

Rapport annuel d'activités 2010-2011



Association Coopérative d'Économie Familiale
de la Rive-Sud de Montréal

Membre de la



Subventionnée par



Mot de la présidente et de la coordonnatrice

Fidèle à ses habitudes, l'ACEF a connu une année très bien remplie. Nous avons débuté en grand, au printemps, avec notre planification stratégique triennale. Tous les participants, bénévoles, employées et membres du conseil d'administration, ont été enchantés par la démarche et sont ressortis plus motivés que jamais. Nous avons eu des rencontres animées et des échanges passionnés qui se sont conclus par des projets à la fois ambitieux et réalistes. Nous sommes convaincus que cet exercice permettra à l'ACEF de prendre un nouvel essor.

Une des priorités des trois prochaines années est d'augmenter le rayonnement de l'ACEF dans son milieu. Notre association a atteint depuis belle lurette sa maturité; elle cherche maintenant à consolider sa position d'acteur incontournable dans le domaine de la consommation.

Dans cette perspective, et inspiré par le succès de l'an passé, nous avons organisé une conférence pour le grand public sur *L'achat d'une première maison*. La participation a dépassé nos attentes. Nous avons pu constater que la population souhaitait une information objective qui l'éclaire dans son choix de consommation.

L'année 2010-2011 fut également bien pourvue en implication bénévole; plus de 40 bénévoles et près de 1600 heures investies. Chacun à leur manière, à l'accueil téléphonique, à l'animation, au travail de bureau, etc, les bénévoles permettent à l'ACEF d'en faire plus, afin d'aider les consommateurs.

Cette année a aussi été l'année du développement du dossier *Intermédiaires financiers*. La rédaction d'un guide d'information à ce sujet a beaucoup progressé, et ce, malgré la difficulté à trouver un consommateur voulant témoigner publiquement de son expérience. Ce dossier a suscité un grand intérêt et de sérieux appuis à tous les niveaux notamment, celui de l'Office de la protection du consommateur.

Un autre bon coup a été réalisé par les employées et les membres du C. A. pour l'élaboration d'un modèle de gestion participative. Il y a eu des rencontres très fructueuses à ce sujet et le Comité des documents officiels a terminé ses travaux concernant le document final.

Le mandat de notre organisme est d'une part très large et répond à un besoin essentiel de la population et d'autre part nos ressources humaines et financières sont limitées. C'est dans ce contexte que nous avons également travaillé d'arrache-pied afin de consolider nos assises, entre autres en déposant notre plan triennal auprès de Centraide, notre principal bailleur de fonds.

Au cours de la lecture de ce rapport, vous pourrez constater l'ensemble de nos accomplissements dont nous sommes fiers car ils sont l'aboutissement du dur labeur de toutes les personnes œuvrant à l'ACEF.

Marie-Edith Trudel, coordonnatrice et
Valérie Beauchamp, présidente du conseil d'administration

Table des matières

	PAGES
1. L'ACEF	6
2. Vie associative	7
3. Focus sur le Haut-Richelieu	10
4. Défense collective des droits	10
4.1 Éducation populaire	11
4.2 Action politique non partisane	15
4.3 Mobilisation sociale	20
4.4 L'ACEF dans les médias	22
5. Fonds d'entraide de la Rive-Sud de Montréal	25
6. Portrait financier	26
Remerciements	27
Bénévoles	
Partenaires	
Bailleurs de fonds	

1. L'ACEF

1.1 Mission

L'Association coopérative d'économie familiale de la Rive-Sud est une coopérative à fins sociales sans but lucratif. Ses services s'adressent à toute la population de son territoire, mais plus particulièrement aux personnes à faibles et modestes revenus.

L'ACEF intervient dans le champ très large de la consommation, de la planification budgétaire ainsi que des problè-

mes liés à l'endettement. Elle œuvre dans une perspective d'éducation populaire et en ce sens, son équipe privilégie les interventions collectives.

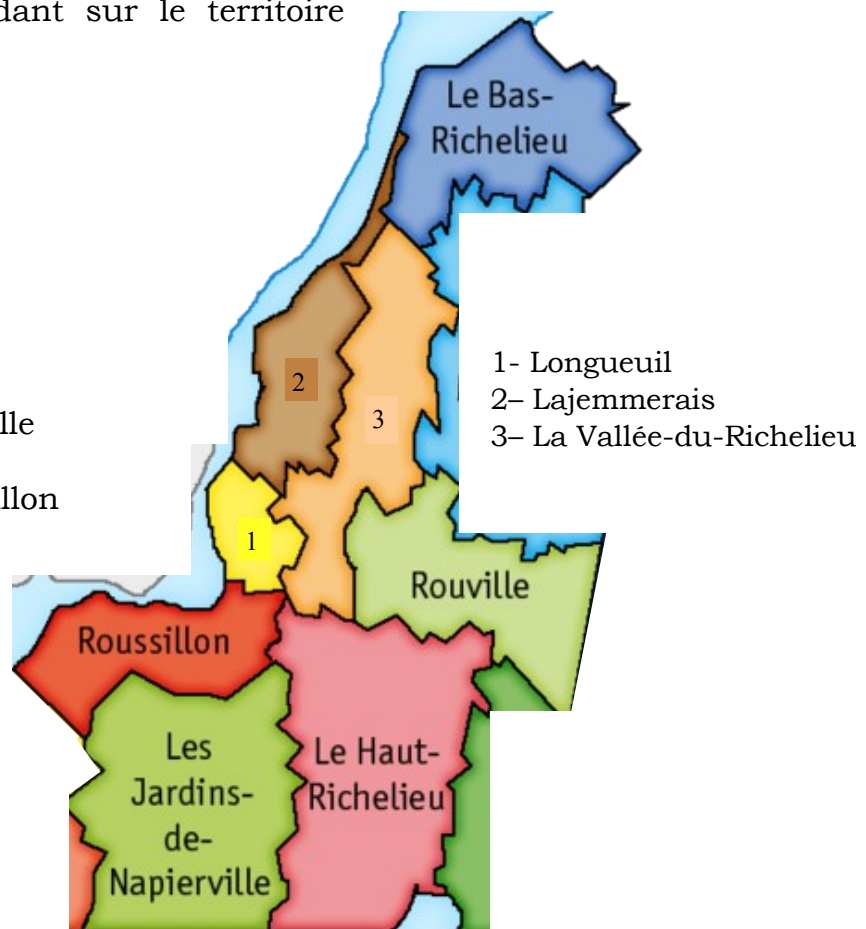
En plus d'offrir des services d'aide, de prévention et d'éducation, elle est un acteur incontournable dans l'information et le soutien aux consommateurs, en matière de défense de leurs droits et intérêts.

