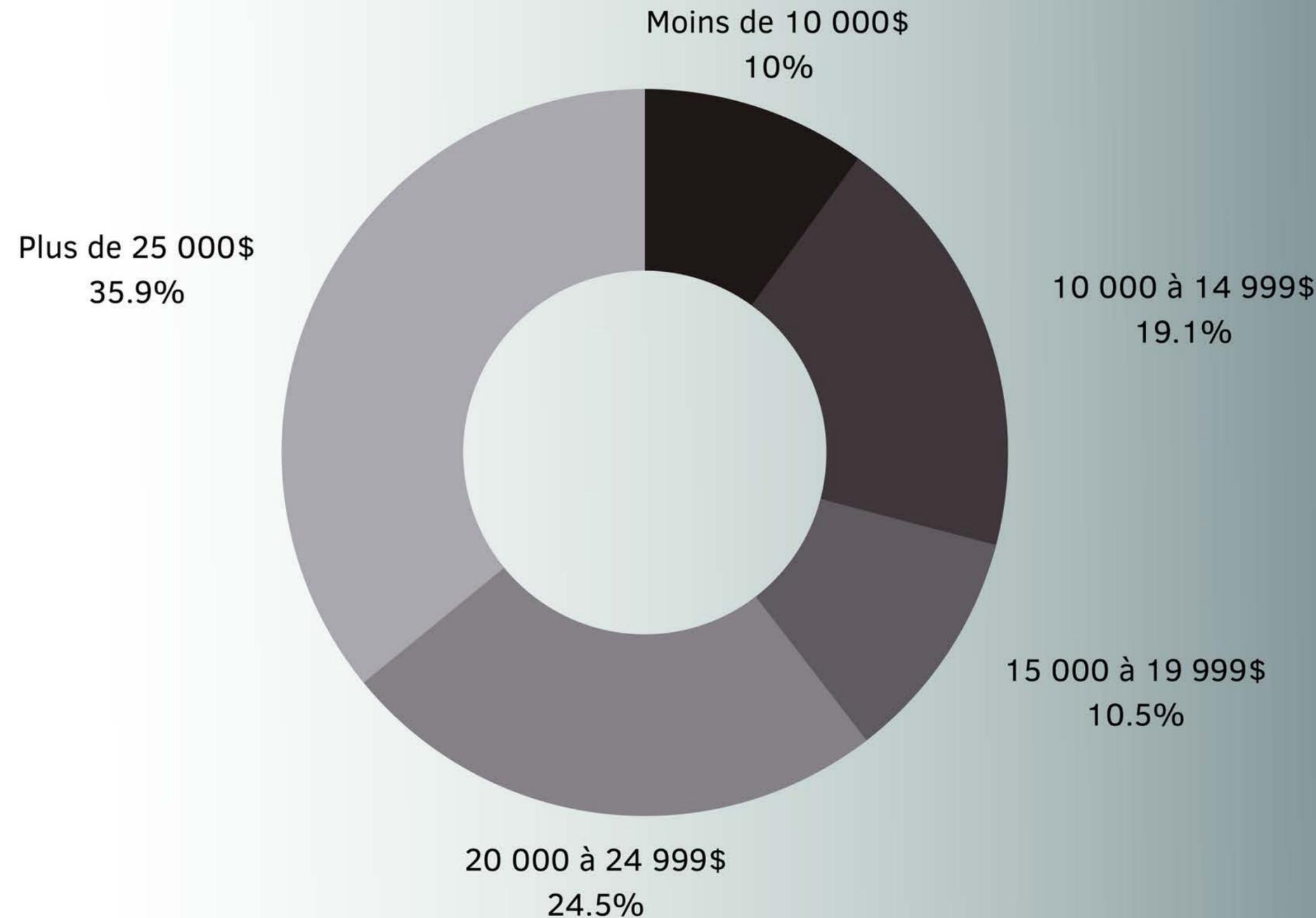
Profil socio-économique

Revenus annuels nets (individuel)



### Ce n'est plus la précarité du revenu qui prime

Nous avons rencontré des gens de différents milieux sociaux durant l'année qui vivaient des problématiques ou questionnements financiers. Comme nous pouvons voir plus de 60% de nos demandeurs gagnaient plus de 20 000\$ par année.



