

L'ACEF Montérégie-est est une association de consommateurs qui travaille quotidiennement avec des gens aux prises avec différentes difficultés financières, depuis plus de 40 ans.

L'ACEF Montérégie-est a à cœur d'informer un maximum de personnes quant à leurs finances personnelles et de soutenir des intervenants, peu importe leur expérience, aux meilleures pratiques d'accompagnement.

Certaines personnes vivent actuellement une situation nouvelle : des difficultés financières qu'ils n'avaient pas vu venir. Le choc est grand pour ceux qui se croyaient intouchables et qui voient la limite de leur argent pour la première fois.

Ce choc a besoin d'être écouté. Il peut réveiller de vieux traumatismes et de vieilles idées qui risquent de nuire à l'équilibre mental de ceux qui le vivent. Les personnes ont besoin de ventiler cette difficulté, de la partager avec quelqu'un qui n'a aucun jugement et qui accueille leur choc.

Les préjugés face aux gens recevant de l'aide de l'état pourraient empêcher des gens d'aller chercher les ressources auxquelles ils ont droit. Il est important de leur rappeler que l'aide est là, qu'elle est disponible pour eux. Il s'agit d'une courte période durant laquelle ils ont ce besoin et que dès que la vie reprendra son cours normal, ils recommenceront à travailler et à payer des impôts pour redonner à l'état qui veut les aider en ce moment.

L'incompréhension des gens face aux enjeux économiques peut les amener à croire des informations fausses, sans les mettre en doute. Lorsqu'une personne mentionne « J'ai entendu que... », vous pouvez questionner cette source. Est-elle spécialisée dans le domaine dont il est question? Qu'est-ce que la personne connaissait de ce domaine avant la crise? Vous pouvez tranquillement nommer votre propre doute, suggérer de vous informer et de lui revenir avec une information vérifiée.

Pour l'aspect économique, vous pouvez vous renseigner à votre association de consommateur (lien plus bas) pour bien comprendre vous-mêmes les enjeux et les expliquer par la suite. Vous parlez à des gens qui communiquent entre eux. Si une personne a « *Entendu que le gouvernement pigerait dans leur fond de pension* » il est probable qu'elle l'ait répétée à d'autres familles à qui vous parlez. Vous risquez d'avoir à répéter l'information véritable plus d'une fois. Par exemple :

« Les gouvernements ont des réserves, se sont des écureuils efficaces qui gardent toujours de l'argent en cas de crise, c'est ce qu'ils utilisent en ce moment. Cette réserve n'est peut-être pas sans fin, mais elle est suffisamment grande pour mettre en place toutes les mesures qu'ils annoncent. Plus tard, lorsque la vie va reprendre son cours, le gouvernement trouvera des manières de remplir à nouveau la réserve, mais on n'en est pas là et il est certain qu'ils choisiront bien ceux qui la rempliront. Ce sera fait en fonction des revenus des gens, parce que c'est comme ça que l'on fonctionne au pays. Chacun paie sa part de la réserve en fonction de son revenu »

L'absence de contrôle sur la situation peut amener certains à figer ou à avoir des comportements qui peuvent augmenter leur stress (consommation de substances pour

anesthésier le choc, excès de colère, propos ou gestes violents). Quand les gens ne savent pas quoi faire, vous pouvez les inviter à prendre une pause et à suivre les étapes suivantes :