1.2 Territoire

L'Association coopérative d'économie familiale de la Rive-Sud offre des services à l'ensemble des consommateurs résidant sur le territoire des MRC suivantes :

- ◆ Longueuil (TE*)
- ◆ Le Bas-Richelieu
- ◆ La Vallée-du-Richelieu
- ◆ Le Haut-Richelieu
- ◆ Les Jardins-de-Napierville
- ◆ La Jemmerais et Roussillon

*Territoire Équivalent



2. Vie associative

2.1 Membres

L'ACEF est une coopérative à but non lucratif issue de la communauté et soutenue par cette dernière. Au cours de la dernière année, l'ACEF Rive-Sud comptait 253 membres, dont :

- ◆ 227 individus;
- ◆ 25 organismes;
- ◆ un syndicat.

2.2 Assemblée générale annuelle

Cette année, l'ACEF a tenu son assemblée générale annuelle le 16 juin 2010. Les membres présents ont discuté de l'année à venir par le biais du plan d'action 2010-2011. Ce sont les membres de l'organisme qui décident des grandes orientations et des priorités lors de l'assemblée générale annuelle.

2.3 Conseil d'administration

Le conseil d'administration de l'ACEF Rive-Sud est responsable de la bonne gestion de l'organisme. Ses membres veillent au respect des décisions de l'assemblée générale annuelle et s'impliquent dans différentes activités de la coopérative.

Durant l'année, le conseil s'est rencontré à plusieurs reprises:

- ◆ 7 conseils d'administration
- ◆ 1 conseil exécutif
- ◆ 3 rencontres avec l'équipe de travail pour finaliser notre planification stratégique et discuter sur le modèle organisationnel de gestion.

Les membres du conseil d'administration cette année, étaient les suivants :

- ◆ Pierrette Marcotte
- ◆ François Aubry
- ◆ Valérie Beauchamp
- ◆ Jean-Pierre Gingras

nommés à l'AGA de 2009 pour une période de deux ans.

- ◆ Aline Roy

nommée pour une période de deux ans, lors de l'assemblée générale annuelle de 2010.

- ◆ Jacinthe Lapierre

co-optée en septembre par le conseil d'administration.

2.4 Équipe de travail

L'équipe de travail assume la réalisation des orientations prises en assemblée générale et la mise en application du plan de travail annuel.

Personnel permanent:

- ◆ Nathalie Bélisle, adjointe administrative
- ◆ Hélène Hétu, consultante budgétaire et intervenante en consommation
- ◆ Manon Houde, consultante budgétaire et intervenante en consommation
- ◆ Micheline Ponton, coordonnatrice des bénévoles
- ◆ Caroline Soulard, consultante budgétaire
- ◆ Marie-Édith Trudel, coordonnatrice

Personnel contractuel :

- ◆ Danielle Charest ; adjointe administrative (Fonds d'entraide de la Rive-Sud de Montréal)

Projet étudiant :

- ◆ Alexandra Curadeau

2.5 Action bénévole

Les bénévoles sont omniprésents dans les activités de l'ACEF.

- ◆ En 2010-2011, 41 personnes se sont impliquées bénévolement (incluant les bénévoles réguliers et ponctuels).
- ◆ Près de 1600 heures de travail ont été réalisées.

Vous retrouvez dans plusieurs parties de ce rapport le détail de la contribution des bénévoles selon leur secteur d'activité.

Plusieurs activités de reconnaissance ont ponctué l'année 2010-2011:

- ◆ Juin 2010 : *Fête de fin d'année*. Afin de souligner la participation des bénévoles à la réalisation des activités de l'ACEF, ces derniers ont été conviés à une fête estivale en plein-air. À cette occasion, un buffet froid leur a été servi et des prix de présence leur ont été remis. Les bénévoles ont été conviés à participer à la version maison du jeu questionnaire *L'Union fait la force*, clin d'œil au jeu télévisé auquel l'organisme avait participé à l'automne précédent sur les ondes de Radio-Canada.

2.5 Action bénévole (suite)

- ◆ Novembre 2010 : *Spectacle de Marie-Ève Janvier et Jean-François Breau*. Dans le cadre de la fête annuelle des bénévoles organisée par la Ville de Longueuil, plusieurs bénévoles ont assisté à ce spectacle. Une des bénévoles de l'ACEF a même remporté un prix de présence. Chaque personne présente a reçu une épinglette au sigle de l'action bénévole.
- ◆ Décembre 2010 : *Fête de Noël*. C'est une tradition dans notre organisme que celle de réunir bénévoles et employées pour souligner les fêtes de fin d'année. 2010 n'a pas fait exception. L'organisme a organisé un souper spaghetti, remis de nombreux prix de présence, rendu hommage à quatre bénévoles sortants et présenté une vidéo humoristique sur la thématique de Noël.

2.6 Liens avec nos membres

Tout au long de l'année, l'ACEF a maintenu une correspondance régulière avec ses membres afin de conserver un contact récurrent et de leur fournir une information privilégiée.

- ◆ Depuis juin 2010, nous assurons une mise à jour constante des adresses électroniques de nos membres, ce qui permet d'accentuer les communications avec eux tout en diminuant les frais et les délais postaux.
- ◆ Quatre numéros du bulletin électronique *Nouvelles de l'ACEF* leur ont été envoyés.
- ◆ Plusieurs communications (par courriel ou par courrier) leur ont été acheminées afin de les informer des activités de l'organisme et les inviter à y participer, le cas échéant (envoi du programme d'activités collectives, invitation à l'assemblée générale annuelle et à la conférence grand public sur l'accès à la propriété) ou afin de les informer de nos activités de prévention (campagne *Dans la marge jusqu'au cou !*, *Prix du cœur de la publicité*). Ils sont également souvent invités à poser des gestes concrets pour appuyer les revendications de l'ACEF et du mouvement consommateur (par exemple, utilisation de l'autocollant *Non à la sollicitation sur le crédit*, signature de pétitions...).
- ◆ Pour une sixième année consécutive, le cahier budgétaire *Finances personnelles* leur a été remis gratuitement, sur demande, afin d'appuyer leurs bonnes habitudes de gestion budgétaire.

3. Focus sur la région de St-Jean-sur-Richelieu

Dans le cadre de notre entente triennale 2008-2011 avec Centraide, la région de Saint-Jean-sur-Richelieu a été ciblée afin d'y développer davantage les services de l'ACEF. Les besoins identifiés auprès de la population ont justifié notre choix d'intervenir de manière plus intensive dans cette région.

