



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

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2019-2020

20ans

1999-2019

CÉLÉBRONS VINGT ANS DE BÉNÉVOLAT
ET D'IMPLICATION CITOYENNE

À VOUS TOUS, MERCI!



1	2	3	4	5
6				7
8				9
10				11
12				13
14				15
16	17	18	19	20

EN COUVERTURE

1. France Allard
2. Francois Aubry
3. Valérie Beauchamp
4. Véronique Berthiaume
5. Micheline Cyr
6. Sylvie Demers
7. Patrice Duguay
8. Jean-Pierre Gingras
9. Claude Grenier
10. Manon Jobin
11. Danielle Lavallée
12. Gaétan Lavoie
13. Carmen Lefebvre
14. Serge Lefebvre
15. Manon Lévesque
16. Jean-Félix Morency
17. Colette Noël
18. Nicole Ouellette
19. Gisèle Papineau
20. Aline Roy

Rédaction et révision des textes

Hélène Héту, Micheline Ponton et Marie-Édith Trudel
avec la collaboration d'Anne-Marie Champroux.

Supervision

Micheline Ponton

Conception graphique

Jessica Papineau-Lapierre

Remerciements

L'équipe de l'ACEF tient à remercier Jean-Pierre Gingras et Gisèle Papineau pour la relecture et la correction de ce rapport, ainsi qu'Anne-Marie Champroux pour la révision finale.

Perfectionnement, reconnaissance et pandémie

Suite à l'embauche d'employées l'an dernier, un accent particulier a été mis cette année sur la formation des consultantes budgétaires qui ont participé, entre autres, à une rencontre regroupant leurs collègues des ACEF du Grand Montréal. Les bénévoles n'ont pas été en reste et ont bénéficié d'une formation du Centre St-Pierre au sujet des bases de l'animation.

L'ACEF a participé à des événements où elle a pu présenter ses services destinés aux aînés, notamment dans le cadre d'un salon organisé par la ville de Longueuil, et aux jeunes, au Cégep Saint-Jean-sur-Richelieu. Grâce à une subvention de l'Office de la protection du consommateur, le cours sur le budget a pu être offert gratuitement cette année, ce qui a créé un engouement dont témoigne l'augmentation des inscriptions. Une entente a été signée en début d'année avec le *Bonhomme à lunettes* afin qu'il offre des montures et verres à meilleurs prix à la population, dans nos bureaux de Valleyfield le mercredi et dans ceux de Longueuil le vendredi.

L'organisme a contribué à dresser le *Portrait social de l'arrondissement du Vieux-Longueuil*, rapport rédigé par Développement social Vieux-Longueuil. Il a poursuivi ses représentations dans plusieurs dossiers, notamment au sujet du projet Maison de l'Accueil, visant à éventuellement regrouper sous un même toit plusieurs organismes communautaires de Longueuil. Un bon nombre d'employées et de bénévoles ont d'ailleurs assisté au spectacle-bénéfice de ce projet, donné par **Monsieur Alexandre Da Costa** le 9 octobre 2019, au Théâtre de la Ville, à Longueuil. L'ACEF a aussi rencontré certains députés de son territoire dans le cadre de rencontres individuelles ou collectives lors desquelles les enjeux sociaux de la population ont été soulevés. Plusieurs employées ont participé aux différentes marches Centraide et pour le climat.

Nous souhaitons souligner le 20^e anniversaire du programme de bénévolat tout au long de l'année. Le tout a commencé avec l'événement *Reconnaissance des bénévoles*, organisé par le député de Taillon, **Monsieur Lionel**

Carmant, lors duquel un de ses citoyens, **Jean-Pierre Gingras**, bénévole à l'ACEF depuis 2004, s'est vu décerner un certificat de l'Assemblée nationale pour son travail exceptionnel. Un 5 à 7 a également été organisé pour souligner cet anniversaire. Nous profitons de l'occasion pour exprimer notre gratitude à tous les bénévoles de l'ACEF pour le temps de qualité qu'ils offrent à la population de son territoire. La pandémie de la COVID-19 qui sévit actuellement nous a forcés à remettre les festivités entourant le 20^e anniversaire du programme de bénévolat, mais ce n'est que partie remise!

Le 13 mars dernier, l'ACEF a annulé toutes ses activités de groupe à cause de la pandémie. Les services individuels, soit l'accueil téléphonique, les consultations budgétaires et le Fonds d'entraide sont maintenus par le biais du télétravail afin de respecter les directives de la Santé publique. Dans ce contexte, nous souhaitons souligner la grande capacité d'adaptation des employées, ainsi que leur engagement à soutenir la population qu'elle dessert. Nous vous félicitons pour tous les accomplissements de cette année qui, malheureusement, se termine par cet événement particulier. Soyez assurées de tout notre soutien au cours de cette période.

Bonne lecture!

Valérie Beauchamp, présidente

TABLE DES MATIÈRES

1. L'ACEF	6
1.1 Mission	6
1.2 Territoire	6
2. VIE ASSOCIATIVE	7
2.1 Assemblée générale annuelle	7
2.2 Conseil d'administration	8
2.3 Équipe	10
2.4 Action bénévole	12
3. AIDE DIRECTE	15
3.1 Accueil téléphonique	15
3.2 Consultation budgétaire individuelle	17
4. FONDS D'ENTRAIDE DE LA RIVE-SUD DE MONTRÉAL	19
5. ÉDUCATION POPULAIRE	21
5.1 Cours sur la planification budgétaire	21
5.2 Ateliers et rencontres d'information	22
5.3 Activités et interventions relatives à Hydro-Québec	27
6. DÉFENSE COLLECTIVE DES DROITS	29
6.1 Action politique non partisane	29
6.2 Soutien individuel dans l'action	32
6.3 Mobilisation sociale	33
7. PARTENARIAT AVEC LE BONHOMME À LUNETTES	38
8. CENTRAIDE DU GRAND MONTRÉAL	39
8.1 Campagne de financement de Centraide du Grand Montréal	39
8.2 Campagne de financement de Centraide Sud-Ouest du Québec	40
8.3 Points de service	41
9. VISIBILITÉ	43
9.1 L'ACEF dans les médias	43
9.2 Promotion	43
10. PORTRAIT FINANCIER	45
11. REMERCIEMENTS	46

1. L'ACEF

1.1 MISSION

L'Association coopérative d'économie familiale de la Rive-Sud de Montréal est une coopérative à fins sociales sans but lucratif. Les services de l'ACEF s'adressent à toute la population de son territoire, mais plus spécialement 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 problèmes liés à l'endettement. Elle œuvre dans une perspective d'éducation populaire sur un vaste territoire. C'est pourquoi, depuis plusieurs années, l'ACEF 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.

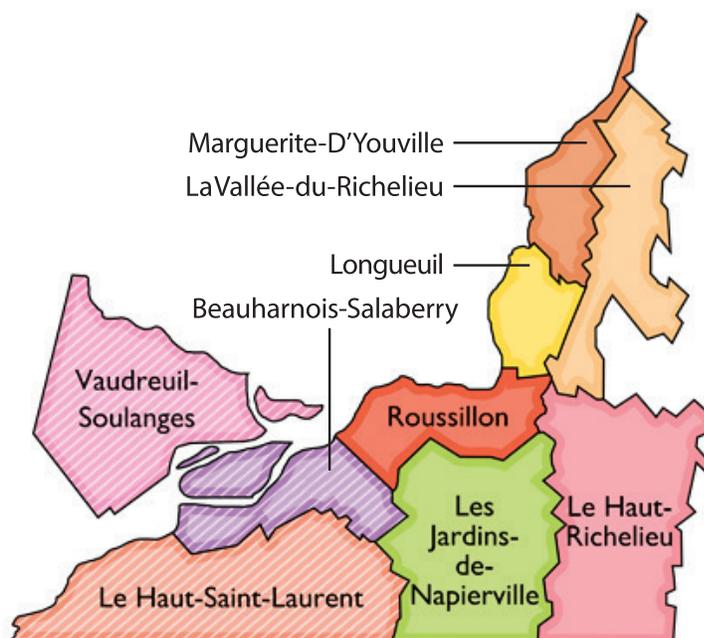
1.2 TERRITOIRE

Couvrant un vaste territoire représentant **1 234 767** consommateurs, l'ACEF offre des services aux populations de neuf MRC réparties dans **107** municipalités.

Depuis plusieurs années, l'ACEF s'investit particulièrement auprès des MRC Haut-Richelieu, Marguerite-D'Youville et Roussillon. Elle cherche non seulement à y accroître sa présence et son offre de services mais également à y développer des liens avec le milieu.

« L'ACEF Rive-Sud de Montréal offre à la population des services indispensables de façon très professionnelle. Elle s'assure que ses ressources soient utilisées le plus adéquatement possible. C'est pourquoi, je suis fier de faire partie de son conseil d'administration. »

- Aline Roy, membre du conseil d'administration



1. Source: Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH), région administrative: 16 avril 2020.

2. Vie associative

2.1 ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Le 12 juin 2019, lors de l'Assemblée générale annuelle (AGA), **François Aubry**, **Valérie Beauchamp** et **Jean-Pierre Gingras** étaient réélus au conseil d'administration. Une nouvelle membre, **Manon Jobin**, était élue par l'AGA et rejoignait le groupe des administrateurs en place.