- 1. Faire l'inventaire des ressources disponibles sans avoir de démarches à faire.**
Le « connu » est sécurisant, surtout dans un moment où l'on se sent dépourvu de ressources et devant l'inconnu.
 - a. Monétaire
 - i. Argent comptant, argent dans le compte chèque, argent dans un compte épargne
 - ii. Argent qui est garanti de rentrer dans les prochains jours / semaines / mois (dernière paie, allocations familiales, remboursement TPS...)
 - b. Alimentation
 - i. Inventaire du frigo, du congélateur, du garde-manger
 - c. Autres ressources
 - i. Organismes (comme vous) avec qui ils ont déjà été en contact et qu'ils pourraient recontacter en cas de difficulté
 - ii. Ce qu'ils ont déjà fait pour aider à leurs finances et qui avait réussi à les aider (s'ils ont déjà parlé avec leur propriétaire, leur banque, leur compagnie de téléphone, s'ils ont rempli une demande d'assurance-emploi ou un autre formulaire du genre...). Vous pouvez prendre le temps de les féliciter, de reconnaître les efforts qu'ils ont faits, leur débrouillardise et leur résilience.
- 2. Faire la liste de ce qui peut être fait dans les prochains jours / semaines / mois...**
 - a. Budget
 - i. Suggérez à la personne de faire un budget, un mois à la fois. En étant conscient qu'il est possible que celui-ci soit répété une ou deux fois...
 - ii. Faites la liste de ce qui est essentiel à payer pour la personne
 - iii. Voyez avec elle ce qui pourrait être négocié (listes de négociation possibles plus loin)
Certains fournisseurs et créanciers pourraient être plus ouverts à la négociation que d'autres. Vous pouvez lui suggérer de commencer par ceux avec qui il sera plus facile de s'entendre. Chaque entente obtenue augmentera leur confiance pour la prochaine négociation.
 - iv. Assurez-vous que les gens consacrent une partie de leur budget essentiel à des choses qui font du bien à leur santé mentale. Si la famille a l'habitude de se faire livrer une pizza une fois par semaine, encouragez-les à continuer à le faire ou à fixer un montant qui servira à ça en priorité (par exemple la bonification de la TPS ou des allocations familiales)
 - b. Ressources financières
 - i. Vérifiez à quelle mesure de remplacement de revenus ils sont admissibles (liste des mesures plus loin)
 - ii. Au besoin offrir votre support au téléphone pour le moment où ils devront remplir les formulaires.

Le langage « fonctionnaire » est un langage particulier, et dans un moment de stress il est encore plus difficile à comprendre.

Si la personne vous lit à haute voix ce qui lui est demandé, vous devriez être en mesure de le reformuler pour elle, même si vous n'êtes pas des spécialistes en la matière.

c. Alimentation

i. Ayez en main la liste des épiceries de votre secteur qui offrent la livraison pour ceux qui sont inquiets ou incapables de se déplacer et la manière de les contacter (numéro de téléphone, lien internet que vous pouvez transférer par courriel)

ii. Ayez également en main la liste des [banques alimentaires de votre secteur](#) et leur procédure pour faire une demande.

Vous pouvez préparer la personne aux questions qui seront posées et même demander à votre banque alimentaire une copie de leur formulaire de demande d'aide (s'il y en a un).

Plus les gens seront préparés face à une nouvelle démarche, plus ils sont susceptibles de la faire au moment opportun.

iii. Rappelez à ceux qui ont besoin d'aide pour la première fois et qui s'en sentent humiliés, que cette mesure est temporaire et que plus tard ils pourront aider la banque alimentaire à leur tour lorsque la vie reprendra son cours.

Pour plus d'informations, pour savoir quoi répondre aux questions des gens que vous aidez, contactez [votre association de consommateurs](#).

Pour offrir aux gens un modèle de budget simple, coloré et attrayant, consultez notre site internet, section : [Comprendre mes finances personnelles](#) ou les modèles offerts par [l'ACEF Lanaudière](#).

Accompagner les gens dans la négociation des dettes et des obligations

Situation	Ce qui est toujours possible de faire	Ce qui est annoncé comme mesure	Complément d'information
<p>Locataire</p> <p>Païement de loyer</p>	<p>Un bail est un contrat entre deux personnes.</p> <p>Il est toujours possible de s'entendre pour modifier les termes d'un contrat, dont la date de paiement de loyer. Le propriétaire et le locataire doivent être en accord avec le changement pour qu'il soit effectif.</p> <p>Si vous n'arrivez pas à vous entendre avec votre propriétaire, vous devrez trouver un moyen de payer votre loyer avant que des démarches pour éviction ne soient entreprise.</p> <p>Que vous ayez un bail ou non, le propriétaire est OBLIGÉ d'avoir un avis d'éviction de la Régie du logement pour reprendre ses clefs.</p>	<p>La Régie du logement n'entendra pas de clauses pour éviction jusqu'à nouvel ordre.</p>	<p>Site de la Régie du logement</p>
<p>Locataire</p> <p>Déménagement</p>		<p>La santé publique recommande la suspension des visites de logement jusqu'au 13 avril.</p> <p>Si le bail est déjà signé et que vous devez quitter, les entreprises en déménagement ont été nommées « services prioritaires » et continuent leur travail</p>	<p>Liste des entreprises et services essentiels</p>