L'ACEF se déplace dans la région de St-Jean-sur-Richelieu afin d'offrir les services suivants :

- ◆ Rencontres d'information
- ◆ Consultations budgétaires
- ◆ Ateliers sur demande

Tout au long de l'année, nous sommes restés en contact avec le milieu. Entre autres, en poursuivant notre partenariat avec le Comité chômage du Haut-Richelieu, le COFFRE de St-Jean et le cégep de la région. Nouveauté cette année: nous avons tenu un kiosque d'information au cégep durant la campagne *Dans la marge jusqu'au cou!*

Nous avons également maintenu notre présence auprès des organismes communautaires et du réseau de la santé et des services sociaux :

- ◆ En animant 10 ateliers sur demande, abordant des thèmes variés. Par le biais de ces rencontres nous avons rejoint 126 participants.

Dans le cadre de nos services directs aux consommateurs :

- ◆ Nous avons maintenu la fréquence de nos rencontres mensuelles sur les solutions aux dettes pour les travailleurs (en soirée) et pour les personnes recevant des prestations gouvernementales (en après-midi).
- ◆ Nous avons fait 17 consultations budgétaires individuelles.

Le nombre des appels téléphoniques provenant de cette région est toujours croissant. Nos relations étroites avec les différents médias de la région y jouent un rôle de premier plan.

4. Défense collective des droits

L'ACEF est un organisme communautaire et autonome ayant comme principal but la défense collective des droits.

La défense collective des droits se manifeste, entre autres choses, par une action politique non partisane, par la représentation des personnes lésées auprès de différentes instances, par la mo-

bilisation sociale et par l'éducation populaire autonome.

Vous aurez l'occasion lors de la lecture de ce rapport de constater de quelle manière l'ACEF Rive-Sud s'investit dans la défense collective des droits à travers l'ensemble de ses activités et services.

4.1 Éducation populaire

4.1.1 Conférence grand public

Consciente des difficultés vécues par les personnes désireuses d'accéder à la propriété et souhaitant les sensibiliser aux coûts réels reliés à l'achat d'une première maison, l'ACEF organisait une conférence grand public à l'hiver 2011.

La conférencière invitée, Marie-Hélène Legault, chargée de cours en économie à l'UQAM et consultante budgétaire à l'ACEF de l'Est de Montréal durant plusieurs années, a entretenu les participants des conséquences financières reliées à cet achat important. Ces derniers ont obtenu une information objective qui leur a permis d'amorcer leur ré-

flexion ou d'étayer leur décision en sachant comment s'y prendre pour évaluer leur situation financière. Mieux informés, ils sont davantage outillés pour agir avec prudence et prendre une décision éclairée sans mauvaise surprise. Enfin, une pochette d'information leur a été remise et plusieurs documents étaient disponibles sur place afin de leur fournir des outils adéquats pour une gestion efficace de leurs finances personnelles.

- ◆ 50 personnes ont assisté à cette conférence.

4.1.2 Cours sur la planification budgétaire

- ◆ Cette année, l'ACEF a dispensé 2 cours sur la planification budgétaire qui ont rejoint 18 personnes.

Une bénévole de longue date a animé les deux cours avec brio.

L'équipe de l'ACEF a réfléchi en cours d'année à l'avenir de ce service. La demande pour les cours est constante mais les consommateurs sont moins nombreux à s'engager dans une démarche de plusieurs soirées. Un cours allégé à deux soirs a été mis sur pied afin d'explorer si cette formule pouvait répondre mieux aux besoins des personnes intéressées.

À la suite de ces constatations le projet de nouveau cahier budgétaire a été mis sur la glace. Il existe déjà des manuels très intéressants que les consultantes

budgétaires ont décidé d'expérimenter en cours d'année.

Les cours ont de multiples objectifs; les participants peuvent entre autres apprendre :

- ◆ À réfléchir sur l'utilisation de leur argent au quotidien.
- ◆ À examiner chacune de leurs dépenses en fonction de leurs valeurs personnelles.
- ◆ À planifier l'ensemble de leurs dépenses annuelles.
- ◆ À organiser et à faire le suivi de leurs dépenses.

Le tout afin de tirer pleinement profit de leurs revenus. Évidemment, l'animatrice en profite pour transmettre la philosophie de l'ACEF qui prône l'épargne, la consommation responsable et réfléchie et l'utilisation prudente du crédit.

4.1.2 Ateliers sur demande

L'ACEF offre aux organisations de son territoire des ateliers portant sur des sujets variés de la consommation en général. Ces ateliers sont toujours très appréciés. Comme ils sont faits sur mesure pour les clientèles rencontrées, les ateliers correspondent à la réalité financière des participants.

- ◆ Durant la dernière année, 44 ateliers ont été réalisés par les consultantes budgétaires et 577 personnes ont été rencontrées.

Sur ce total, une vingtaine d'ateliers ont été dispensés à des groupes de jeunes 16-30 ans. Puis, une dizaine d'autres se sont tenus auprès d'organismes de femmes.

Les sujets les plus fréquemment demandés sont:

- ◆ L'organisation du budget
- ◆ Les coûts du crédit
- ◆ Les solutions à l'endettement
- ◆ Le droit de la consommation
- ◆ Les trucs pour économiser

4.1.3 Rencontres d'information sur les solutions aux dettes

Depuis les débuts, les rencontres d'information sur les solutions aux dettes suivent une courbe progressive continue. L'an dernier, elles ont connu une croissance exceptionnelle. Cette année, non seulement leur fréquence a été maintenue et le calendrier prévu respecté, mais le nombre de participants a continué d'augmenter.

Nous croyons que la promotion assidue des rencontres dans les médias régionaux et la large distribution du programme d'activités éducatives et de services, notamment aux intervenants de différents organismes, contribuent favorablement à ce résultat.

Cependant, sans l'apport des bénévoles à l'animation des rencontres, il est impossible d'envisager de poursuivre cette croissance. Aussi, afin d'assurer une relève aux bénévoles sortants,

une formation a été offerte à l'automne 2010 et a permis l'ajout d'une nouvelle animatrice. De plus, une autre bénévole déjà en place a suivi une formation additionnelle afin d'être en mesure d'assurer l'animation des deux types de rencontres. Une autre formation est prévue à l'automne 2011 et devrait permettre de consolider l'équipe en place.

Ainsi, de façon globale :

- ◆ 46 rencontres ont été tenues à Longueuil, Brossard et Saint-Jean.
- ◆ 268 personnes y ont participé comparativement à 230 en 2009-2010. En 2008-2009, les rencontres nous avaient permis de rejoindre 110 personnes.
- ◆ 20 rencontres ont été animées par des bénévoles.

4.1.4 Services d'aide directe

L'ACEF offre aussi des services d'aide directe aux citoyens. Ceux-ci constituent la porte d'entrée privilégiée pour nos activités de sensibilisation et d'éducation.