# Aide directe

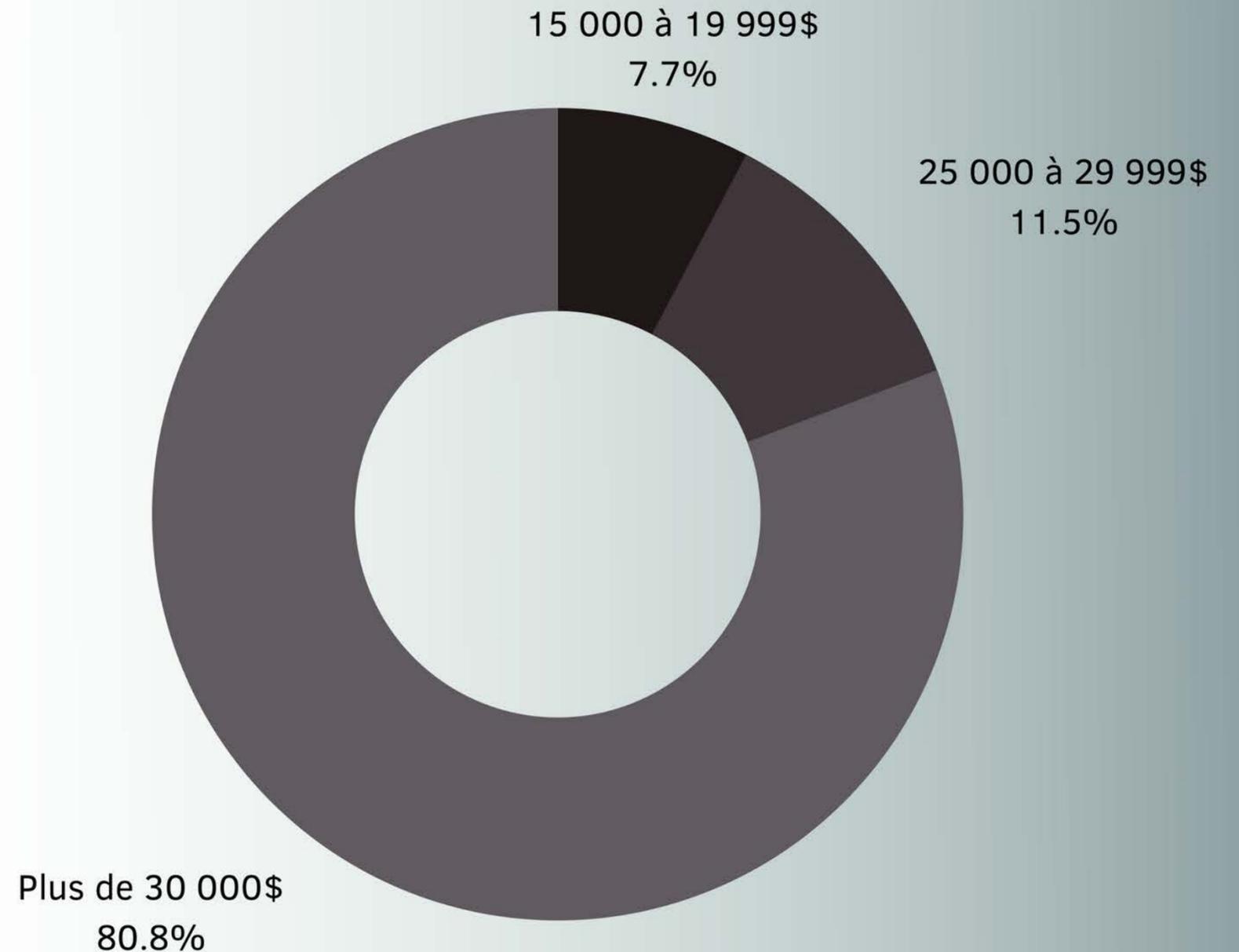
## Consultation budgétaire

Profil socio-économique

Revenus annuels nets (couple)



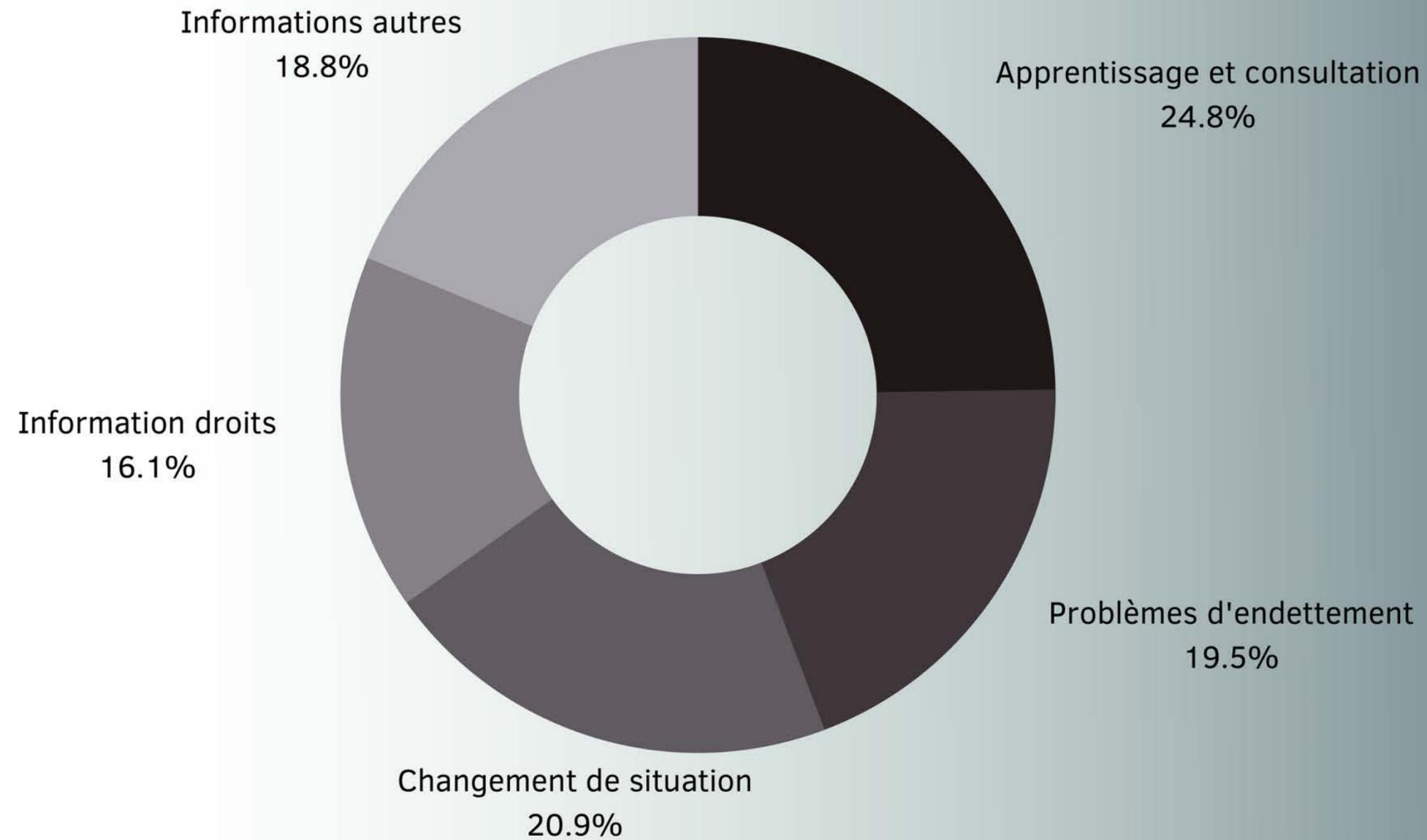
**Ce n'est plus la précarité du revenu  
qui prime**