Mesures de stimulation des adhésions

Préoccupés par le plafonnement du nombre d'adhésions annuelles et déterminés à y remédier, le conseil d'administration et l'équipe de travail ont envisagé différentes avenues pour stimuler l'inscription de nouveaux membres. Par exemple, l'ACEF désire adopter une nouvelle pratique visant à offrir systématiquement aux consommateurs qui utilisent ses services de consultation budgétaire la possibilité de devenir membre.

Félicitations à Manon Jobin qui a complété sa première année à titre d'administratrice! Elle est enthousiaste, dynamique et très heureuse de faire le lien entre les services de l'ACEF et son travail auprès des étudiants.

«J'aime ma première participation en tant que membre du conseil d'administration, car j'apprends beaucoup sur toute l'aide que nous pouvons apporter à la communauté. L'équipe est dynamique, patiente pour me donner les explications nécessaires et très intéressante. Ce sont des gens de cœur. En fait, mon but est de pouvoir transmettre mes apprentissages, surtout dans mon milieu de travail auprès des étudiants adultes qui sont dans le besoin. L'ACEF est un organisme rempli de ressources inestimables.»

- Manon Jobin

Répartition des membres en date du 31 mars 2020

255
membres



223 individus



30 organismes



2 syndicats



2.2 CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration (C.A.) est une instance démocratique représentative où les administrateurs élus prennent des décisions pour le bien du projet collectif de la coopérative. Le C.A. exerce ses obligations et ses responsabilités en lien avec les autres instances, et ce, en fonction des orientations de l'assemblée générale.

Nous désirons souligner avec reconnaissance la persistance et le dévouement de **Valérie Beauchamp** et de **François Aubry**, respectivement présidente et trésorier du conseil d'administration depuis plus de dix ans. Ils portent les valeurs de l'organisme, connaissent l'historique des dossiers, supportent l'équipe de travail et favorisent la cohésion des administrateurs. L'ACEF est dotée d'une présidente impliquée, organisée, reconnue par ses pairs et rassembleuse. François se distingue par son humour qui vient pimenter les échanges autour de la table. Par son caractère enjoué et ses réparties spontanées, il contribue à l'atmosphère très sympathique de ces réunions qui génèrent autant de rires que de discussions.

Dans le cadre de la crise de la COVID-19, le C.A. a réagi promptement afin de rassurer les employées et protéger leur travail et leur santé. Des mesures ont été rapidement mises en place afin de se conformer aux exigences de la Santé publique tout en continuant d'offrir des services à la population. Les administrateurs ont continué, à distance, leurs activités de gestion de l'organisme.



Le conseil d'administration (de gauche à droite): Gisèle Papineau, Jean-Pierre Gingras, Aline Roy, Valérie Beauchamp, François Aubry et Nicole Ouellette. En médaillon: Manon Jobin.

« J'aimerais souligner, en tant que membre du C.A., que le contexte de confinement et de déconfinement progressif, nous a interpellés tout particulièrement quant au bien-être du personnel et à propos de l'importance et de la continuité des services offerts par notre organisme. L'impact d'une telle situation a incité tous ceux qui œuvrent à l'ACEF à ajuster les plans d'action et les moyens d'intervention afin de s'adapter et à répondre adéquatement aux besoins des consommateurs. Ensemble, compte tenu de notre implication et de nos apports respectifs, nous sommes et nous serons là pour relever les nouveaux défis qui se présentent. »

- Jean-Pierre Gingras

Membres du conseil d'administration

Année 2019-2020

VALÉRIE BEAUCHAMP

Présidente

Bénévole depuis 2005

FRANÇOIS AUBRY

Trésorier

Bénévole depuis 2005

ALINE ROY

Secrétaire

Bénévole depuis 2006

JEAN-PIERRE GINGRAS

Administrateur

Bénévole depuis 2004

MANON JOBIN

Administratrice

Bénévole depuis 2019

GISÈLE PAPINEAU

Administratrice

Bénévole depuis 2013

NICOLE OUELLETTE

Administratrice

Bénévole depuis 2014

« Participer au C.A. me donne la possibilité d'échanger en tant que citoyenne. En siégeant au Conseil d'administration, je peux voir les deux côtés de la médaille. C'est apporter son grain de sel tout en voyant au bon fonctionnement de l'organisme. »

- Gisèle Papineau

Durant l'exercice 2019-2020, le C.A. s'est réuni à dix reprises. Nos administrateurs ont principalement contribué à :

- s'assurer que l'équipe de travail ait à sa disposition les ressources financières et humaines suffisantes pour mener à bien les priorités annuelles;
- continuer à suivre les travaux liés au maintien du Fonds d'entraide de la Rive-Sud de Montréal sur le territoire de l'ACEF, particulièrement pour les régions de Beloeil, Châteauguay et St-Jean-sur-Richelieu;
- suivre le dossier visant à se doter d'un logiciel informatique permettant la gestion et la cueillette des statistiques du Fonds d'entraide de la Rive-Sud de Montréal;
- voir à la poursuite de nos activités sur le territoire du Haut-Richelieu, particulièrement à St-Jean-sur-Richelieu;
- endosser les demandes de financement déposées auprès de Centraide du Grand Montréal, de Centraide Sud-Ouest du Québec, d'Hydro-Québec, de l'Autorité des marchés financiers, de l'Office de la protection du consommateur, des députés provinciaux et du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales;
- adopter les descriptions de tâches des postes existants à l'ACEF et le document *Processus de résolution de conflits*;
- gérer les retombées de la crise du coronavirus sur les employées et le travail.

2.3 ÉQUIPE

Membres de l'équipe 2019-2020



NATHALIE BÉLISLE
Adjointe administrative



AMÉLIE GADBOIS
Consultante budgétaire



HÉLÈNE HÉTU
Consultante budgétaire



ANNE LAGACÉ
Consultante budgétaire



MICHELINE PONTON
Coordonnatrice des bénévoles et responsable de la promotion



MARY-LEE SANDERS
Consultante budgétaire



RENÉE ST-GERMAIN
Agente d'information à l'accueil téléphonique



MARIE-ÉDITH TRUDEL
Coordonnatrice

Formations suivies par les employées

- Les consultantes budgétaires ont participé à une rencontre de perfectionnement organisée par L'Union des consommateurs portant sur les vols d'identité, les pensions alimentaires, les successions, l'intervention budgétaire auprès des couples, etc. Elles ont également participé à un atelier ayant pour thème *Noël autrement* avec **Madame Florence-Léa Siry**, experte de la cuisine zéro gaspillage et zéro déchet.
- Se joignant aux consultantes budgétaires d'autres ACEF de Montréal, elles ont rencontré un responsable du Dépôt volontaire au Palais de justice de Montréal.
- L'une d'entre elles a assisté à un webinaire de l'Autorité des marchés financiers sur les programmes et outils éducatifs aux représentants de l'industrie des produits et des services financiers.

Plusieurs employées ont assisté à des webinaires organisés par la Coalition des associations de consommateurs (voir point 6.1.1 à la page 30) tandis que d'autres membres de l'équipe ont reçu de la formation sur le savoir-être et le savoir-faire:

Les troubles de la personnalité: Pouvoir cerner les caractéristiques des personnes aux prises avec certains troubles de la personnalité afin d'adapter notre façon d'intervenir.

L'usure de compassion: Prendre conscience des impacts de l'usure de compassion et trouver des façons de prendre soin de soi afin de pouvoir continuer à aider.

Redécouvrir les bases de l'animation: Formation interactive et ludique (voir point 2.4, page 12).

S'adapter et apprendre à travailler autrement

Avec la crise, le télétravail a été la solution retenue afin de continuer d'offrir des services individuels à la population sans risques. Les employées ont dû revoir leurs façons de faire et se familiariser avec les outils technologiques appropriés à leur situation tels *Discord* et les services de conférence *Teams* et *Zoom*. Alliés au courrier électronique, *Messenger*, *Skype* et au bon vieux téléphone, ces outils ont permis à l'équipe de l'ACEF de poursuivre sa mission.

Comme l'ACEF avait la chance de compter dans ses rangs une employée chevronnée dans le domaine informatique, **Nathalie Bélisle**, la transition s'est faite sereinement et efficacement. Nous sommes toutes très reconnaissantes à Nathalie du temps et des énergies qu'elle a consacrés à l'installation de ces nouveaux outils et à la patience dont elle a fait preuve pour nous aider à résoudre les problèmes que nous avons rencontrés. Grâce à ses connaissances et à son soutien, nous avons relevé le défi d'un changement majeur de pratique en peu de temps. Nous pouvons d'ores et déjà anticiper que certains de ces changements demeureront après la pandémie.

Comme le fruit ne tombe jamais loin de l'arbre, Nathalie a été appuyée dans cette tâche par son fils, **Jean-Félix Morency** qui nous a servi de technicien informatique. Il a été généreux de son temps et de ses connaissances et nous a épargné bien des maux de tête en s'occupant des installations, des mises à niveau et du dépoussiérage de notre parc informatique. Nous le remercions beaucoup de sa générosité et le félicitons pour son savoir-faire, qui dépasse largement celui de plusieurs d'entre nous!



Nouveaux défis qui attendent l'équipe

- Adapter nos pratiques à l'évolution du contexte social et économique en lien avec la pandémie, tout en réussissant à conserver des liens entre les membres de l'équipe;
- Reprendre les activités habituelles en intégrant certaines pratiques tirées du confinement;
- Embaucher, former et intégrer un nouveau consultant budgétaire;
- Adapter nos outils de formation au numérique pour rejoindre autrement les consommateurs : capsules d'information, formations en ligne, webinaires, etc.