Ils permettent :

- ◆ D'établir un contact avec les consommateurs et de les soutenir dans la résolution des problèmes rencontrés.

- ◆ De prendre le pouls de l'état de la situation en lien avec les droits des consommateurs.
- ◆ D'avoir une perspective sur l'évolution globale de la situation.

Ces constats nous orientent dans le développement d'actions collectives touchant l'ensemble de la population.

4.1.4.1 Accueil téléphonique

L'accueil téléphonique demeure incontestablement la porte d'entrée pour la majorité des consommateurs ayant recours à nos services. Chaque jour, l'ACEF reçoit plusieurs dizaines d'appels de consommateurs à la recherche d'aide et d'information.

- ◆ Cette année, nous avons reçu plus de 3556 appels !

En 2009-2010, nous avons répondu à 4074 appels de première ligne comparativement à 3556 cette année. Cette légère baisse s'explique aisément par le fait que l'an dernier, nous avions deux activités majeures au programme qui généraient de nombreux appels: le 35^e anniversaire de l'ACEF et le 10^e anniversaire du Programme de bénévolat. Enfin, nous pouvons également présumer que l'arrêt du suivi des appels reliés aux coupures d'Hydro-Québec a sans nul doute contribué à cette diminution.

L'accueil téléphonique demeure un secteur d'activités où la contribution des bénévoles est indéniable. Cependant, il est constamment perturbé par les nombreux mouvements de bénévoles qui rendent sa gestion complexe. Ainsi, en septembre 2010, une formation à l'accueil téléphonique a été dispensée à cinq nouvelles bénévoles.

Malgré cette injection de sang neuf, encore une fois cette année, la consolidation d'une équipe de bénévoles à l'accueil s'est avérée difficile. Maladie, déménagement, retour aux études ou au travail sont venus bouleverser l'assiduité de l'équipe bénévole en place. Néanmoins, leur contribution demeure un apport citoyen incontestable à la réalisation d'un service de première ligne. De plus, les retombées positives et les résultats tangibles demeurent significatifs.

- ◆ Plus de 100 plages horaires ont été couvertes par notre équipe de volontaires à différentes périodes.

4.1.4.2 Consultations budgétaires

- ◆ Cette année 126 consultations budgétaires ont été réalisées.

Lors de ces rencontres, nous priorisons une approche globale afin de tenir compte des différents facteurs sous-jacents à la situation financière.

La consultation budgétaire, un service professionnel, sans frais, confidentiel

et personnalisé est offerte à toute personne qui a préalablement assisté à une rencontre sur les solutions aux dettes et qui en fait la demande.

L'objectif ultime étant d'aider les consommateurs à se sortir d'une situation problématique d'endettement et de reprendre leur situation en main, plusieurs pistes de solutions sont alors proposées.

4.1.4.3 Soutien au consommateur

Le soutien aux consommateurs passe incontestablement par l'accueil téléphonique, en premier lieu. Par la suite, lorsque les réponses demandent à être approfondies, les consultantes budgétaires prennent le relais pour 40% des appels reçus.

Majoritairement, les thématiques abordés par les consommateurs concernent l'endettement, notamment: les modalités en vue d'une faillite, les retards de paiements hypothécaires, etc. Un autre thème fréquemment abordé est l'organisation budgétaire.

Également, nous recevons des appels de gens ayant besoin de soutien pour des questions relatives au droit de la consommation, que ce soit pour les contrats automobiles, les pratiques commerciales abusives, etc.

Pour des situations plus complexes, nous leur donnons de l'information quant à leurs droits et à leurs recours. Parfois, nous les accompagnons dans le processus menant à la Cour des petites créances et offrons un soutien à la rédaction de la mise en demeure.

4.1.4.4 Médiation avec Hydro-Québec

En 2009-2010, les demandes de médiation auprès d'Hydro Québec avaient presque doublé. D'avril à juillet 2010, l'ACEF avait déjà négocié une trentaine d'ententes pour les consommateurs en difficulté de paiement.

Considérant les limites de nos ressources humaines et matérielles, le conseil d'administration de l'ACEF a décidé

qu'à partir du 28 juin 2010, nous devions nous consacrer à notre mission, donc plus spécifiquement à nos rôles d'éducation et de prévention.

Depuis cette date, nous référons systématiquement toutes les demandes de médiation reçues aux députés provinciaux car ceux-ci interviennent déjà auprès de la société d'État.



4.2 Action politique non partisane

4.2.1 Coalition des associations de consommateurs du Québec

La Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) favorise le développement et renforce la cohésion du mouvement des consommateurs québécois dans le respect des autonomies particulières des associations membres. La Coalition regroupe 21 associations.

L'ACEF Rive-Sud est un membre de la Coalition, et ce, depuis sa création. En

étant membre, l'ACEF bénéficie des retombées des actions de ce regroupement et par la même occasion, l'ACEF partage son expertise au sein de différents comités.

Trois membres de l'équipe de l'ACEF ont participé à l'assemblée générale annuelle de la Coalition en juin 2010 à Québec.

4.2.2.1 Conseil d'administration de la Coalition

Pour une deuxième année consécutive, en 2010-2011, l'ACEF Rive-Sud, a assumé la présidence de la CACQ.

L'ACEF a décidé d'investir temps et énergie dans notre Coalition car les retombées en sont précieuses. Les dossiers traités et les gens rencontrés nous ont permis de positionner notre association sur le plan national et politique. Une belle richesse à cultiver !

Parmi les grands dossiers suivis cette année, il y a eu :

- ◆ Les relations avec Hydro-Québec
- ◆ La préparation du colloque de l'Union des consommateurs
- ◆ La phase III de la modification de la Loi sur la protection du consommateur

4.2.2.2 Comité Campagne

L'ACEF a participé à l'organisation de la campagne *Dans la marge jusqu'au cou !* 2011, ce qui s'est avéré une expérience très satisfaisante. Nous sommes maintenant parmi les membres les plus expérimentés.

Par le biais du comité Médias, nous avons collaboré à l'élaboration du sondage auprès de la population, outil-clé pour la campagne médiatique provinciale. Nous avons aussi supporté l'organisation

de la conférence de presse nationale.

Nous avons également contribué grandement à la rédaction et la production du guide d'animation pour les éducateurs. Celui-ci a été relu et corrigé par nos bénévoles dévoués.

En octobre 2010, nous avons participé à la formation à Québec; ce fut un moment fort car les échanges ont été d'une qualité exceptionnelle.

4.2.1.3 Comité Déréglementation

L'ACEF a de nouveau participé aux travaux de ce comité. Celui-ci a pour mandat de contrer la déréglementation, plus particulièrement en matière de crédit.