# Aide directe

## Consultation budgétaire

Motif de la participation



# Aide directe

## Consultation budgétaire

### Provenance des participants



#### La force du réseau

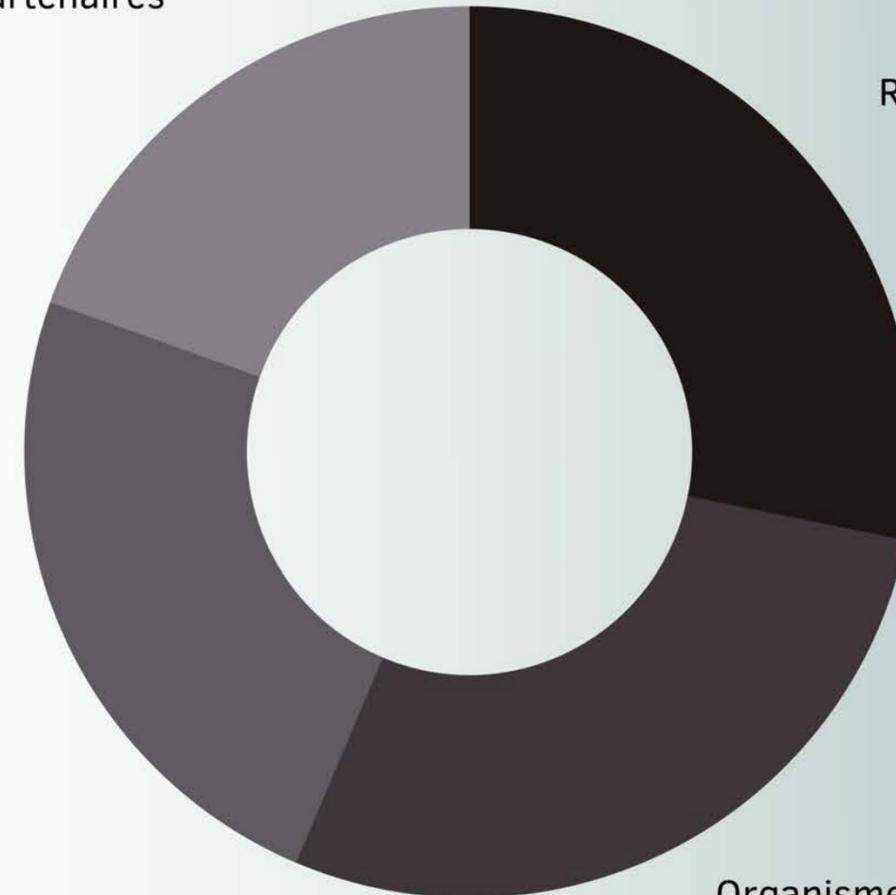
Nous remarquons que les gens proviennent de différents niveaux que ce que par des entreprises ou des partenaires sociaux, le réseau de la santé, les organismes communautaires et même leur réseau personnel de proches et d'amis.

Entreprises et partenaires  
19.5%

Réseau de la santé et services sociaux  
28.2%

Proches et amis  
24.1%

Organismes communautaires  
28.2%



# Aide directe

## Consultation budgétaire

### Aide ponctuelle ACEF Basses-Laurentides

#### **Entraide et partage de ressources**

Toutes les organisations peuvent vivre des enjeux importants sur l'organisation du travail. Ce fut le cas pour nos collègues de l'ACEF Basses-Laurentides qui ont vécu des situations hors de l'ordinaire durant l'année 2021-2022

Ainsi, 20 dossiers nous ont été référés par l'ACEF Basses-Laurentides, durant la période de novembre 2021 à mars 2022.