« Toujours fascinée par le souci et le soin que manifestent tous les membres de l'équipe envers les consommateurs en difficulté et qui ne se dément jamais. Je suis ravie d'avoir l'occasion de soutenir une telle équipe. »

- Nicole Ouellette, membre du conseil d'administration

2.4 ACTION BÉNÉVOLE

On n'a pas tous les jours 20 ans!

Afin de souligner les 20 ans d'existence du programme de bénévolat, deux activités étaient prévues au calendrier. Le coup d'envoi des festivités a été donné à l'automne 2019 à la reprise des activités bénévoles. L'équipe des bénévoles actifs a été conviée à un 5 à 7 au restaurant *La Distillerie* à Longueuil. C'est dans une ambiance chaleureuse et conviviale, que bénévoles et employées ont pu échanger en dégustant cocktails originaux et repas.

Puis, au printemps 2020, tous les bénévoles et employés actifs ou anciens étaient invités à participer à un brunch. Mais les invitations étaient à peine envoyées qu'il a fallu annuler l'événement. En effet, dans ce domaine, comme dans bien d'autres, le coronavirus a appliqué sa loi. Pour le moment, nous ne savons pas quand nous pourrions reprendre cette activité de façon sécuritaire pour tous.

20ans
1999-2019



De gauche à droite: Danielle Lavallée, bénévole, Micheline Ponton, coordonnatrice aux bénévoles et Gisèle Papineau, bénévole.



De gauche à droite: Marie-Édith Trudel, coordonnatrice, François Aubry et Jean-Pierre Gingras, bénévoles.

Activités de formation

Afin de soutenir le travail des bénévoles affectés aux services directs et de s'assurer de la qualité des services offerts aux consommateurs, des activités de formation leur sont régulièrement offertes. En décembre 2019, les personnes bénévoles affectées aux rencontres de groupe (ateliers retraite, rencontres solutions aux dettes et cours sur le budget) ont été invitées à se joindre aux employées afin de suivre une formation donnée par le Centre St-Pierre et offerte dans nos locaux. Animée par **Monsieur Manuel Soto**, cette formation intitulée *Redécouvrir les bases de l'animation* visait à revisiter nos pratiques en matière d'animation de groupe.



C'est à l'unanimité que les participants ont attribué une note parfaite à cette formation. Tous ont apprécié se retrouver ensemble et ont manifesté le souhait de répéter ce type d'expérience, ce que nous comptons bien faire.

Puis, deux nouveaux bénévoles à l'animation des rencontres sur les solutions aux dettes ont été formés pour les rencontres en soirée (voir page 24).

Cette année, nos bénévoles ont:

- Assumé partiellement l'accueil téléphonique (**Gaétan Lavoie, Serge Lefebvre**);
- Animé des rencontres sur les solutions aux dettes (**France Allard, Sylvie Demers, Patrice Duguay, Claude Grenier, Danielle Lavallée**), sur la retraite (**Aline Roy**) ainsi que des cours sur le budget (**Véronique Berthiaume, Manon Lévesque**);
- Réalisé du travail de bureau en préparant notamment le matériel nécessaire aux nombreuses activités collectives (**Céline Lefebvre, Nicole Ouellette, Gisèle Papineau**), ou en procédant à la saisie de données des statistiques (**Micheline Cyr, Gisèle Papineau**);
- Effectué la correction et la révision de textes (**Jean-Pierre Gingras, Aline Roy, Nicole Ouellette**);
- Représenté l'ACEF lors d'un salon des aînés (**Gaétan Lavoie**);
- Siégé au comité d'approbation des prêts du Fonds d'entraide (**Colette Noël, Nicole Ouellette**);
- Géré l'organisme (**François Aubry, Valérie Beauchamp, Jean-Pierre Gingras, Manon Jobin, Nicole Ouellette, Gisèle Papineau, Aline Roy**).

«Je suis motivée par l'évolution de la société de consommation, les pièges du crédit, tout ce qui touche les finances personnelles, l'aide et les solutions proposées aux consommateurs. Je suis fière de contribuer à la mission de notre organisme, qui est axée sur la défense des droits des consommateurs, et de promouvoir l'éducation financière.»

- Gisèle Papineau, membre du conseil d'administration

Au-delà des tâches habituelles affectées à chacun d'entre eux, mentionnons également les bénévoles qui répondent à l'appel lorsque nous avons besoin d'un coup de pouce supplémentaire. Une mention toute spéciale est attribuée à **Gaétan Lavoie**, qui lève la main plus souvent qu'à son tour. Cet homme généreux a souvent répondu positivement à nos demandes d'aide. Par exemple, il a augmenté régulièrement son temps de réponse à l'accueil afin de pallier le départ d'un bénévole ou l'absence ponctuelle de l'employée affectée à ce secteur. En décembre, alors que nous procédions à de nouveaux aménagements dans nos locaux, il a su manier avec dextérité le marteau, la perceuse ou le tournevis afin d'exécuter une multitude de menus travaux et d'assembler nos nouveaux meubles de rangement: armoires, bibliothèques, etc. Remerciements par la même occasion à **Patrice Duguay** pour l'assemblage de l'armoire principale dans la cuisine et pour d'autres menus travaux.



Surpris en plein travail, Gaétan Lavoie, bénévole.

Quel que soit leur niveau de responsabilité, les bénévoles contribuent tous au développement de l'ACEF, à son rayonnement et au maintien de la qualité de ses services.

Merci à **Céline Lefebvre** à la gestion de la documentation. Organisée, rapide, méticuleuse, dotée d'un bon sens de l'initiative, elle est d'un grand soutien. Même arrivée à la maison, elle continue de penser à des moyens d'améliorer le travail. Alliée à **Nicole Ouellette**, elles forment une équipe redoutable à la documentation. Nicole collabore aussi au C.A. et au comité d'approbation des prêts. C'est une femme de cœur, cultivée, au sens de l'humour bien aiguisé.

Merci également à **Colette Noël** et **Gisèle Papineau**. Colette est impliquée auprès du comité d'approbation des prêts depuis plusieurs années. Elle sait faire preuve d'une grande écoute tout en n'hésitant pas pour autant à donner son point de vue. Très réfléchie, elle prend en considération la vision globale de la situation qui lui est présentée. Ainsi, elle enrichit les discussions des membres du comité. Gisèle collabore aux activités de l'ACEF de multiples façons. Elle œuvre activement à la saisie de données, au travail de bureau et au C.A. Sociable et dotée d'un bon sens de l'humour, c'est une personne avec qui il est facile de s'entendre. Méticuleuse, elle s'implique dans ses tâches avec sérieux et professionnalisme.

Ce tour de chapeau ne serait pas complet sans souligner la persistance de l'engagement de **Micheline Cyr**. Depuis 2013, Micheline vient à l'ACEF pour faire la saisie de nos statistiques. Comme elle est encore sur le marché du travail, elle adapte son horaire de bénévolat afin de pouvoir poursuivre ses activités à l'ACEF. C'est très apprécié! Elle exécute son travail avec discrétion, minutie, constance et assiduité. Nous apprécions les relations amicales qu'elle entretient avec nous et la remercions de demeurer fidèle au poste.

Depuis le 13 mars 2020, l'ensemble des bénévoles ont dû rester à la maison afin de suivre les directives du service de santé publique et participer à l'effort collectif afin d'éviter la propagation du coronavirus. Nous avons hâte de les retrouver et de reprendre les activités avec eux.

En 2019-2020, 20 personnes ont contribué au développement de l'ACEF par leur engagement bénévole.

Un hommage bien mérité

L'implication d'un membre de longue date du conseil d'administration, **Jean-Pierre Gingras** a été soulignée lors de l'événement *Reconnaissance des bénévoles* organisé par le député **Monsieur Lionel Carmant**.

Un certificat de l'Assemblée nationale lui a été remis afin de saluer la pertinence et la persistance de son implication bénévole. D'abord bénévole ponctuel à titre de membre d'un jury pour un concours de sensibilisation au surendettement auprès des jeunes, il a joint par la suite le conseil d'administration. Assidu, impliqué, dévoué et toujours bien préparé, il est apprécié de ses pairs du C.A. avec qui il forme une véritable équipe.

Amoureux de la langue française et soucieux de l'écrire correctement et d'employer le mot juste, il est également un de nos correcteurs désignés. Grâce à lui, nos publications officielles sont améliorées et professionnelles.

Allumé, cultivé et curieux, sa propension à se tenir au courant de l'actualité sociale, politique et culturelle enrichit les échanges que nous avons avec lui.

Nous tenons à remercier Jean-Pierre pour son apport, son soutien indéfectible - qui ne se dément pas depuis 2004 - et pour les liens qu'il a créés avec chacun des membres de notre équipe. Félicitations et merci du fond du cœur!



Monsieur Lionel Carmant (au centre) entouré de bénévoles de divers organismes dont Jean-Pierre Gingras de l'ACEF, à droite.

3. Aide directe

3.1 ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

L'accueil téléphonique est la porte d'entrée des consommateurs vers les services de l'ACEF. L'accueil évalue leur demande et les dirige vers le service approprié selon sa nature, les circonstances et l'urgence de la situation. Il leur fournit, au besoin, des informations pertinentes, de l'aide ou des références concernant le budget, la consommation ou les solutions à un problème d'endettement.

Lorsque nous ne pouvons répondre nous-mêmes à une demande, nous référons le consommateur vers une ressource qui pourra l'aider. Nous tentons de ne laisser personne sans réponse. Pour nous, un appel à l'ACEF doit toujours être un pas en avant dans la résolution d'un problème.