La réforme de la *Loi sur la protection du consommateur*, phase III a pris une place prépondérante au sein des travaux du comité. En effet, nous avons approfondi l'étude des 80 articles touchant au crédit. Également, en vue de la Commission parlementaire à venir, l'ACEF a participé à la rédaction d'un mémoire expliquant les revendications proposées.

Les travaux du comité ont été très variés cette année. Nous avons:

- ♦ échangé avec un juriste belge sur les législations encadrant le crédit en Belgique et au Québec;
- ♦ rencontré des dirigeants au bureau du Surintendant des faillites à propos des changements à apporter au cadre de réglementation des licences des syndics de faillite;
- ♦ discuté avec le nouveau porte-parole pour la protection des consommateurs, M. François Rebello, député de Laprairie.

4.2.1.4 Appui de nos bénévoles

Depuis 2008, les bénévoles de l'ACEF Rive-Sud effectuent du soutien technique (travail clérical) pour la CACQ, étant donné le manque de personnel permanent au regroupement. Cet appui de taille a été plus qu'apprécié.

- ♦ Cette année, 860 envois ont été effectués comparativement à 270 l'an dernier.

Outre les envois postaux, les bénévoles ont également collaboré aux activités du regroupement notamment, en assurant la correction de textes à paraître sur le site web de la campagne.

Une bénévole a également effectué la lecture de plus de 700 courriels afin d'en extraire les commentaires des consommateurs en lien avec la sollicitation sur le crédit. Par la suite, certains d'entre eux ont été reproduits en annexe d'un mémoire à être présenté sur le sujet.

4.2.1.5 Porte-parole national

De nouveau cette année, l'ACEF s'est portée volontaire pour faire partie de l'équipe volante de porte-parole nationaux afin de répondre aux différentes demandes émanant des médias adressées à la CACQ.

Nous avons notamment donné des entrevues liées à la Campagne *Dans la marge jusqu'au cou !*

4.2.2 Office de la protection du consommateur

L'Office de la protection du consommateur (OPC) invite deux fois par année les associations de consommateurs. L'ACEF se fait un devoir de participer à ces rencontres. Elles ont eu lieu en octobre 2010 et en février 2011.

Les principaux dossiers traités par l'OPC en 2010-2011 ont été :

- ◆ La révision de la Loi sur la protection du consommateur qui en est à sa phase III. Celle-ci se consacre à la modernisation des articles concernant le crédit. Une commission parlementaire pourrait avoir lieu au automne 2011.
- ◆ Les nouvelles modifications adoptées le 30 juin 2010 (pour la phase II), qui concernent la téléphonie cellulaire, les cartes pré-payées et les garanties prolongées.

À l'hiver 2011, l'OPC, nous a annoncé qu'à partir d'avril 2011, les services directs aux consommateurs seraient grandement diminués. Lorsque les consommateurs auront des questions, ils répondront mais n'interviendront plus pour eux en matière de médiation. Ils enverront plutôt des trousseaux d'information.

L'ACEF ainsi que toutes les associations de consommateurs du Québec sont inquiètes des retombées possibles de cette décision pour les consommateurs et pour nos associations. Nous suivrons avec attention les suites engendrées par ce changement.

Tout au cours de l'année, nous avons également maintenu des communications étroites avec l'OPC au sujet de nos demandes de financement notamment pour le dossier *Intermédiaires financiers*.

4.2.3 Centraide

En octobre 2010, nous avons déposé notre demande de financement triennale auprès de Centraide. La rencontre s'est déroulée de façon très dynamique et les échanges ont été des plus fructueux. Centraide nous a réitéré son soutien, impressionné par la tâche accomplie par notre équipe. Cet appui financier devrait nous permettre notamment de:

- ◆ Réaliser un programme de bénévolat.
- ◆ Réaliser un programme de consultations budgétaires.
- ◆ Consolider notre programme de consultations budgétaires à Saint-Jean-sur-Richelieu.
- ◆ Procéder à l'embauche d'une ressource rémunérée à mi-temps à l'accueil téléphonique.

Cette année, l'ACEF a participé au programme des porte-parole Centraide afin de représenter notre organisme lors de la campagne annuelle en milieu de travail. Leurs témoignages sont importants car les porte-parole sont en mesure d'informer les donateurs sur les retombées positives de l'action communautaire de leur organisme sur les citoyens et par ricochet, de démontrer l'importance de continuer à soutenir financièrement Centraide.

- ◆ 5 présentations ont été réalisées dans des entreprises dont une faite conjointement par une employée et un bénévole.

4.2.4 Corporation de développement communautaire de Longueuil

La Corporation de développement communautaire de Longueuil (CDC) a pour mission de favoriser le développement communautaire sur le territoire de Longueuil, d'informer, de consulter et de représenter les intérêts communs de ses membres en ce qui a trait au développement communautaire. L'ACEF est membre de la Corporation depuis sa fondation. Plus de 80 organismes de Longueuil y sont regroupés.

Nos actions nous ont tenu un peu éloignés des activités de la CDC cette année. Malgré cela, nous avons maintenu

des contacts. Nous avons notamment assisté à l'assemblée générale annuelle en novembre 2010.

En janvier 2011, nous avons également animé un déjeuner causerie afin de présenter les services de l'ACEF et le Fonds d'entraide de la Rive-Sud.

De plus, encore cette année, nous avons profité d'intéressantes formations organisées par la CDC, entre autres, pour développer nos connaissances en informatique.



4.2.5 Appuis

Comme chaque année, par solidarité, l'ACEF a appuyé les revendications de nombreux groupes communautaires.

Les appuis, sous forme de lettres, ont été principalement accordés à :

- ◆ des d'organismes qui revendiquent des logements sociaux;
- ◆ des association de défense des consommateurs;
- ◆ et en soutien à notre regroupement provincial, la CACQ.

4.2.7 Autres représentations

L'équipe des travailleuses de l'ACEF et les membres du conseil d'administration participent à plusieurs représentations faites au nom de l'ACEF.

En voici quelques exemples :

- ◆ Présentation des services de l'ACEF à l'A.G.A. du Bloc québécois.
- ◆ Présence au caucus du Parti québécois Montérégie pour échanger sur le dossier Hydro-Québec et les services de l'ACEF.
- ◆ Deux rencontres avec la députée fédérale Mme Josée Beaudin du comté de St-Lambert, au sujet des futures coupures annoncées dans les projets étudiants.
- ◆ Rencontre avec le député provincial M. Bernard Drainville du comté de Marie-Victorin.
- ◆ Rencontre avec la députée provinciale Mme Martine Ouellet du comté de Vauchon.
- ◆ Rencontre avec le député provincial M. François Rebello du comté de Laprairie.
- ◆ Rencontre avec les représentants du bureau de l'Aide juridique de Longueuil.
- ◆ Rencontre avec les représentants de la Ville de Longueuil.
- ◆ Participation au colloque de l'Union des consommateurs: *Les consommateurs à l'ère numérique.*



4.3 Mobilisation sociale

4.3.1 Campagne locale

Dans la marge jusqu'au cou !