Parmi ces dossiers, nous avons effectué 19 consultations budgétaires, répondu à 12 demandes d'informations diverses et fait près de 35 suivi de dossiers subséquents.

Ce travail a été effectué en grande partie par l'équipe de Gaspé (Yannick et Dominic) qui ont développé un talent certain pour travailler à distance avec des gens provenant d'un tout autre secteur que le nôtre.

Il s'agit d'un total de près de 80 heures de travail qui a été effectué par l'équipe de l'ACEF de la Péninsule pour supporter le travail important de l'ACEF Basses-Laurentides.

Voici une belle démonstration de la force du réseau et de l'esprit d'entraide des associations de consommateurs du Québec

# Aide directe

## Consultation budgétaire

### Aide ponctuelle ACEF Basses-Laurentides



#### Profil des personnes rencontrées

##### Sexe

- 12 hommes
- 11 femmes

##### Occupation

- 2 Assurance-emploi
- 2 CNESST/SAAQ
- 2 Retraités
- 5 Invalidités
- 1 Travailleur autonome
- 4 Salariés

##### Situation familiale

- 13 personnes célibataires
- 4 personnes en couple sans enfants
- 1 personne en couple avec enfants
- 2 personnes monoparentales

##### Âge

- 2 personnes de 18 à 24 ans
- 6 personnes de 25 à 34 ans
- 4 personnes de 35 à 44 ans
- 3 personnes de 45 à 54 ans
- 2 personnes de 55 à 64 ans
- 2 personnes de 65 ans et plus

##### Revenu

- 1 personne de 10 000 à 14 999
- 1 personne de 15 000 à 19 999
- 4 personnes de 20 000 à 24 999
- 12 personnes de 25 000 et plus
- 1 couple de 30 000 et plus

##### Niveau d'éducation

- 7 personnes niveau secondaire
- 4 personnes niveau professionnel
- 4 personnes niveau collégial
- 3 personnes niveau universitaire

##### But de la rencontre

- 5 pour changement de situation
- 9 pour apprentissage budget
- 8 pour problème d'endettement

##### Solutions proposées

- 17 plans budgétaire
- 1 consolidation de dettes
- 2 proposition au consommateur
- 4 négociation avec les créanciers
- 1 vente d'actif

# Aide directe

## Projet Panier de Noël

### Guichet unique de traitement des demandes dans la Matanie

Comme depuis bon nombre d'année, l'ACEF de la Péninsule est le pôle d'entrée pour faire la demande des paniers de Noël pour le secteur de la Matanie.

Pour l'année 2021, 526 foyers ont fait la demande d'un panier de Noël pour la période des fêtes. Parmi eux, 368 foyers (69.96% des demandes) étaient considérés comme personne seule ou célibataire, 118 foyers (22.43% des demandes) étaient considérés comme couple ou famille monoparentale et 40 foyers (7.60% des demandes) étaient considérés comme famille de 3 personnes et plus.

Un montant total approximatif de 72 800\$ en valeur de carte-cadeau et de denrées a été remis par les organismes donateurs de la campagne 2021. Ce montant s'est partagé auprès de 501 foyers de la grande région de la Matanie. Respectivement 356 foyers comptant des personnes seules ont reçu pour 44 500\$ de valeur de denrées, 106 foyers de famille monoparentale ou couple ont reçu pour 18 550\$ de valeur de denrées et 39 foyers comprenant une famille de 3 personnes et plus ont reçu 9750\$ de valeur de denrées.



# Aide directe

## Projet Panier de Noël Guichet unique de traitement des demandes dans la Matanie

Comme depuis bon nombre d'année, l'ACEF de la Péninsule est le pôle d'entrée pour faire la demande des paniers de Noël pour le secteur de la Matanie.

Nous tenons d'ailleurs à remercier ces organismes donateurs de leur apport important et nécessaire pour la réussite de cette campagne :

- Centre d'Action Bénévole via la Guignolée et la campagne de dons en entreprise;
- Les Chevaliers de Colomb de Matane;
- Les Chevaliers de Colomb de Les Méchins;
- La Cuisine collective région de Matane;
- Le Comité de pastorale;
- Le Club Lions;
- Le Club Optimiste;
- Le comité de partage St-Ulric et
- Divers donateurs indépendants et anonymes.





## Fond d'entraide Desjardins Petit prêt

Avec la collaboration de Développement International Desjardins (DID) l'ACEF de la Péninsule offre aux personnes qui éprouvent des difficultés financières une consultation budgétaire gratuite qui aidera à mieux planifier et gérer leur budget personnel ainsi qu'à identifier des solutions aux difficultés rencontrées. Un petit prêt de dépannage visant à couvrir une dépense urgente et liée à un besoin essentiel peut être octroyé.