Une équipe à l'écoute

Plusieurs employées et deux bénévoles, **Gaétan Lavoie** et **Serge Lefebvre**, se sont partagé le poste de l'accueil. Depuis septembre 2018, une employée en assure la permanence trois jours par semaine. Cette année, la dernière journée était assurée par les bénévoles ou par une consultante en formation. En effet, pour offrir un soutien efficace et utile, il faut bien connaître les services et activités de l'ACEF, les ressources du milieu et les outils les plus pertinents pour être en mesure de répondre aux nombreuses demandes.

Aussi, l'accueil constitue la première école des nouveaux employés. À peine embauchés, ils sont invités à suivre la formation en deux volets – théorique et pratique – à l'accueil téléphonique. Nul doute que cette formation de base leur est utile par la suite dans le cadre de leur travail. Entre avril et septembre 2019, deux consultantes nouvellement arrivées ont complété leur formation. Le point de service de Salaberry-de-Valleyfield reçoit directement les appels pour sa région.

L'équipe de l'accueil téléphonique pour l'année 2019-2020



Renée St-Germain



Amélie Gadbois



Anne Lagacé



Micheline Ponton



Gaétan Lavoie



Mary-Lee Sanders

Le soutien dans l'action

Comme plusieurs acteurs – bénévoles et employées - interviennent à l'accueil, la responsable de l'accueil et l'employée qui en assure la permanence trois jours par semaine, travaillent en étroite collaboration. À l'occasion d'une rencontre hebdomadaire elles font le point, échangent sur les difficultés rencontrées, se transmettent des informations, planifient le travail à venir, etc.

Pour leur part, les bénévoles peuvent compter sur une supervision et un suivi dans l'action. On s'assure autant que possible qu'ils ne rencontrent pas de difficultés graves de nature à miner leur motivation et on se préoccupe de leur offrir un climat de travail agréable et serein.

La diversité de la demande d'aide

Bien que les appels téléphoniques constituent la majeure partie du travail, les demandes de personnes qui se présentent directement aux bureaux de l'ACEF ou celles qui nous sont adressées par courriel doivent également être traitées. Le monde virtuel occupe une place grandissante dans nos vies et le service de l'accueil ne fait pas exception. Il n'est pas rare que le traitement d'une demande par courriel nécessite un appel téléphonique auprès du demandeur, afin de bien cerner sa situation et lui transmettre l'information pertinente.

En 2019-2020, l'ACEF a répondu à **4 193 demandes d'aide²** sous forme d'appels, de visites ou de courriels.

Quelques exemples de sujets d'appels que nous recevons

- Difficultés à rencontrer ses paiements;
- Comment négocier une entente de paiement;
- Difficultés avec Hydro-Québec;
- Problèmes avec des agences de recouvrement;
- Recherche de liquidités, emprunt d'argent;
- Contestation d'une facture;
- Comment porter plainte auprès d'un commerçant ou d'une institution financière;
- Questions sur les différentes solutions aux dettes.

Un merci spécial

Serge Lefebvre, bénévole dévoué et efficace, a dû mettre fin à son activité bénévole en mai 2019. Très apprécié des membres de l'équipe, Serge occupait son poste à l'accueil depuis septembre 2013. Curieux, patient, courtois, il était d'une aide précieuse pour les consommateurs qui faisaient appel à nos services.

Nous désirons lui réaffirmer notre reconnaissance et le remercier pour toutes ces années consacrées à notre organisme.



2. Précisons que nous ne comptons que les appels et les courriels entrants et non les retours d'appels et les réponses aux courriels. Le nombre d'interactions nécessaires pour traiter les demandes est donc bien supérieur à ce chiffre.

3.2 CONSULTATION BUDGÉTAIRE INDIVIDUELLE

La consultation budgétaire est un service traditionnellement offert par les ACEF depuis les tout débuts de leur existence. Elle vise à apporter un soutien personnalisé aux consommateurs aux prises avec un problème de gestion budgétaire ou d'endettement, incluant souvent un volet de défense de leurs droits. La majorité des consultations budgétaires portent sur des problèmes liés à l'endettement.

Lors de la rencontre, la consultante analyse toutes les pistes de solutions et le consommateur pourra choisir celles qui lui conviennent selon sa réalité, ses valeurs et ses choix. Parfois, il y a peu ou pas de solutions à court terme. Il s'agit alors d'amener le consommateur vers des solutions à moyen ou long terme et lui permettre d'envisager sa situation d'endettement sous de nouvelles perspectives. Nous visons à ce que la personne se sente entendue et que notre intervention contribue à diminuer son niveau de stress.

L'équipe de consultantes budgétaires de l'ACEF



Rangée du haut: Mary-Lee Sanders (point de service de Salaberry-de-Valleyfield) et Hélène Héту. Rangée du bas: Anne Lagacé et Amélie Gadbois.

En 2019-2020, l'ACEF a réalisé **290 consultations budgétaires.**

Hélène Héту, Amélie Gadbois et Anne Lagacé composaient, en 2019-2020, avec **Mary-Lee Sanders** à Salaberry-de-Valleyfield, l'équipe de consultantes budgétaires. En poste depuis septembre 2018, **Amélie Gadbois** a quitté ses fonctions en mars 2020. Ses collègues de travail ont apprécié son passage à l'ACEF. Souriante, méticuleuse, organisée, elle prenait les intérêts des consommateurs à cœur et s'acquittait de son travail avec sérieux. Nous lui souhaitons bonne chance dans la poursuite de ses activités professionnelles.

Consultations budgétaires à l'extérieur de nos bureaux

Depuis deux ans, le soutien financier de l'Office de la protection du consommateur (voir point 6.1.2.1, page 31) permet à l'ACEF d'offrir un plus grand nombre de consultations à l'extérieur de ses bureaux.

En effet, les consommateurs ayant besoin d'une consultation budgétaire viennent habituellement à nos bureaux de Longueuil ou de Salaberry-de-Valleyfield. Dans certaines situations, il arrive qu'il soit impossible pour eux de se déplacer. Les consultantes budgétaires leur offrent alors de les rencontrer dans les locaux d'un organisme communautaire, d'un CLSC ou à domicile, en présence d'un intervenant. Une consultation téléphonique peut également avoir lieu. Nous désirons vivement remercier les organismes et les entreprises qui ont accepté de nous prêter un local pour la tenue de ces rencontres.

Pour l'anecdote, mentionnons qu'à trois reprises cette année, la consultation s'est tenue dans un milieu inhabituel: à deux reprises sur les lieux de travail du consommateur et...dans un restaurant! De quoi donner raison au dicton: *Quand on veut, on peut!*

Les suivis téléphoniques

Afin d'avoir un portrait plus complet, l'ACEF a choisi, cette année, de comptabiliser les appels de plus de 30 minutes qu'elle reçoit des consommateurs. Il peut s'agir d'appels subséquents à une consultation budgétaire ou encore d'un premier contact avec notre organisme. En 2019-2020, nous avons réalisé 130 suivis téléphoniques. Ces 130 appels représentent minimalement 65 heures d'intervention individuelle auprès des consommateurs.

En 2019-2020, l'ACEF a réalisé **51 consultations budgétaires à l'extérieur de ses bureaux.**

En 2019-2020, l'ACEF a réalisé **130 suivis téléphoniques.**

COVID-19 et consultations budgétaires

Afin de respecter les consignes de distanciation sociale de la Santé publique, de protéger la santé des employées et des consommateurs, nous avons dû adapter le service de consultation budgétaire. Celui-ci a donc été offert par téléphone ou par téléconférence.

En plus des questions usuelles en matière de budget, d'endettement et de droit de la consommation, les demandes des gens concernaient:

- l'inscription à la prestation canadienne d'urgence;
- l'organisation des finances personnelles pendant la période de la pandémie;
- le report de comptes à payer;
- la renégociation d'une entente négociée dans le cadre d'une proposition de consommateur, etc.

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

L'appui financier de Desjardins permet à l'ACEF de soutenir financièrement les personnes en difficulté financière qui n'ont pas accès au crédit traditionnel. Le Fonds d'entraide offre des prêts pouvant atteindre 700 \$, sans intérêt, remboursables sur une période de 24 mois.

Cette année, les demandes de prêt concernaient principalement: les déménagements, les frais en lien avec l'entretien d'une voiture (réparations et achat de pneus), les soins pour la santé (soins dentaires et achat d'un appareil pour contrôler l'apnée du sommeil).

L'approche des consultations budgétaires pour le service de prêt est la même que celle de l'ACEF. Toutes les demandes au Fonds d'entraide ne se concluent pas nécessairement par l'octroi d'un prêt qui est la dernière solution envisagée. L'analyse globale de la situation permet d'offrir un soutien pour les solutions à l'endettement, un suivi pour l'organisation du budget ou encore la référence à des organismes.

Comité d'approbation des prêts

Les prêts doivent être acceptés par un comité d'approbation formé d'intervenants du milieu communautaire et de bénévoles. Au bureau de Longueuil, le comité est en place depuis dix ans. Il s'est réuni à 17 reprises cette année par téléconférence. Le 19 février 2020, comme chaque année, le comité s'est réuni pour dresser le bilan des activités du Fonds d'Entraide.