Depuis 2004, l'ACEF se joint à la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) afin de réaliser dans sa région la campagne *Dans la marge jusqu'au cou !* Cette campagne annuelle a pour objectif l'éducation et la sensibilisation au crédit et à l'endettement. Afin de rejoindre les différents types de consommateurs, la campagne s'articule chaque année autour d'un nouveau thème dont le message est adapté au profil de consommateurs ciblés.

Parce que les jeunes sont largement sollicités par les compagnies émettrices de crédit, la campagne de cette année s'adressait de nouveau à eux. Sous le thème *Mordu du crédit ?* l'ACEF a réalisé diverses activités afin de les amener à se questionner sur leurs comportements face à l'utilisation du crédit et aux risques qu'il peut représenter s'il n'est pas utilisé prudemment. Bref, l'ACEF les a invités à se prémunir des morsures du crédit avant qu'elles ne laissent des traces.

- ◆ Plusieurs outils ont été développés dont une vidéo et un guide d'animation téléchargeables.
- ◆ Les professeurs du secondaire et des organismes jeunesse ont été invités à organiser une activité débat avec leurs jeunes à l'aide du matériel d'animation.
- ◆ L'ACEF a animé trois activités débats auprès des jeunes de deux écoles secondaires et d'un organisme jeunesse.

Dans le cadre de la campagne, un sondage sur les attitudes et les perceptions de la population en regard de l'utilisation des cartes de crédit a été commandé par la CACQ. On peut prendre connaissance de l'intégralité des résultats de ce sondage sur le site www.cacq.ca.

Les résultats de ce sondage ont notamment démontré qu'il existe un décalage important entre l'impression des consommateurs face au crédit et la réalité.

- ◆ Ainsi, 91% des répondants estiment que leur niveau d'endettement est sous contrôle et raisonnable.

En réalité, les Canadiens sont endettés à 145% de leur revenu annuel disponible !

Enfin, la population a été invitée à réclamer une interdiction de la sollicitation et de la publicité sur le crédit via le site Internet de la campagne. Cette revendication est portée par la CACQ et les associations de consommateurs depuis plusieurs années maintenant. Par un simple clic de souris, les consommateurs pouvaient acheminer une carte postale de contestation *Non ! à la sollicitation et à la publicité sur le crédit* aux députés provinciaux et ainsi appuyer concrètement cette revendication en faisant connaître leur opinion à ce sujet.

4.3.2 Dossier des intermédiaires financiers

Désirant mettre en garde les consommateurs contre des intervenants aux pratiques *discutables* qui se disputent actuellement le marché lucratif de l'insolvabilité, l'ACEF a poursuivi son travail de chien de garde dans ce dossier.

En effet, certains intermédiaires, aux intérêts mercantiles, prétendent proposer la meilleure solution alors que ce n'est pas toujours le cas. Depuis peu, de nouveaux acteurs tentent de s'implanter à grands coups de publicité et prétendent offrir un tout nouveau programme de remboursement des dettes.

Les actions entreprises par l'ACEF dans ce dossier ont un double objectif. D'une part, elles visent à dénoncer les pratiques de ces intermédiaires superflus et

d'autre part, à élaborer des outils qui permettront aux personnes aux prises avec un problème d'endettement d'être mieux informées, d'éviter ces intermédiaires coûteux et le cas échéant, de dénoncer des situations où elles ont été lésées. L'ACEF a :

- ◆ procédé à l'envoi d'un bulletin électronique à ce sujet aux membres et aux députés de notre territoire afin de trouver des consommateurs lésés dans le but d'intenter un éventuel recours collectif ou effectuer une sortie médiatique.
- ◆ élaboré un guide d'information qui devrait être diffusé au cours de la prochaine année.

4.3.3 Dossier du transport collectif

C'est depuis février 2009 que nous sommes impliqués dans ce comité du transport collectif. Initialement, une quarantaine de groupes de l'agglomération de Longueuil, dont l'ACEF, s'étaient mobilisés pour contester la nouvelle politique tarifaire du Réseau de transport de Longueuil (RTL).

À la suite des revendications du comité, le RTL avait accordé aux organismes sur son territoire la possibilité d'acheter ces cartes à passage unique pour remettre à leur clientèle. Les citoyens n'ayant pas accès à ce même type de cartes, le comité en a alors fait sa revendication principale. Le comité a donc, au cours de la dernière année, posé plusieurs actions en vue d'obtenir une carte à passage unique pour les citoyens.

Ainsi, les gens ayant des moyens financiers plus restreints pourraient réduire considérablement leurs coûts de frais de déplacement.

Les membres du comité ont :

- ◆ distribué des feuillets afin d'informer les citoyens sur les actions du comité et de recueillir leurs commentaires sur les retombées dans leur quotidien de ces changements apportés par le RTL.
- ◆ effectué un sondage auprès de tous les groupes de ce comité.
- ◆ envoyé quelques lettres au RTL pour démontrer les besoins d'obtenir une telle carte pour les citoyens.
- ◆ réalisé une conférence de presse afin d'informer la population des démarches du comité.

4.3.4 Concours *Les Prix du coeur de la publicité*

C'est la deuxième édition de ce concours pour notre ACEF. Initié par l'ACEF Rive-Sud de Québec, ce concours s'adresse aux jeunes de 5^e secondaire et vise à développer un sens critique face aux messages publicitaires télévisés. Dans le cadre de ce concours, les jeunes sont invités à visionner une série de messages publicitaires et à voter pour le meilleur et pour le pire. La population est également invitée à participer par le biais d'un vote en ligne. On peut consulter le site du concours au :

www.prixducoeurdelapub.com.

- ◆ 8 écoles secondaires (réparties entre 4 commissions scolaires du territoire) et 7 maisons de jeunes participantes.
- ◆ 1935 jeunes rejoints comparativement à 1270 l'an dernier.
- ◆ Nouveauté ! Envoi de 5 bulletins électroniques aux professeurs et aux animateurs de maisons de jeunes participantes tout au long du déroulement du concours.

- ◆ Envoi de 2 communiqués de presse aux médias régionaux de notre territoire (le premier pour annoncer la tenue du concours et le second pour transmettre les résultats).

Cette année, les choix des jeunes et ceux du public ont été identiques:

- ◆ Parce qu'il incite à la malbouffe et aux jeux de hasard, McDonald's s'est vu attribuer le prix *Coeur de pierre* pour le pire message publicitaire avec sa publicité *Monopoly*.
- ◆ De son côté, avec son message prônant des valeurs d'entraide et de compassion, Uniprix s'est vu gratifier du prix *Coeur d'or* pour la meilleure publicité.