### Pour 2021

158 personnes ont participé à une consultation budgétaire  
364 personnes ont été touché par la formation et les consultations  
5 demandes de prêts ont été proposé au comité d'analyse  
4 prêts ont été octroyé avec une moyenne de prêt de 1046\$ pour une somme totale de 3798\$



### Depuis 2015

1656 personnes ont participé à une consultation budgétaire  
71 prêts ont été octroyé avec une moyenne de prêt de 1021\$  
pour une somme totale de 72 457\$





## Comité de suivi

Le comité de suivi s'est réuni à deux reprises.

Durant l'année 2021, les gens ont vécu sur un respirateur artificiel avec les divers programmes gouvernementaux en place (PCU, PCRE, etc.). Ceci a pour impact d'avoir augmenté le niveau de vie de certaines personnes qui avait parfois peine à arriver et joindre les deux bouts sans parler de la non-inflation pour la première partie de l'année.

Qui plus est, des enjeux importants pour le logement sont à prévoir dans les prochaines années, mais les gens tardent souvent trop tard avant d'agir comme l'a constaté l'ACEF de la Péninsule au courant des derniers mois en recevant des avis finaux d'éviction par jugement du tribunal administratif du logement.

Finalement, une observation très marquée sur le territoire de la Péninsule Gaspésienne, les aînés ressentent une grande précarité financière pour ceux et celles qui ont obtenu de la PCU ou PCRE durant les années précédentes qui voient maintenant leur supplément de revenu garanti très hypothéqué par ces surplus obtenus légitimement ou non.

### Au delà des chiffres, une belle histoire

Grâce au fond d'entraide Desjardins nous avons pu aider une personne cette année qui vivait une problématique importante qui l'empêchait de bien vivre et qui pensait même devoir vendre son véhicule faute de capacité. En fait la personne vivait avec une importance dégénérescence visuelle et avec le FED a pu obtenir une prescription suffisante pour contraindre la dégénérescence et a ainsi pu conserver son véhicule et son permis de conduire, son seul petit loisir qui lui restait.





## Fond d'entraide Desjardins Entente triennale

Au regard des informations, il a été convenu que le versement de l'an 2 du partenariat sera octroyé à l'ACEF de la Péninsule. Pour l'année 2022, il s'agit d'un montant de 49 689\$ ajouté d'un montant relié à l'effort de concertation de 2500\$ et d'un boni incitatif de 2436\$ totalisant un montant possible de 54625\$.



## Retour sur les prêts octroyés

Une demande de radiation quelques vieux prêts résiduels de l'ancienne gestion a été faite.

-2017 : Il s'agit de deux dossiers de 2017. Le montant s'élève à 537.80\$ pour une durée de 24 mois et il restait quelques versements à effectuer mais avec des retards de suivi et de traitement qui amène des difficultés à récupérer les sommes.

-2019 : Ensuite, deux autres prêts ont été octroyés en 2019 sans suivi par l'équipe en place à l'époque et les gens n'auraient aucunement remboursé ces prêts. Après plusieurs tentatives pour les joindre et des suivis postaux nous n'avons malheureusement obtenus aucun retour. Le montant pour ces deux prêts s'élève à 1343.01\$

-2019 : Finalement, un prêt octroyé en 2019 s'avère irrécupérable également et nous croyons que le demandeur serait décédé. Le montant s'élève à 1040.25\$

-Total de tous les prêts portés à la radiation = 2 921,06 \$.





## Fond d'entraide Desjardins Merci aux caisses participantes

Caisse Desjardins de la Baie des Chaleurs  
Caisse Desjardins de la Matanie  
Caisse Desjardins de la Pointe de la Gaspésie  
Caisse Desjardins Vallée de la Matapédia  
Caisse Desjardins du Littoral Gaspésien  
Caisse Populaire Mer et Montagnes  
Caisse Populaire du Centre-Sud Gaspésien  
Caisse Populaire de la Haute-Gaspésie



# ➤ Éducation populaire



## RENCONTRE D'INFORMATION

Plusieurs rencontres d'informations ont eu lieu auprès de demandeurs de services, de collaborateurs, d'organismes, de partenaires afin de faire connaître les services de notre organisation.



## CAPSULES D'INFORMATION ET ENTREVUES

44 interventions médiatiques ont eu lieu sur toute l'année  
13 sur les ondes radiophoniques de Matane  
12 sur les ondes radiophoniques de la Gaspésie  
2 à la télévision communautaire de la Vallée  
4 à la télévision communautaire de Gaspé  
4 à la télévision communautaire de Grande-Rivière  
et 16 entrevues spontanées à la radio, TVA, Radio-Canada selon les enjeux du moments