La collaboration des membres du comité est précieuse et très appréciée. Nous remercions chaleureusement **Murielle St-Jean**, de l'Entraide chez nous; **Hanh Lam**, du Comité logement Montérégie et plus particulièrement **Colette Noël** et **Nicole Ouellette** qui y contribuent bénévolement.

Au point de service de Salaberry-de-Valleyfield, le Fonds d'entraide n'est en place que depuis deux ans à peine et démarre lentement (voir point 8.3.1, page 41).

Les membres du comité d'approbation des prêts et les consultantes budgétaires de l'ACEF (de gauche à droite): Murielle St-Jean, Entraide chez-nous; Hanh Lam, Comité logement Montérégie; Hélène Héту, consultante budgétaire; Colette Noël, bénévole; Anne Lagacé, consultante budgétaire; Amélie Gadbois, consultante budgétaire. En médaillon: Nicole Ouellette, bénévole.

Promotion du Fonds d'entraide

Nos efforts de promotion sont principalement dirigés vers les organismes communautaires et les intervenants des CLSC de notre territoire. Il est important de faire une relance plusieurs fois par année afin de stimuler la demande de prêt. Plusieurs activités de promotion ont donc été réalisées, notamment:

- L'ACEF a rejoint, par téléphone, les intervenants d'organismes de la MRC de Roussillon. Nous avons sommairement présenté le Fonds d'Entraide à chacun d'entre eux. À la suite de ces appels, **102** intervenants ont accepté de recevoir la lettre explicative ou de nous rencontrer pour une présentation;
- Des rencontres avec les intervenants ont eu lieu dans les MRC Haut-Richelieu, Roussillon et Vallée-du-Richelieu;
- Une page du site Web de l'ACEF est consacrée au Fonds d'entraide;
- Nous faisons la promotion régulière du Fonds sur notre page Facebook;
- Un kiosque a été tenu au CLSC St-Hubert. Nous avons parlé du Fonds d'entraide aux intervenants rencontrés;
- Nous avons participé à un déjeuner-causerie organisé par la Corporation de développement communautaire Haut-Richelieu-Rouville et profité de l'occasion pour présenter le Fonds d'entraide à la cinquantaine d'organismes présents.

D'autres actions promotionnelles ont été faites par le point de service de Salaberry-de-Valleyfield afin de rejoindre les intervenants de ce territoire (voir point 8.3.1, page 41).



Nouvelle entente triennale

Le 19 septembre 2019, l'ACEF participait, avec les associations de consommateurs du Québec, à une rencontre nationale des Fonds d'entraide organisée par Développement international Desjardins. Cette rencontre a permis d'échanger sur les impacts du programme des Fonds d'entraide, en prévision du renouvellement des ententes pour 2021.

Le 18 février 2020, un comité de suivi, formé des représentantes de Développement international Desjardins, de la caisse Desjardins du Vieux-Longueuil (représentant l'ensemble des caisses participantes) et de l'ACEF Rive-Sud, s'est réuni afin de discuter de la prochaine entente triennale 2021-2023. L'entente actuelle vient à échéance le 31 décembre 2020.

Fonds d'entraide et COVID-19

Afin de continuer à offrir le service de petits prêts, l'ACEF a dû adapter ses pratiques. Comme les rencontres en personnes n'étaient plus possibles, plusieurs mesures ont été mises en place. Les consultations budgétaires ont été réalisées par téléphone ou via *Skype*. Le service postal a été mis à contribution et le déboursé des fonds s'est fait soit par carte de crédit ou directement dans les comptes bancaires des commerçants grâce aux services automatisés. Ces changements entraînent certains délais supplémentaires mais permettent néanmoins la poursuite des activités malgré les circonstances inhabituelles.

Un merci particulier aux 18 caisses participantes (voir liste nominative, page 47) et à Développement international Desjardins pour leur contribution financière au Fonds d'entraide. C'est grâce à leur précieux soutien financier et leur collaboration continue que ces prêts sont possibles. Nous remercions également tous les répondants des Caisses pour leur support constant qui facilite grandement le lien entre nos deux réalités.

En 2019-2020, 209 personnes ont contacté le Fonds d'entraide, pour une demande de prêt ou pour des informations générales.

47 consultations budgétaires et 59 suivis ont eu lieu et 23 prêts ont été consentis. Le montant moyen des prêts s'est élevé à 615 \$.



«Je tenais sincèrement à vous remercier de m'avoir accordé un prêt en décembre 2017. Vous m'avez permis de terminer mon diplôme d'études professionnelles (DEP) et d'intégrer ce secteur d'activité depuis plus de deux ans. Encore merci!»



Hélène Héту et Marie-Édith Trudel (en médaillon) à la rencontre nationale des Fonds d'entraide.

5. Éducation populaire

5.1 COURS SUR LA PLANIFICATION BUDGÉTAIRE

Nouveauté! Depuis septembre 2019, pour la première fois de notre histoire, grâce au soutien financier de l'Office de la protection du consommateur, nous avons pu offrir gratuitement les cours sur le budget. Cela semble avoir un impact indéniable sur nos inscriptions puisque tous les cours prévus au calendrier affichaient complet.

Offert en deux soirées, le cours sur la planification budgétaire propose une méthode budgétaire pour améliorer la gestion de ses finances personnelles. Il donne aussi l'occasion d'amorcer une réflexion sur ses habitudes de consommation et, plus globalement, sur ses priorités et ses valeurs.



Un merci spécial

Après sept ans d'implication, **Véronique Berthiaume**, bénévole, quittait ses fonctions après l'animation d'un dernier cours en septembre 2019. Compétente, dynamique, stimulante, habile communicatrice, elle a été une alliée importante pour l'ACEF dans l'éducation financière des consommateurs. Nous la remercions vivement pour toutes ces années où nous avons pu compter sur son implication dévouée et désintéressée. Un gros merci!

« J'ai été bénévole pendant 7 ans auprès d'un organisme qui me tient à cœur. J'y ai rencontré des employés impliqués, des bénévoles et des participants extraordinaires tout au long de ces années. »

- Véronique Berthiaume



Veronique Berthiaume

De son côté, **Manon Lévesque**, bénévole depuis 2014, a poursuivi ses activités d'éducation auprès des consommateurs. Par son accueil convivial, son animation dynamique et la clarté de ses explications, elle sait mettre les participants à l'aise et les aider concrètement à s'outiller de façon à pouvoir mettre leurs nouveaux apprentissages en pratique dans leur quotidien.

En 2019-2020, **39 personnes formées**
dans **3 cours**.

Un cours annulé à cause de la COVID-19.
17 personnes étaient inscrites.



Manon Lévesque

5.2 ATELIERS ET RENCONTRES D'INFORMATION

Les ateliers proposés par l'ACEF prennent plusieurs formes et suscitent toujours beaucoup d'intérêt. Les participants y développent un coffre d'outils contenant une abondance de réflexions et de trucs concrets pour devenir des consommateurs plus avertis. Certains ateliers sont offerts gratuitement au grand public selon un calendrier prévu d'avance. D'autres ne s'adressent qu'aux groupes, moyennant certains frais de déplacement et de matériel.

Exceptionnellement, cette année, l'ACEF proposait cinq ateliers gratuits aux groupes de son territoire:

- *L'autonomie économique des femmes;*
- *Comment ne pas perdre sa chemise à la retraite?*
- *Comment préserver sa santé financière à la retraite?*
- *Planifier des funérailles selon ses moyens;*
- *Rencontres d'information sur les solutions aux dettes.*

En 2019-2020, **13 ateliers** ont rejoint **173 participants**.

2 ateliers annulés à cause de la COVID-19.

Au point de service de Salaberry-de-Valleyfield, toutes les rencontres de groupe étaient entièrement gratuites. En tout (pour Longueuil et Salaberry-de-Valleyfield), **11** organismes se sont prévalus de cette gratuité, ce qui a permis de rejoindre **154** participants.

5.2.1 Ateliers sur mesure dans les groupes

Depuis plusieurs années, un grand nombre d'ateliers sont offerts à la demande de divers organismes: centres de femmes, centres d'action bénévole, habitations à loyer modique, maisons de transition, etc. Les consultantes de l'ACEF se déplacent pour animer ces rencontres dans leurs locaux. Le contenu des ateliers que nous proposons est toujours adapté à la situation spécifique des participants parce qu'on ne parle pas budget de la même manière à un jeune de 17 ans, à une mère nouvellement arrivée au Québec ou à une personne en insertion au travail. Ainsi, les ateliers font écho à la réalité des participants.

Les thèmes abordés dans ces ateliers touchent très souvent le budget, les trucs pour économiser, les coûts du crédit, les solutions aux dettes, la prudence face aux redresseurs financiers, les droits des consommateurs et l'alimentation à bon compte. Cette année, un tout nouvel atelier a été créé et a pour thème les Régimes Enregistrés d'Épargne-Études (REEE).



5.2.2 Rencontres d'information sur les solutions aux dettes

Les rencontres d'information permettent à de nombreux consommateurs de sortir d'une situation d'endettement, en leur offrant un service spécialisé.

Le contenu des rencontres donne une vue d'ensemble sur les solutions à l'endettement, de précieuses connaissances sur les droits et recours de la personne endettée et sur ceux des créanciers, ainsi que des renseignements sur les conséquences possibles en cas de défaut de paiement. Ces rencontres ont lieu en après-midi pour les gens recevant diverses prestations gouvernementales, et en soirée pour les gens ayant un revenu de travail.