4.4 L'ACEF dans les médias

Que ce soit par les chroniques radio, les communiqués de presse ou les interventions médiatiques, nos meilleurs alliés pour informer la population demeurent les médias.

À l'heure où l'information fait partie intégrante du quotidien, l'ACEF doit, plus que jamais, utiliser ces différents outils afin de bien remplir son mandat d'éducation populaire.

4.4.1 Chroniques radio

L'année 2010-2011 a conclu la participation de l'ACEF à l'émission matinale *Allez debout!*, la *radio allumée de la Rive-Sud à l'antenne du 103,3 FM*. Après plus de 50 chroniques radio, c'est en juin 2010 que l'ACEF décidait de mettre un terme à sa participation afin de se consacrer à d'autres dossiers.

L'expérience fut très enrichissante et fort appréciée par les auditeurs. Régulièrement, nous avons d'excellents commentaires quant aux sujets abordés. Ceux-ci couvraient autant les solutions à l'endettement, la planification budgétaire que le droit de la consommation.

Nous tenons à remercier cette radio communautaire pour sa précieuse collaboration.

4.4.2 Communiqués

Il arrive que certains sujets d'actualité nécessitent l'envoi d'un communiqué de presse, parfois pour informer la population mais aussi afin de prendre position dans un dossier particulier.

Au cours de la dernière année, nous avons émis quelques communiqués de presse.

Les thèmes abordés ont été les suivants:

- ◆ La loi pour mieux encadrer les téléphones cellulaires ;
- ◆ La campagne *Dans la marge jusqu'au cou !*
- ◆ Le concours *Les prix du cœur* ;
- ◆ La consolidation sur hypothèque ;
- ◆ La nouvelle réglementation en matière de crédit au fédéral ;
- ◆ Une mise en garde pour les achats du temps des Fêtes ;
- ◆ Le mois de janvier et les factures, que faire ?
- ◆ L'achat d'une maison.

4.4.3 Interventions médiatiques

Nombreux sont les médias à solliciter l'ACEF afin de recueillir les commentaires d'une de ses intervenantes. L'ACEF a su développer une expertise très appréciée.

Voici une liste non exhaustive des sujets ainsi que des médias pour qui nous avons donné une quarantaine d'entrevues cette année :

- ◆ *L'endettement et les solutions*, Frontenac.com

- ◆ *Les services de l'ACEF*, Le Canada français
- ◆ *L'organisation des vacances*, Le Journal des Versants
- ◆ *La retraite et les dettes*, 103,3 FM
- ◆ *Augmentation du nombre de faillites*, Le Courrier du Sud
- ◆ *L'achat d'une maison*, Le Reflet
- ◆ *Les intermédiaires financiers*, Revue Protégez-vous
- ◆ *Les causes et conséquences de l'utilisation du crédit*, L'Oeil régional

4.4.4 Revue de presse

Au fil des ans, l'ACEF est devenue un acteur majeur en matière de consommation.

Voici une partie des articles parus:

- ◆ *Le gouvernement plonge les mains dans les poches des contribuables*, Le Courrier du Sud, 8 avril 2010
- ◆ *La consolidation de dettes sur hypothèque: une bonne solution?*, Le Journal de Chambly, 4 mai 2010
- ◆ *SOS Dettes digne de confiance?* Protégez-vous, mai 2010
- ◆ *L'argent, un jeu d'enfant ?* Finances personnelles, MSN, 27 mai 2010
- ◆ *Téléphones cellulaires, une loi pour mieux encadrer les pratiques*, Courrier du Sud, 16 septembre 2010
- ◆ *La consolidation de dettes: une bonne affaire ?* Courrier du Sud, 14 octobre 2010
- ◆ *10 040 ménages consacrent plus de 30% de leurs revenus au logement*, Courrier du Sud, 18 novembre 2010
- ◆ *Bien des cégepiens pris dans le piège de l'endettement*, Canada Français, 2 décembre 2010
- ◆ *Les solutions à l'endettement*, Économie site Radio Canada, 15 décembre 2010.
- ◆ *Le guichet automatique le plus cher en ville*, Les bons comptes, site de Radio Canada, 16 décembre 2010
- ◆ *Les résidents de l'agglomération de Longueuil sont les plus touchés par l'endettement*, Le Courrier du Sud, 17 février 2011
- ◆ *La publicité scrutée par le public*, L'Information Ste-Julie, 10 mars 2011
- ◆ *Sortir de l'endettement: attention aux pièges*, Canoe, 16 mars 2011

4.4.5 Promotion

Depuis plusieurs années maintenant, des efforts soutenus ont été consacrés à la promotion de nos activités.

- ◆ Un programme d'activités collectives est largement distribué. Plus de 2000 programmes ont été remis.
- ◆ Des communiqués sont expédiés hebdomadairement aux médias de afin d'inviter la population à nos activités. Cette année, plus de 2300 communiqués ont été envoyés. L'envoi des communiqués est assuré par une personne bénévole.
- ◆ Les activités collectives sont publiées sur le site de la revue *Protégez-vous*.
- ◆ Des affiches sont apposées dans différents lieux fréquentés par la population: organismes communautaires et gouvernementaux, édifices municipaux, etc.
- ◆ Les villes de Brossard et de Longueuil s'occupent de la distribution de notre matériel promotionnel. Nos activités sont également publiées dans l'agenda communautaire de leurs magazines respectifs (publiés 4 fois l'an) et dans l'agenda virtuel de la municipalité.
- ◆ Notre site Internet peut également être consulté par les consommateurs.

5. Fonds d'entraide de la Rive-Sud de Montréal

En 2005, à l'ACEF Rive-Sud, nous discutons déjà de la possibilité de développer un service qui offrirait des petits prêts. C'est au printemps 2010 que l'ACEF a créé une Fiducie pour la gestion des petits prêts et pour distinguer ce projet des activités de l'ACEF.

En janvier 2011, tout était en place pour l'ouverture officielle des activités du Fonds d'entraide Rive-Sud de Montréal. Celui-ci existe grâce à la participation financière de la Fédération des caisses Desjardins du Québec et de huit caisses populaires Desjardins.

Les objectifs du Fonds d'entraide sont:

- ◆ Offrir une alternative aux personnes et aux familles qui ne peuvent obtenir un prêt auprès des institutions financières
- ◆ Contrer et prévenir l'accroissement de l'endettement et le recours à des prêteurs qui imposent des conditions abusives.
- ◆ D'offrir une démarche budgétaire complète basée sur l'expertise de l'ACEF : éduquer, transmettre différents outils et alternatives à l'endettement.