Accompagner les gens dans la négociation des dettes et des obligations

Situation	Ce qui est toujours possible de faire	Ce qui est annoncé comme mesure	Complément d'information
Propriétaire Prêt hypothécaire	<p>Les prêteurs hypothécaires sont ouverts à négocier des reports de paiement, à réduire temporairement des obligations (comme de ne payer que les intérêts d'un prêt) lors d'événements hors du contrôle des gens, comme durant une vente maison en cours après une séparation.</p>	<p>Des allègements ont été annoncés de la part de plusieurs institutions financières.</p> <p>Les mesures sont prises au cas par cas. Il est important de rejoindre votre institution pour voir ce qu'ils peuvent vous offrir.</p>	<p>Banque Laurentienne Banque RBC Banque HSBC Banque CIBC Banque TD Banque BMO Banque nationale Banque Scotia Caisses Desjardins</p>
Propriétaire Taxes municipales	<p>Pour qu'une ville (ou une commission scolaire) puisse prendre un recours contre un propriétaire pour défaut de paiement, le défaut de paiement doit être de plus de 2 ans.</p> <p>Les municipalités sont toujours ouvertes à prendre des ententes de paiements facilement à l'intérieur de ce délai.</p>	<p>Certaines municipalités ont annoncé qu'elles ne chargeraient pas de frais pour retard de paiement sur les taxes municipales, d'autres que la date de paiement serait décalée.</p> <p>Vous pouvez contacter votre service de taxation municipale pour vérifier ce qu'ils offrent et comment ils peuvent vous aider.</p>	
Client Hydro-Québec Faible revenu Qui ont déjà une dette.	<p>Pour les gens considérés à faible revenu, une dette auprès d'Hydro-Québec permet d'avoir accès à des ententes de paiement personnalisés.</p> <p>Ces ententes de paiements sont faites en fonction de votre revenu et de votre consommation d'électricité, pas en fonction du montant de la dette.</p> <p>Votre association de consommateur peut vous aider à prendre une entente de paiement.</p>	<p>Il n'y aura aucune interruption d'électricité jusqu'à nouvel ordre.</p> <p>Si vous appelez pour prendre une entente de paiement, mentionnez à l'agent au téléphone que vous pensez être admissible aux ententes pour les ménages à faible revenu (ententes personnalisées)</p>	<p>Tableau des seuils de faible revenu chez Hydro-Québec</p>

Accompagner les gens dans la négociation des dettes et des obligations

Situation	Ce qui est toujours possible de faire	Ce qui est annoncé comme mesure	Complément d'information
Clients Hydro-Québec Mode de versements égaux (MVE)	<p>Les modes de versements égaux (MVE) sont calculés pour qu'en septembre vous ayez payé l'électricité que vous avez consommée dans l'année. Vous n'avez donc peut-être pas de dette à l'heure actuelle.</p> <p>La première étape du recouvrement est la perte des versements égaux. À ce moment il est possible de prendre une entente de paiement en fonction de vos revenus.</p>	<p>Il n'y aura aucune interruption d'électricité jusqu'à nouvel ordre.</p> <p>Il est possible d'appeler Hydro-Québec pour plus d'informations ou s'informer sur les ententes de paiements possibles.</p>	<p>Lien pour rejoindre Hydro-Québec</p>
Clients Hydro-Québec Facture standard	<p>Sur l'espace client d'Hydro-Québec, il est possible de prendre des ententes de paiements facilement.</p>	<p>Il n'y aura aucune interruption d'électricité jusqu'à nouvel ordre.</p> <p>Il est possible d'appeler Hydro-Québec pour plus d'informations ou s'informer sur les ententes de paiements possibles.</p>	<p>Lien pour accéder à son espace client</p> <p>Lien pour rejoindre Hydro-Québec</p>
Clients d'autres fournisseurs d'électricité ou d'énergie (gaz, mazout...)	<p>Il est possible de s'informer auprès du fournisseur directement ou de l'association de consommateur de votre région pour connaître le processus d'entente</p>	<p>Chaque fournisseur a ses propres modes d'entente en cas de non-paiement.</p> <p>Aucune mesure généralisée n'a été annoncée publiquement.</p>	<p>Lien vers les associations de consommateurs</p>
Prêts avec biens en garantie (Comme un prêt auto)	<p>Plusieurs contrats permettent de reporter un ou deux paiements par année à la fin du contrat.</p> <p>Vous pouvez contacter votre prêteur pour prendre une entente avec eux.</p>	<p>Les institutions financières ont annoncé des mesures d'allègements, mais pas les concessionnaires automobile ou autres prêteurs.</p>	<p>Si votre prêt est avec une institution financière : voir les liens plus haut</p>