Après avoir assisté à une rencontre d'information, les consommateurs qui en ressentent le besoin peuvent entamer les démarches pour rencontrer individuellement une consultante budgétaire. Les rencontres collectives semblent grandement efficaces car à peine 25 % des participants souhaitent par la suite obtenir une consultation individuelle.

Une équipe dévouée

La grande majorité de ces rencontres est animée par une équipe de bénévoles. **France Allard** et **Danielle Lavallée** se sont partagé les **18** rencontres de jour. Nous les en remercions chaleureusement. **France Allard** s'implique avec cœur dans son activité bénévole. Elle est vraiment motivée dans sa volonté d'aider les gens à s'en sortir. Son bagage professionnel, notamment en comptabilité et en gestion, est mis à contribution et est sans contredit *un plus* dans sa compréhension et sa transmission des informations à diffuser auprès des consommateurs.

Quant à **Danielle Lavallée**, elle atteindra en septembre 2021 ses dix ans d'implication bénévole à l'ACEF. Et ce, malgré un horaire chargé! Autrefois enseignante, Danielle est à l'animation depuis tout ce temps. À la lecture des évaluations des participants à ses rencontres, on se rend compte qu'elle est très appréciée.

«Un coup de chapeau à la bénévole qui a fait l'atelier d'information. Elle a beaucoup dédramatisé en nous accompagnant très bien.»



France Allard



Danielle Lavallée

En 2019-2020, **38 rencontres** sur les solutions aux dettes ont rejoint **219 participants**.

3 rencontres annulées à cause de la COVID-19.

Un merci spécial

À **Sylvie Demers**, animatrice bénévole depuis 2016, qui a quitté son poste en juin 2019. Fiable, assidue, gentille, gaie, allumée, intéressée, elle a laissé une trace positive de son passage dans notre organisme. Nous lui sommes reconnaissants de son engagement chez nous. Merci beaucoup!



Deux nouvelles recrues

Patrice Duguay et **Claude Grenier**, ont suivi une formation de plusieurs mois pour animer les rencontres sur les solutions aux dettes à l'intention des travailleurs. Malheureusement, à la suite de la COVID, cette formation a dû être interrompue alors qu'elle arrivait à son terme. Situation frustrante s'il en est une, pour eux comme pour nous, que de devoir interrompre les activités alors qu'ils étaient si près du but.

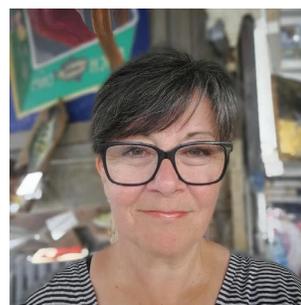
Nous reprendrons leur formation dès que ce sera possible. Leur arrivée au sein de l'équipe de l'ACEF nous a permis de découvrir deux personnes joviales, gentilles, enthousiastes, dotées d'un bon sens de l'humour et réceptives aux valeurs et aux enseignements que nous tentons de partager avec elles.

Bienvenue encore une fois à vous deux!

« Il fait bon être accueillie par une équipe chaleureuse, volontaire et d'une telle compétence. J'ai beaucoup apprécié les efforts et le temps réservés à ma formation, cela démontre tout le respect que l'équipe accorde non seulement à ses bénévoles mais aussi, et surtout, à sa clientèle.

Au-delà de la mission de l'organisme, je constate que la bienveillance transcende les femmes qui y œuvrent. C'est beau à voir et ça fait du bien. Merci à toutes! »

- **Claude Grenier**



Claude Grenier

« Après être passé du groupe des vieux travailleurs aux jeunes retraités, en avril 2019, je suis entré en septembre dans le groupe des personnes qui aident celles ayant des problèmes financiers ou de consommation.

J'ai rencontré à l'ACEF des gens de cœur qui font une différence importante dans leurs vies. Je suis heureux de pouvoir contribuer à cette mission importante. Il y avait beaucoup à apprendre sur les finances personnelles et les dettes, mais j'ai aussi beaucoup appris sur la façon humaine et bienveillante d'aider les gens, en observant les consultantes budgétaires de l'ACEF qui font un travail exceptionnel. »

- **Patrice Duguay**



Patrice Duguay

5.2.3 Rencontres d'information sur les frais funéraires

Planifier des funérailles selon ses moyens

Les rencontres d'information sur les frais funéraires proposent des moyens pour organiser des funérailles, les siennes ou celles d'un proche, dans le respect de ses valeurs et de son budget. Les participants (66,5 % ont plus de 65 ans) sont souvent préoccupés par cette étape de leur vie et de celle de leurs proches. L'intérêt suscité par ce sujet ne se dément pas. Nous croyons que cet engouement vient du fait que l'information neutre, objective et désintéressée sur ce sujet est peu disponible. De son côté, l'ACEF n'a aucun lien avec les maisons funéraires, aucun intérêt à favoriser un choix plutôt qu'un autre et n'a rien à vendre. Dans ce contexte, nous répondons à un grand besoin, car nous offrons la possibilité de s'informer et de s'outiller pour ne pas tomber dans les pièges de l'industrie funéraire.

Une offre élargie

Bien que nous nous soyons déplacés sur tout le territoire pour offrir cet atelier dans divers groupes, jusqu'à présent nous n'avions offert cet atelier au grand public qu'à Longueuil et à St-Hubert. Nous avons tenté une percée dans deux autres municipalités: Boucherville et Brossard. La réponse des consommateurs a été très favorable. Très tôt dans le processus d'inscription, les places disponibles ont été comblées. À Boucherville, nous avons rejoint **62** personnes! Malheureusement, la veille de la tenue de la rencontre devant se tenir à la bibliothèque de Brossard, les activités de la Ville ont été annulées. C'était le tout début de la période de confinement.

*«J'ai apprécié la vue d'ensemble de tous les gestes à poser.
La neutralité par rapport à tous les fournisseurs possibles.
Une très bonne session d'information.»*

5.2.4 Ateliers retraite

Comment ne pas perdre sa chemise à la retraite ?

L'ACEF offre deux ateliers d'information sur ce sujet. L'un, en après-midi, s'adresse aux personnes déjà à la retraite, l'autre, en soirée, vise à rejoindre les personnes toujours au travail mais qui désirent commencer à préparer leur retraite. Lors des ateliers, les animatrices – employée ou bénévole - abordent la planification des revenus, les prestations gouvernementales, la prévention de l'endettement ainsi que les stratégies pour épargner. Les aspects plus affectifs sont également évoqués dans le but d'amener les participants à questionner leurs choix de vie et leurs habitudes de consommation afin que leurs décisions soient éclairées et réalistes.

Aline Roy, bénévole de longue date, est très impliquée dans la réalisation de ces ateliers. Pour une deuxième année, elle a animé l'ensemble des ateliers retraite destiné aux personnes déjà à la retraite et s'adressant au grand public. Nous la remercions chaleureusement pour son intérêt qui ne se dément pas et pour la place qu'elle continue d'accorder à l'ACEF dans sa vie.

«Très bien expliqué, intéressant et facile à comprendre. J'aurais aimé que ça dure plus longtemps!»

En 2019-2020, 9 rencontres ont rejoint 263 participants.

2 rencontres annulées à cause de la COVID-19. Pour une des deux rencontres annulées, 42 personnes étaient déjà inscrites.

En 2019-2020, 39 participants ont assisté à 5 ateliers.

2 ateliers annulés à cause de la COVID-19.



Aline Roy

5.2.5 Ateliers femmes

L'autonomie financière des femmes, une force collective!

Cet atelier débute par un bref survol historique ayant trait au développement des droits économiques des femmes, pour ensuite offrir différents outils budgétaires, des trucs pour économiser et pour susciter une réflexion sur la surconsommation. Ce moment représente une occasion privilégiée de réflexion, où chacune est invitée à prendre conscience de sa relation avec l'argent et à questionner ses choix de consommation.

Les échanges lors de ces activités sont particulièrement riches pour les participantes comme pour les animatrices. Les femmes ont nettement besoin de parler entre elles de la gestion financière sous tous ses angles.

«L'animation était dynamique. Un bon partage des idées et des informations entre les participantes. Très intéressant comme atelier.»

En 2019-2020, **6 ateliers** animés auprès de **59 participantes**.

2 ateliers annulés à cause de la COVID-19.



5.2.6 Ateliers pour étudiants étrangers francophones

Depuis 2015, l'ACEF collabore avec le Bureau canadien de l'éducation internationale. Cet organisme reçoit chaque année plus d'une centaine de boursiers étrangers qui viennent continuer leur formation post-universitaire au Québec. Pour ces étudiants, la gestion de leur allocation mensuelle dans un nouvel environnement représente tout un défi.

L'ACEF a élaboré un atelier adapté à leur réalité avec des informations de base pour se débrouiller au Québec. Nous y parlons du système bancaire, des services de télécommunication et de l'organisation budgétaire.

En 2019-2020, l'ACEF a offert cet atelier auprès d'une centaine d'étudiants. Malheureusement, le gouvernement fédéral ayant réduit les budgets du programme de boursiers, il prendra fin le 30 septembre 2020.

Nous désirons remercier **Monsieur Tony Toufic**, directeur du Programme canadien de bourses de la francophonie, qui fut, ces cinq dernières années, un partenaire très apprécié.



En 2019-2020, **1 rencontre** informant **100 boursiers**.

5.3 ACTIVITÉS ET INTERVENTIONS RELATIVES À HYDRO-QUÉBEC

Au Québec, l'électricité représente un des services essentiels à la population. C'est pourquoi ce poste budgétaire incontournable est abordé dans l'ensemble de nos activités d'information, d'éducation et de défense des droits.