Certains critères d'admissibilité ont été adoptés. Un de ceux-ci est le lieu de résidence. En effet, la personne qui fait une demande doit habiter sur le territoire d'une des caisses participantes, soit: les 3 arrondissements de la ville de Longueuil (Saint-Hubert, Vieux-Longueuil (ville LeMoynes), Greenfield Park), Brossard, St-Lambert, St-Constant, Ste-Catherine, Delson, St-Philippe, St-Matthieu, Candiac ou La Prairie

Suite à la vérification de l'éligibilité, les gens doivent participer à une consulta-

tion budgétaire. Pour que la demande de prêt soit étudiée, la consultante budgétaire résume la situation et l'envoie aux membres du comité d'approbation des prêts. Celui-ci, formé d'intervenants de différents organismes du milieu, décide s'il accorde ou non ce prêt.

Voici les modalités établies pour les prêts:

- ◆ Être d'un montant maximal de 700\$ et sans intérêt.
- ◆ Être remboursable en 24 mois ou moins, selon le montant emprunté et la capacité de remboursement de la personne.
- ◆ Constituer une solution au problème et plutôt que d'aggraver la situation financière.
- ◆ Être utilisé à titre de dernier recours, après avoir exploré les autres solutions et les ressources disponibles dans le milieu.

Afin de faire connaître ce nouveau service, une tournée des tables de concertation s'est effectuée. Plus de 122 intervenants ont été rencontrés; ils proviennent de diverses organisations, comme des organismes communautaires autonomes, des CLSC, des municipalités, etc.

Bilan pour les mois de janvier, février et mars 2011:

- ◆ 4 personnes ont été rencontrées en consultation budgétaire à la suite de leur demande de prêt.
- ◆ 2 prêts ont été accordés, un a été refusé et dans le dernier cas, nous avons soutenu le consommateur dans la réorganisation de son budget.

Portrait financier

	Prévisions 2010-2011	Résultats 2010-2011
REVENUS		
Subventions ACEF		
Centraide	181 670	176 670
S.A.C.A.I.S. (Déf. Coll. Droits)	67 184	67 184
Office protection consommateur (OPC)	5 000	4 500
D.R.H.C. (Emploi d'été - étudiant)	4 125	2 932
FORUM Jeunesse Longueuil	4 500	-
Fonds d'entraide Desjardins	30 000	30 000
Sous-total	292 479 \$	281 286 \$
Autofinancement		
Cotisations	1 500	824
Dons (Individus, Org., Synd., CRCQ)	1 500	1 896
Cours, ateliers, formation d'intervenants	3 500	4 300
Vente de documents	300	691
Intérêts	100	417
Autres revenus	1 500	2 146
Sous-total	8 400 \$	10 274 \$
TOTAL DES REVENUS	300 879 \$	291 560 \$

DÉPENSES		
Salaires & Avantages sociaux	222 600	243 285
Honoraires professionnels	3 200	3 193
Locaux et frais afférents	27 962	32 415
Fournitures de bureau	11 700	9 731
Administration	21 667	17 371
Activités (services à la clientèle)	13 750	8 717
TOTAL DES DÉPENSES	300 879 \$	314 712 \$

SURPLUS DE L'EXERCICE	-	-23 152 \$
------------------------------	----------	-------------------

Merci à nos bénévoles!

Aubry, François	DeGuire, Françoise	Marcotte, Pierrette
Beauchamp, Valérie	Dima, Gabriela	Matteau-Bélanger, Liette
Bissonnette, André	Dorion, Nathalie	Pelchat, Sophie-Anne
Brault, Mélanie	Doyon, Francine	Provençale, Nicole
Carrière, Céline	Fequière, Dawn	Réhel, Rita
Cavitte, Céline	Gervais, Lisette	Robert, Marilyn
Champagne, Louise	Ferland-Trudel, Mathilde	Roy, Aline
Charest, Danielle	Gingras, Jean-Pierre	Sebakiga, Tobi
Charest, Hélène	Godin, Marielle	Sévère, Marc
Châteauneuf, Denis	Gosselin, Marielle	Thibault, Lise
Courchesne, Denis	Jauron, André	Trépanier, Diane
Côté, Bernard	Lacasse, Carole	Vanasse, Claire
Cyr-Fournelle, Lucile	Lapierre, Jacynthe	Vanasse, Diane
Dalcourt, Claude	Lefebvre, Noëlla	

Un merci spécial

- ♦ Merci à André Bissonnette pour sa contribution exceptionnelle à l'implantation et au développement des rencontres sur les solutions aux dettes.
- ♦ Merci à Dawn Fequière et Carole Lacasse pour leur importante contribution au développement des rencontres sur les solutions aux dettes.
- ♦ Merci à André Jauron pour la persistance de son engagement à la promotion des services.

Merci également à Jean-Pierre Gingras et Aline Roy pour la correction et la révision de ce rapport annuel d'activités.

Merci à nos partenaires !

- ◆ Caisse Desjardins Saint-Hubert
- ◆ Caisse Desjardins de Longueuil
- ◆ Caisse Desjardins Grande-Allée de Saint-Hubert
- ◆ Caisse populaire de La Prairie
- ◆ Caisse Desjardins de Saint-Pierre Apôtre
- ◆ Caisse Desjardins Charles-LeMoynes
- ◆ Caisse Desjardins des Berges de Roussillon
- ◆ Caisse Desjardins de Brossard
- ◆ Cégep de St-Jean
- ◆ Comité logement Montérégie
- ◆ Fédération des caisses Desjardins du Québec
- ◆ *La radio allumée de la Rive-Sud du 103,3 FM, Louis-Philippe Guy*
- ◆ L'ACERS (association communautaire d'emprunt de la Rive-Sud)
- ◆ L'entraide chez nous
- ◆ Maison des jeunes L'escalier en mon temps
- ◆ Vision Travail

Merci à nos bailleurs de fonds !

- ◆ Centraide du Grand Montréal
- ◆ Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales
- ◆ Fédérations des Caisses Desjardins du Québec
- ◆ Office de la protection du consommateur
- ◆ Service Canada
- ◆ Nos généreux députés:
 - ◆ M. Stéphane Bergeron
 - ◆ Mme Marie Malavoy
 - ◆ Mme Nicole Ménard
 - ◆ Mme Monique Richard
 - ◆ M. Bertrand St-Arnaud



**Association Coopérative d'Économie Familiale
de la Rive-Sud de Montréal**

**2010, chemin de Chambly
Longueuil, QC
J4J 3Y2**

**Téléphone: 450 677-6394
Sans Frais: 1 877 677-6394
Télécopieur: 450 677-0101**

**acefrsm@consommateur.qc.ca
www.acefrsm.com**