Accompagner les gens dans la négociation des dettes et des obligations

Situation	Ce qui est toujours possible de faire	Ce qui est annoncé comme mesure	Complément d'information
Contrats d'assurances auto et habitation	<p>Habituellement après un mois sans paiement, une assurance se désactive.</p> <p>Par contre, avec une entente avec son assureur il est possible qu'elle soit suspendue et non désactivée.</p>	<p>Le Bureau d'assurances de dommages du Canada parle au nom des assureurs de dommages (habitation, auto) et mentionne que les compagnies sont prêtes à écouter leurs clients et à continuer de les assurer.</p> <p>Il est important de communiquer avec eux.</p>	Lien vers article de La Presse
Contrats d'assurance de personnes (Dont assurance salaire)	<p>Habituellement après un mois sans paiement, une assurance se désactive.</p> <p>Par contre, avec une entente avec son assureur il est possible qu'elle soit suspendue et non désactivée.</p>	<p>« Les assureurs de personnes du Canada comprennent et sont déterminés à appuyer les employeurs et les Canadiens qui prennent des mesures pour se protéger, contenir et contrôler la propagation de la COVID-19 (coronavirus) »</p> <p>Si vous êtes présentement assuré (assurance salaire), vous pouvez vérifier avec votre assureur si vous avez accès à un revenu.</p>	Lien vers l'ACCAP
Télécommunications (Téléphone, internet, télévision) Services		<p>Chaque compagnie a fait des annonces différentes, comme d'offrir gratuitement les chaînes pour enfants, éliminer les frais de dépassements de données internet etc...</p>	Lien vers le résumé d'Union des consommateurs
Télécommunications (Téléphone, internet, télévision) Retards de paiements	<p>Les entreprises en télécommunications sont plus difficiles quand vient le temps de négocier une entente de paiement.</p> <p>Mais selon notre historique avec eux, certains vont accepter des ententes sur quelques mois tant que les services courants sont payés</p>	<p>Aucune annonce nationale n'a été fait à ce titre</p> <p>Si vous attendez un montant pour la bonification de la TPS ou de l'allocation canadienne pour enfant, tentez de négocier un report de paiement jusqu'à l'obtention de cet argent.</p>	

Accompagner les gens dans la négociation des dettes et des obligations

Situation	Ce qui est toujours possible de faire	Ce qui est annoncé comme mesure	Complément d'information
<p>S.A.A.Q.</p> <p>Permis de conduire</p> <p>Immatriculation</p>	<p>Si vous n'avez pas d'historique de manquement de paiement, vous pouvez payer votre permis et vos immatriculations sur 12 mois pour un frais d'intérêt minime.</p>	<p>Les services sont actuellement réduits aux bureaux de la S.A.A.Q. Vous êtes invités à leur téléphoner avant de vous déplacer.</p> <p>Une tolérance a été annoncée quant au renouvellement de permis de conduire ou d'immatriculation.</p>	<p>Voir le site de la S.A.A.Q.</p>
<p>Aide financière aux études</p> <p>Remboursement</p>	<p>La mesure de remboursement différée permet à toute personne de reporter pour 6 mois le remboursement de son prêt étudiant.</p> <p>Le remboursement sera établi en fonction du revenu estimé de la personne.</p> <p>Cette mesure peut être faite 14 fois dans une vie.</p>	<p>Il n'y aura pas de remboursement de l'aide financière aux études pour 6 mois. Cette mesure s'applique automatiquement à tous les prêts étudiants (Québec ou Canada)</p>	<p>Demande régulière de remboursement différé</p>
<p>Cartes de crédit actives</p> <p>Avec la capacité de la payer plus tard</p>	<p>Si vous avez besoin d'argent et que vous envisagez être en mesure de rembourser votre dette plus tard, vous pouvez utiliser ce crédit temporairement.</p> <p>Tant que vous faites le paiement minimum sur une carte de crédit, votre dossier de crédit affichera « payer »</p> <p>Que vous ne payiez rien du tout ou une partie du paiement minimum l'indication au dossier de crédit sera « impayé »</p>	<p>Les institutions financières ont annoncé des mesures d'allègements, au cas par cas. Il est possible qu'on vous propose de payer uniquement les intérêts pour quelques mois.</p>	<p>Banque Laurentienne</p> <p>Banque RBC</p> <p>Banque HSBC</p> <p>Banque CIBC</p> <p>Banque TD</p> <p>Banque BMO</p> <p>Banque nationale</p> <p>Banque Scotia</p> <p>Caisses Desjardins</p>
<p>Cartes de crédit</p> <p>Difficile à payer avant ou plus tard</p>	<p>Si vous étiez déjà coincés financièrement, informez-vous auprès de votre association de consommateurs sur les mesures légales qui pourraient vous soulager (dépôt volontaire, proposition de consommateur, faillite)</p>		<p>Lien vers les associations de consommateurs</p>