# **MES FINANCES, MES CHOIX<sup>MD</sup>**

PROGRAMME D'ÉDUCATION FINANCIÈRE

**ATELIER PORTANT SUR  
LE BUDGET, CRÉDIT ET  
ENDETTEMENT  
MES FINANCES, MES CHOIX**

24 ateliers offerts sur  
l'ensemble du territoire

Ces ateliers ont permis d'informer et de  
conscientiser 134 participants

# **MES FINANCES, MES CHOIX<sup>MD</sup>**

PROGRAMME D'ÉDUCATION FINANCIÈRE

**ATELIER PORTANT SUR  
L'ALIMENTATION, LES  
DROITS, LA  
CONSOMMATION  
MES FINANCES, MES CHOIX**

31 ateliers offerts sur  
l'ensemble du territoire

Ces ateliers ont permis d'informer et de  
conscientiser 208 participants

# » Défense collective des droits Représentation groupes sociaux



## **CORPORATION DE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE MATANIE**

Poste au sein du conseil d'administration par la directrice  
Présence aux tables CDC des membres  
Participation à l'étude socio-économique des OBNL  
Participation au comité signature  
Participation au comité lutte aux préjugés  
Organisation de la journée Lutte aux préjugés du 17 octobre



## **CORPORATION DE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE MATAPÉDIA**

Présence aux rencontres régulières des membres  
Participation au comité formation  
Participation au comité sensibilisation  
Participation au comité Bénévole

# » Défense collective des droits Représentation groupes sociaux



**RÉSEAU DÉVELOPPEMENT SOCIAL  
GASPÉSIE - IDLM**

Présence à la rencontre de création du RDS



**CHANTIER LOGEMENT + DROITS DES  
LOCATAIRES GASPÉSIE - IDLM**

Présence aux rencontres régulières distinctes  
Participation comité organisateur du chantier logement

# » Défense collective des droits Action politique non-partisane



## COALLITION DES ASSOCIATION DE CONSOMMATEURS DU QUÉBEC

Poste au sein du conseil d'administration par la  
directrice (poste de Vice-présidente)

Rencontre mensuelle du CA

Présence médiatique et politique pour les enjeux de  
l'assurance-emploi



## REGROUPEMENT DES ORGANISMES EN DÉFENSE COLLECTIVE DES DROITS

Participation à deux rencontres d'informations

# » Défense collective des droits Comité de travail où nous avons siégé



## TABLE DE RECOUVREMENT HYDRO-QUÉBEC

Participation au comité veillant à offrir les meilleurs pratiques possibles pour viser des ententes de remboursement avec Hydro-Québec le tout dans l'optique d'éviter des débranchements

Éqt<sup>o</sup>



## ÉQUITERRE ET OPTION-CONSOMMATEUR

Membre actif du comité veillant à offrir des outils, des formations afin de faire des choix enviro-intelligents pour le choix lors de l'achat d'un véhicule.

# » Défense collective des droits Dossiers chauds de l'année



## IMPACT DE LA PRESTATION CANADIENNE D'URGENCE (PCU)

Dettes à venir de prestations reçues dont les gens  
n'avaient pas le droit

Impact sur le revenu du supplément de revenu garanti  
Dossier de fraude et vol



## DÉLAI ASSURANCE-EMPLOI

Parfois jusqu'à 3 mois de traitement pour obtenir des  
sommes d'assurance-emploi

Impact sur le niveau d'endettement de gens et sur le  
dossier de crédit sans compter le stress financier

# » Défense collective des droits Dossiers chauds de l'année



## ÉMISSION LE HUISSIER

À chaque épisode, cette émission québécoise diffuse des évictions de locataires à la télévision et sur Internet. La détresse vécue par les locataires évincés est réelle et alarmante. Nous sommes en pleine crise du logement. Les impacts financiers de la pandémie se font sentir. Les personnes évincées auront toutes les misères du monde à se reloger.



## PRÊT RAPIDE / USURAIRE

Plusieurs de nos demandeurs de services ont obtenu des sources de financement douteuses à haut taux d'intérêt. Nous analysons les données et visons à prendre action lors de la prochaine année à cet effet.

# » Défense collective des droits Soutien individuel dans l'action



## **SOUTIEN AUX PERSONNES DANS LA DÉFENSE DE LEURS DROITS**

Les consommateurs qui s'adressent à l'ACEF sont souvent confrontés à des pratiques commerciales douteuses, abusives ou carrément illégales. Ils doivent revendiquer leurs droits auprès de commerçants ou de créanciers mal informés ou malhonnêtes, et ce sans avoir une connaissance suffisante des lois qui les protègent. Ils ont donc besoin de soutien pour y avoir plus clair. Notre rôle est de les informer, les soutenir, les outiller et les référer afin qu'ils puissent entreprendre des démarches éclairées par eux-mêmes pour la défense de leurs droits