Comme l'ACEF est très sensible à l'avancée des droits des consommateurs en matière énergétique, elle participe à deux comités avec Hydro-Québec à titre de représentante de la Coalition des associations de consommateurs du Québec :

Table de recouvrement	Le développement de nouveaux outils et des propositions de solutions durables en matière de recouvrement sont au cœur du travail de cette table de concertation.
Groupe de travail Ménages à faibles revenus	Assurer le suivi des pistes de solutions pour venir en aide aux ménages à faibles revenus.

Le 3 février 2020, l'ACEF recevait, à sa demande, **Monsieur Marc Sabourin**, Chef Stratégies de recouvrement et conformité d'Hydro-Québec. Monsieur Sabourin désirait mieux connaître le travail des associations de consommateurs, les services offerts, le traitement des cas d'interruptions, etc. Il s'est dit surpris de l'ampleur des services offerts par notre association.

Des activités pour soutenir et informer les consommateurs

En 2019-2020, notre association a poursuivi ses activités d'éducation et d'accompagnement auprès des ménages à faibles revenus. En prévention - que ce soit dans nos ateliers, nos cours 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. Plusieurs trucs pour économiser la consommation d'énergie et en diminuer les frais y sont présentés. Nous faisons également largement connaître le programme Éconologis, ses conditions et ses avantages.

Cette même préoccupation guide l'animation de nos plateformes virtuelles (site Web et page Facebook). Sur notre site Internet, une page permanente - dans la section Défense des droits - renseigne les consommateurs au sujet des ententes possibles avec Hydro-Québec. De plus, un lien les mène directement au site d'Hydro. Les ententes de paiement possibles avec Hydro sont souvent à la Une du site où nous faisons également la promotion du programme Éconologis et de trucs pour économiser l'électricité.

En 2019-2020, nous dénombrons **1 814 clics** dans le moteur de recherche pour les mots « Hydro », « coupures », « interruption de service » et « débranchement ». Ce sont les termes les plus fréquemment recherchés.

Le traitement des demandes

En 2019-2020, une centaine de consommateurs qui éprouvaient des difficultés à payer leur facture d'électricité, ou qui cumulaient une dette auprès d'Hydro-Québec, ont contacté l'ACEF. Lors d'une consultation individuelle, dès que nous constatons qu'une personne a une dette auprès d'Hydro-Québec, nous l'accompagnons dans toutes ses démarches et traçons rapidement avec elle un portrait global de la situation afin de bien l'orienter dans les étapes de résolution du problème. A-t-elle un faible revenu? Serait-elle admissible à une entente adaptée? Nous l'aidons à établir un budget de base et à estimer le montant qu'elle est capable d'allouer au remboursement de sa dette auprès de la société d'État. Dans certaines situations, nous négocions une entente de paiement au nom du consommateur, avec son consentement.

Afin de sensibiliser notre gouvernement aux situations des personnes qui peinent à couvrir leurs besoins fondamentaux, l'ACEF a décidé, il y a quelques années, de travailler en collaboration avec les équipes des députés provinciaux. Ainsi, dans certains cas, nous référons directement le consommateur au bureau du député afin qu'il puisse obtenir une entente pour personne à faible revenu.

En plus de la référence de personnes menacées de coupure de service, l'ACEF sensibilise les équipes des députés provinciaux par des représentations sur différents aspects de la réalité des citoyens: le grand nombre de personnes aux prises avec des difficultés de paiement à Hydro-Québec, l'importance de poursuivre l'amélioration du traitement des plaintes à la société d'État ainsi que la nécessité d'accès à un revenu décent pour tous les Québécois. Ce travail se poursuit dans les actions de notre regroupement - la CACQ - au niveau national.

Cette année, compte tenu des circonstances extraordinaires liées à la pandémie, il n'y a pas eu d'interruption de service de la part d'Hydro-Québec pour les personnes en défaut de paiement, comme c'est habituellement le cas chaque printemps. Les consommateurs ont donc pu bénéficier d'une trêve et conserver l'accès à l'électricité. Cependant, pour certains consommateurs, cela ne fera que reporter et accroître une dette qu'ils auront encore plus de difficulté à acquitter.

6. Défense collective des droits

L'ACEF est un organisme communautaire autonome dont l'un des mandats principaux est la défense collective des droits. C'est par l'action politique non partisane, par la représentation des personnes lésées auprès de différentes instances, par l'éducation populaire autonome et par la mobilisation sociale que l'ACEF réalise ce mandat.

Voici les divers services, activités et actions par lesquels l'ACEF Rive-Sud s'est investie dans la défense collective des droits tout au long de la dernière année.

6.1 ACTION POLITIQUE NON PARTISANE

6.1.1 Coalition des associations de consommateurs du Québec

La Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) est formée de 21 associations dont notre ACEF. Dans la dernière année, des membres de notre équipe se sont engagés au sein de plusieurs activités et comités :



Comité consultatif des consommateurs de l'OPC

Table de recouvrement Hydro-Québec et associations de consommateurs

Groupe de travail pour les Ménages à faibles revenus d'Hydro-Québec

Comité financement des associations de consommateurs Hydro-Québec

Comité pour le projet pilote avec Revenu Québec

Comité diagnostic organisationnel

Conseil d'administration

Représentations pour la CACQ

Assemblée générale de la CACQ

L'ACEF a suivi de près les représentations faites par la CACQ auprès du Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles afin de prendre part aux consultations publiques portant sur le projet de loi 34. Les associations de consommateurs s'étaient opposées à son adoption rapide (et sous bâillon), faisant valoir «qu'en enlevant d'importants pouvoirs à la Régie de l'énergie, le gouvernement du Québec prive l'ensemble de la clientèle d'Hydro-Québec d'un processus de fixation des tarifs d'électricité rigoureux et indépendant qui permet de limiter et de réguler les actions d'Hydro-Québec³.» Ce projet de loi a été adopté à l'Assemblée nationale du Québec le 8 décembre 2019.

3. Tiré du site de la CACQ (www.defensedesconsommateurs.org)

Nous avons participé à plusieurs événements:

17 septembre 2019 et 3 octobre 2019	Conférences de presse dénonçant les dispositions du projet de loi 34 qui nuiront aux ménages à faibles revenus et demandant son retrait.
18 septembre 2019	Rencontre du Réseau québécois de l'action communautaire autonome (RQ-ACA) portant sur le Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire (PAGAC).
1 ^{er} avril 2019	Action de mobilisation organisée par l'ACEF du Nord au sujet des hausses annoncées par Hydro-Québec.



Action de mobilisation du 1^{er} avril contre la hausse de tarifs d'Hydro-Québec.
(Photo: Josie Desmarais, journal Métro)

L'ACEF a aussi suivi les travaux du Comité législation:

Consultation sur le futur plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire.

Mémoire soumis au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) à l'automne 2019.

Consultation de l'Office de la protection du consommateur sur la durabilité et la réparabilité des biens. Le Comité législation de la CACQ a déposé ses commentaires à l'OPC en janvier 2020 (voir point 6.1.2.2, page 31).

Les webinaires de la CACQ

Les employées de l'ACEF ont participé à plusieurs webinaires organisés par la CACQ. Les webinaires ont pour objectif de parfaire l'appropriation des dossiers législatifs par les associations membres. Ils sont toujours disponibles en ligne pour consultation. Les formations suivies ont couvert un vaste éventail de sujets:

La CACQ: à la recherche d'un nouveau (webinaire préparatoire à l'assemblée générale de la CACQ).

La protection des renseignements personnels.

Préparation à la campagne électorale fédérale 2019.

Le Projet de loi 34 et ses impacts – tarification d'Hydro-Québec.

Le Plan d'action gouvernemental en action communautaire (ce dossier a été présenté par **Monsieur Frédéric Boudreault**, coordonnateur de l'Association pour la protection des intérêts des consommateurs de la Côte-Nord (APIC).

6.1.2 Office de la protection du consommateur (OPC)

6.1.2.1 Programme de soutien financier aux activités d'éducation financière et de consultation budgétaire

Ce projet de financement s'est poursuivi pour une deuxième année. Il permet aux consultantes budgétaires d'offrir un plus grand nombre de consultations à l'extérieur de nos bureaux (voir page 18). Grâce à ce soutien, les participants aux cours sur la planification budgétaire ont pu s'inscrire gratuitement (voir page 21).

6.1.2.2 Durabilité et réparabilité des biens: vers une révision de la Loi sur la protection du consommateur (LPC)

L'ACEF a suivi avec intérêt le dépôt des commentaires du Comité législation de la CACQ auprès de l'OPC en lien avec le projet de loi 197 (projet de loi pour contrer l'obsolescence programmée), le 10 janvier 2020. C'est dans le cadre de la consultation publique portant sur les propositions de modifications à la LPC concernant la durabilité, la réparabilité et l'obsolescence des biens de consommation que la CACQ déposait ces commentaires.

Les mesures faisant l'objet de la consultation s'intéressaient notamment à la durée minimale de fonctionnement de certains biens, à la disponibilité des pièces de rechange et des services de réparation et à l'obsolescence planifiée. Elles s'inscrivaient dans la foulée des réflexions amorcées par plusieurs intervenants préoccupés par l'impact économique et environnemental que peut entraîner la consommation de biens et des travaux sur le sujet, tant au Québec qu'à travers le monde.