Accompagner les gens dans la négociation des dettes et des obligations

Situation	Ce qui est toujours possible de faire	Ce qui est annoncé comme mesure	Complément d'information
<p>Dettes en agence de recouvrement</p> <p>Pratiques douteuses</p>	<p>Les agences de recouvrement ont des pouvoirs limités. Certaines agissent en dehors de ce qui est permis. Si vous êtes contacté par une agence de recouvrement informez-vous sur ce qu'ils peuvent faire.</p>		<p>Lien vers l'Office de protection du consommateur</p>
<p>Dettes en agences de recouvrements</p> <p>Négociation</p>	<p>En période de difficulté financière, les dettes en agences de recouvrement sont les dernières avec qui prendre entente.</p> <p>La journée où vous aurez « trop d'argent » vous pourrez négocier avec eux.</p> <p>Entre temps, vous pouvez leur demander de communiquer avec vous uniquement par écrit. Cette demande est valide pour 3 mois.</p>	<p>Les agences de recouvrement ne sont dans la liste des services prioritaires.</p> <p>Vous pouvez leur rappeler.</p>	<p>Lien vers dépliant sur les agences de recouvrement</p> <p>Liste des services prioritaires</p>

Tableau des bonifications et sources de revenus potentielles

Situation	Mesure annoncée	Montant attendu	Procédure
Toutes les familles	Bonification de l'allocation canadienne pour enfant	300\$ par enfant, le 20 mai (avec paiement régulier de l'allocation)	Mesure automatique
Tous les ménages à faible revenu et à revenu modeste	Bonification du crédit d'impôt pour le remboursement de la TPS	Si vous devez recevoir de la TPS le 5 avril, vous recevrez ce montant ET un montant équivalent à 4 fois celui-ci au courant du mois d'avril Par exemple : je reçois 110\$ aux 3 mois. Le 5 avril je recevrai mon 110\$ ET AU COURANT DU MOIS D'AVRIL je recevrai 440\$	Mesure automatique
Revenu de prestations Aide sociale/ RQAP Rentes et pensions	Aucun changement	Aucune mesure supplémentaire offerte	
Travailleurs continuant de travailler	Aucun changement	Aucune mesure supplémentaire offerte	
Travailleurs salariés, assurés et sans revenu de travail	Aucun changement		Voir avec votre employeur les modalités pour avoir accès à votre assurance salaire (si les conditions s'appliquent)
Travailleurs salariés, mis à pied, Ayants accès à l'assurance-emploi	Aucun changement Assurance-emploi régulier Assurance-emploi maladie	55% du revenu brut de la moyenne des meilleures semaines de paie de la dernière année (si salaire instable) Jusqu'à un maximum de 573\$ par semaine	Demande en ligne Le délai régulier est de 6 à 8 semaines entre la demande et le premier versement.

Tableau des bonifications et sources de revenus potentielles

Situation	Mesure annoncée	Montant attendu	Procédure
Tout autre travailleur Ayant une perte de revenu Non-admissible à l'assurance-emploi	Prestation canadienne d'urgence	2000\$ chaque mois pour : <ul style="list-style-type: none"> • Avril • Mai • Juin • Juillet 	Formulaire sur internet à compter du 6 avril. Délai de 2 semaines (10 jours ouvrables) avant le premier versement.
Travailleur en isolement et non-admissible à l'assurance-emploi	Programme d'aide temporaire aux travailleurs	Aide temporaire de 14 jours (selon la condition de santé peut être de 28 jours) 573\$ par semaine	Lien vers le détail de la mesure
Toutes les familles	Bonification de l'allocation canadienne pour enfant	300\$ par enfant, le 20 mai (avec paiement régulier de l'allocation)	Mesure automatique
Tous les ménages à faible revenu et à revenu modeste	Bonification du crédit d'impôt pour le remboursement de la TPS	Si vous devez recevoir de la TPS le 5 avril, vous recevrez ce montant ET un montant équivalent à 4 fois celui-ci au courant du mois d'avril Par exemple : je reçois 110\$ aux 3 mois. Le 5 avril je recevrai mon 110\$ ET AU COURANT DU MOIS D'AVRIL je recevrai 440\$ de plus	Mesure automatique