# » Défense collective des droits Soutien individuel dans l'action

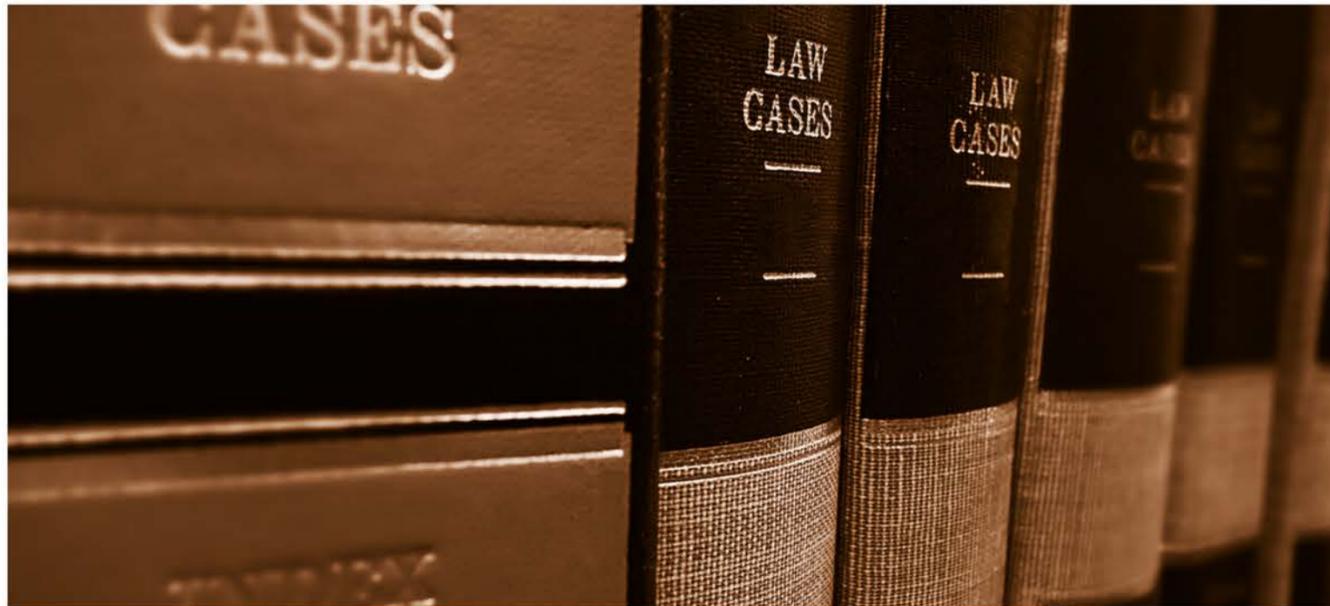


## **SOUTIEN AUX PERSONNES DANS LA DÉFENSE DE LEURS DROITS**

Pour les intervenants à l'ACEF, il est essentiel de bien saisir les données afin de comprendre les enjeux et partage de responsabilités et droits. Des actions peuvent être ensuite proposées au consommateur pour résoudre son problème. Il peut s'agir de l'informer sur les étapes d'un processus de plaintes, des stratégies de négociations potentielles, de transmettre des informations et des outils concrets pour l'aider à résoudre la situation problématique

Enfin, la personne peut être aussi redirigée vers divers ressources tel que l'Office de la protection du consommateur, la Chambre des notaires, l'Autorité des marchés financiers, le Centre Anti-Fraude du Canada, etc.

# » Défense collective des droits Soutien individuel dans l'action



## SOUTIEN AUX PERSONNES DANS LA DÉFENSE DE LEURS DROITS

### Exemple de demande d'aides reçues:

- Arrêt de paiement préautorisés
- Vol d'identité
- Pratique illégales ou douteuses d'agences de recouvrement
- Signature d'un contrat de vente ou de location de voiture
- Coûts exorbitants de frais administratifs lors de l'achat de biens et services
- Contrat de services professionnels
- Vices cachés sur propriété
- Contrat notarié sans connaissances des impacts financiers par les demandeurs
- Achat frauduleux sur les réseaux sociaux

# » Défense collective des droits Soutien individuel dans l'action



## **REPRÉSENTATION AUPRÈS DE DIVERS INSTANCES**

Dans certaines causes plus complexes, nous nous impliquons plus étroitement avec le consommateur dans la défense de ses droits.

Ainsi, régulièrement, nous communiquons avec le demandeur directement avec les créanciers, commerçants ou prêteurs. Nous pouvons également faire parvenir à différentes instances qu'un processus de consultation budgétaire en est cours afin de rétablir la situation financière de la personne. Parfois, après avoir obtenu une procuration nous pouvons négocier et conclure des ententes de paiement au nom du consommateur.

Finalement, nous pouvons accompagner le demandeur dans divers processus, tel que la représentation auprès des instances gouvernementales, de syndic de faillites, etc.

# ➤ Soutien avec Hydro-Québec



Au Québec, l'électricité est un service essentiel et représente pour beaucoup de personnes un poste budgétaire important. Ce point est régulièrement abordé dans l'ensemble de nos activités d'information, d'éducation et de défense des droits.

En 2021-2022, notre association a poursuivi ses activités d'éducation et d'accompagnement auprès des ménages à faible revenu. Dans une optique de prévention - que ce soit dans nos ateliers, nos formations, nos interventions médiatiques ou nos communiqués - nous soulignons constamment l'importance de prioriser les dépenses liées à l'habitation (dont l'électricité), car il est primordial pour chacun d'avoir un toit et d'être au chaud.

# ➤ Soutien avec Hydro-Québec

Vu la période de moratoire encore active auprès de Hydro-Québec pour la période post-pandémique, l'ACEF de la Péninsule, n'a pu que poursuivre sommairement ses activités de sensibilisation auprès des ménages à faible revenu. Toutefois nous informons nos demandeurs de services des possibles ententes de paiements avec Hydro-Québec si le besoin se présente à eux. Lors d'une consultation individuelle, à la mesure que nous constatons qu'une personne semble avoir une dette auprès d'Hydro-Québec, nous l'accompagnons dans ses démarches. Nous traçons un portrait de la situation financière afin de bien orienter dans les étapes de la résolution de problème. Dans certains cas, nous prenons, en collaboration avec la personne une entente de paiement avec la ligne Hydro-ACEF-députés.

Aussi, plusieurs trucs pour économiser la consommation d'énergie et en diminuer les frais sont présentés. Au besoin, les consommateurs reçoivent des outils de rappel afin de pouvoir y donner suite après l'intervention. Qui plus est, nous avons également référer quelques personnes auprès des services d'Éconologis afin de faire en sorte d'optimiser sa consommation électrique et veiller à réduire ultimement sa charge financière à ce niveau. Des publications Facebook ont régulièrement été faites sur la page de l'ACEF de la Péninsule, rappelant les différents programmes, trucs et soutien offerts par Hydro-Québec.

# ➤ Soutien avec Hydro-Québec

Pour l'année 2021-2022, nous avons effectué 158 nouvelles consultations budgétaires et plus de 400 suivis de clients et plus de répondre à près de 125 demandes d'information qu'elles soient relatives à des enjeux de consommation ou de défense des droits du consommateur. Plus de 360 personnes ont suivi des formations via des ateliers.

L'aide financière accordée par la société d'État fut un complément au financement de base de notre mission avec le SACAIS afin d'offrir une offre globale aux gens qui se présente à nous afin d'obtenir des services d'aide en consultation budgétaire et des activités d'éducation et d'accompagnement auprès des ménages à faible revenu.

# » Défense collective des droits Mobilisation sociale



## APPUI ET REVENDICATIONS

Nous avons revendiqué et signé la pétition contre la diffusion de l'émission Le Huissier

Nous avons oeuvré en collaboration avec Services Canada pour le programme Service tous les Canadiens  
Nous avons appuyé les revendications de la CACQ, notre organisme de représentation nationale



## PRÉSENCE LOCALE ET RÉGIONALE

CDC Vallée de la Matapédia, CDC de la Matanie, Réseau de développement social de la Gaspésie, Comité de sélection OMH Matanie, COSMOSS Matanie, Comité alimentation Vallée de la Matapédia, Appartement d'urgence Matanie, Droits des locataires GIM, Réseau des éclaireurs Matanie, Comité enjeux pauvreté Matanie, Exploration des métiers Matanie, Partenariat 14-35 Matanie, Plan d'accueil triennal immigrant Matanie, Table stratégique régionale en santé mentale BSL



# Action-logement de l'Est

1

## Fiduciaire du projet

Grâce au fond de l'Alliance pour la solidarité du Bas-St-Laurent et du FRAPRU, l'ACEF de la Péninsule a été fiduciaire des fonds pour la gestion et la création du comité-logement Action-logement de l'Est

2

## Création formelle du comité

Le 24 novembre 2021, Action-logement de l'Est a officiellement pris une forme légale avec son assemblée de fondation.

Depuis ce moment, le comité était encore sous la gérance financière de l'ACEF de la Péninsule, mais autonome dans ses décisions

3

## Indépendance du comité

En mars 2022, les deux conseils d'administration respectifs ont voulu s'entendre sur l'indépendance complète du comité. Ainsi les ouvertures de comptes nécessaire et les transferts financiers nous ont permis d'officialiser le tout à la fin mars, début avril 2022



# Mobilisation sociale

Projets en création  
durant l'année  
2021-2022 pour la  
prochaine année

1

## Soupe sur le Pouce - Projet Alliance

Grâce au fond de l'Alliance pour la solidarité du Bas-St-Laurent, l'ACEF a pour intérêt d'offrir une soupe chaude une fois par semaine dans un lieu fixe à Matane et un autre lieu rotatif dans une municipalité dans l'est du territoire pour permettre aux citoyen(ne)s vivant de l'isolement de socialiser

2

## Sourire Matanie - Projet Alliance

Grâce au fond de l'Alliance pour la solidarité du Bas-St-Laurent, l'ACEF a pour intérêt d'assurer un accès à des soins dentaires pour les personnes et familles en situation de vulnérabilité dans la MRC de la Matanie.

3

## Frigo à partager

Depuis mai 2022, deux frigos à partager sont maintenant accessibles à la population de la Matanie



## Projets en création durant l'année 2021-2022 pour la prochaine année

4

### **Point de service Baie-des-Chaleurs**

Dès juillet 2022, nous allons avoir un point de service multiple à Carleton et Bonaventure dans la Baie des Chaleurs à raison de 4 jours semaine

5

### **Offre de service Vallée Matapédia**

Dès le mois de juin 2022, nous offrons un service plus régulier dans la Vallée de la Matapédia, ayant une ressource en intervention qui réside sur le territoire

6

### **Refonte du site web**

En septembre 2022, notre nouveau site web sera mis en ligne. Ce site a comme but ultime de laisser place aux intervenants de s'approprier le contenu et de diffuser leur expertise