6.1.3 Programme de soutien financier aux activités financières de l'Autorité des marchés financiers (AMF)

Le 30 avril 2019, se tenait à Montréal la 9^e journée Éducation Financière organisée par l'AMF. Prenaient part à cet événement près de 90 spécialistes provenant d'horizons divers: institutions financières, organismes de réglementation, institutions d'enseignement et organismes œuvrant auprès des consommateurs, dont l'ACEF Rive-Sud.

L'un des premiers gestes concrets de l'AMF, découlant du nouveau programme de partenariats stratégiques et de son nouveau plan d'action, est le soutien financier aux associations de consommateurs et aux ACEF. Cette contribution financière pouvant aller jusqu'à deux millions de dollars sur une période de cinq ans consiste à ajouter un montant équivalent à celui que verse l'OPC (voir ci-contre).

Cet appui financier permettra aux associations d'intervenir auprès d'un plus grand nombre de consommateurs partout au Québec, notamment pour les aider à adopter de meilleurs comportements financiers, surmonter leur endettement et acquérir au besoin certaines compétences pour la gestion de leurs finances personnelles.



6.1.4 Révision du Programme de soutien à l'action bénévole (PSAB)

À l'automne 2019, l'ACEF sonnait l'alerte auprès de la CACQ au sujet de l'impact des nouvelles règles d'admissibilité du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur au *Programme soutien à l'action bénévole*. En effet, à la suite du resserrement des critères, plusieurs ACEF se sont vu refuser le financement, notamment à cause de l'exclusion du statut juridique de coopérative de certaines associations.

Grâce aux représentations faites auprès du Ministère par l'ACEF, avec le soutien de la Coalition, des modifications étaient apportées aux règles et aux normes du programme pour l'année 2019-2020. Le 1^{er} novembre 2019, le programme était amendé et les coopératives redevenaient admissibles à ce programme. Ces modifications faisaient suite à des demandes de précisions demandées auprès du **Ministre Roberge** par les députés **Lionel Carmant** et **Catherine Fournier**, alertés et sensibilisés par L'ACEF. Notre organisme est très satisfait des retombées positives de son initiative et ses actions pour les associations visées.

6.1.5 Comité Pratique dans le monde des finances personnelles

Les représentants de ce comité ont poursuivi le développement du programme de formation en ligne pour les nouveaux consultants budgétaires. Ils ont finalisé l'écriture des contenus qui devraient être disponibles en format papier et en baladodiffusion (audio) au printemps 2020.

6.1.6 Projet pilote avec Revenu-Québec

À l'été 2018, l'ACEF remarquait une augmentation significative du référencement par Revenu Québec de consommateurs en difficulté de paiement. Bien que, dans le cadre d'une consultation budgétaire, il ne soit pas rare de négocier une entente de paiement avec Revenu Québec, l'augmentation soudaine du nombre de personnes référées soulevait des questions. Nous en avons informé la CACQ et après vérification auprès d'autres associations de consommateurs, nous constatons que plusieurs vivaient la même situation.

À l'automne 2019, trois rencontres se tenaient entre les représentants de Revenu Québec et les deux regroupements des associations de consommateurs, la CACQ (représentée par l'ACEF Rive-Sud de Montréal et l'ACEF Basses-Laurentides) et l'Union des consommateurs (représentée par l'ACEF de l'Est de Montréal et l'ACEF de l'Île Jésus). En janvier 2020, à la suite de ces rencontres, un projet pilote était mis en place pour une durée de six mois. Un numéro de téléphone unique était mis à la disposition des associations afin qu'elles puissent communiquer facilement avec Revenu Québec et être dirigées vers une personne-ressource pour la résolution des différents dossiers. Des recommandations devaient être déposées à l'automne 2020 par Revenu Québec et par les associations de consommateurs du Québec.

6.2 SOUTIEN INDIVIDUEL DANS L'ACTION

6.2.1 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 interdites et 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 se sentent lésés, se questionnent sur le bien-fondé de ces pratiques et mettent en doute le droit du commerçant ou du créancier d'agir ainsi. Ils ont alors besoin de soutien pour y voir plus clair. Le rôle de l'ACEF est de les informer, les soutenir, les encourager, les outiller et les référer, le cas échéant, afin qu'ils puissent entreprendre eux-mêmes leurs démarches pour la défense de leurs droits.

Pour les consultantes de l'ACEF, il importe d'abord de bien saisir les données du problème pour départager les droits et les responsabilités de chacune des parties. Par la suite, des priorités d'action sont proposées au consommateur pour la résolution de son litige. Il peut s'agir de l'informer sur les étapes d'un processus de plainte, les stratégies à adopter auprès des commerçants, les différentes instances auxquelles se référer etc. On pourra lui remettre de la documentation et des outils pour l'aider à résoudre la situation (modèle de lettre de mise en demeure ou de plainte). Enfin, il sera orienté vers des ressources pour l'appuyer dans la défense de ses droits (OPC, Chambre des notaires, Chambre des huissiers, AMF, Agence de la consommation en matière financière du Canada, etc.).

Exemples de demandes d'aide reçues:

- Une agence de recouvrement harcèle un consommateur en lui téléphonant plusieurs fois par jour alors qu'une autre exige le paiement immédiat d'une dette vieille de dix ans;
- Une compagnie aérienne refuse d'accorder un remboursement à la suite d'un voyage annulé mais offre plutôt une note de crédit;
- Livraison d'un appareil électroménager différent de celui commandé;
- Frais trop coûteux d'un service funéraire;
- Annulation d'un contrat avec une compagnie de portes et fenêtres;
- Facturation pour des services non reçus;
- Prélèvement de paiements préautorisés par une institution financière alors que la dette est remboursée;
- Facturation d'une pénalité pour mettre fin avant terme à un service Internet.

6.2.2 Représentation des personnes lésées auprès de différentes instances

Dans les cas plus complexes, l'ACEF s'implique encore plus étroitement pour soutenir le consommateur dans la défense de ses droits. Cette année, en jouant ce rôle au bénéfice des consommateurs, elle a :

- Obtenu des délais supplémentaires auprès d'un huissier agissant à titre d'agent de recouvrement;
- Négocié une entente de paiement auprès d'un propriétaire;
- Clarifié et obtenu la correction de nombreuses factures de télécommunication;
- Informé et soutenu un consommateur dans la rédaction d'une lettre de mise en demeure afin d'annuler un abonnement dans un gym, pour la résolution d'un litige avec une compagnie de toiture concernant la garantie légale, etc.;
- Obtenu des ententes personnalisées pour des ménages à faibles revenus auprès d'Hydro-Québec;
- Favorisé la réduction du délai dans le traitement d'un dossier auprès d'une travailleuse sociale et permis d'obtenir de l'aide plus rapidement;
- Alerté un député et obtenu son aide dans le dossier d'une victime d'un acte criminel;
- Soutenu une consommatrice dans le cadre d'un litige concernant deux compagnies de téléphone cellulaire facturant le même service;
- Sensibilisé un député dans le cadre d'une réclamation de l'Agence de revenu du Canada, afin qu'il intervienne auprès de l'Agence et fournisse de l'aide au consommateur pour produire ses rapports d'impôts des années antérieures;
- Échangé avec l'OPC, le Service d'Interprétation Visuelle et Tactile et l'Association des sourds du Canada pour appuyer la revendication de l'Association des sourds réclamant des tarifs préférentiels pour l'utilisation des services de télécommunication pour les personnes sourdes. L'OPC n'était pas au courant des problèmes vécus par ces personnes et a apprécié notre intervention auprès d'elle.

Exemples d'interventions:

- Communiquer directement avec les créanciers, les commerçants ou les prêteurs;
- Écrire une lettre expliquant qu'une consultation budgétaire a eu lieu et confirmant la situation d'insolvabilité du consommateur;
- Fournir de l'information et des modèles de lettre pour le guider dans la rédaction d'une mise en demeure;
- Parfois, après avoir obtenu une procuration de la part du consommateur, négocier et conclure une entente de paiement en son nom;
- Agir, à l'occasion, à titre de médiateur auprès de différentes instances;
- Accompagner le consommateur (au bureau du Dépôt volontaire, chez le syndic de faillite, etc.).

6.3 MOBILISATION SOCIALE

6.3.1 Appuis et revendications pour 2019-2020

En 2019-2020, l'ACEF a appuyé la déclaration commune de la Coalition montérégienne pour la tarification sociale en transport, qui défend que les personnes en situation de pauvreté ne devraient pas avoir à choisir entre se déplacer et répondre à leurs besoins de base et demande qu'elle aient accès à un tarif réduit.

Elle a aussi soutenu Option consommateurs, la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante et l'Association québécoise des consommateurs industriels d'électricité dans leur demande à la Régie de l'énergie afin d'obtenir une réduction des tarifs d'électricité.

Elle a appuyé la campagne *Pour du logement social maintenant!* du Front d'action populaire en réaménagement urbain (FRAPRU). Cette campagne a cinq objectifs: interpeller le gouvernement québécois sur les revendications du FRAPRU en faveur du logement social; obtenir des investissements conséquents dans le développement

de nouveaux projets d'habitation sociale; faciliter le rattachement des actions locales et régionales avec la revendication nationale de 50 000 nouveaux logements sociaux, en 5 ans; interpeller le gouvernement québécois pour l'obtention des sommes nécessaires à la réalisation de la totalité des logements sociaux programmés par les gouvernements précédents (ce qui n'est toujours pas concrétisé) et que ces logements soient livrés au cours du mandat actuel.

De plus, elle s'est associée à La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, l'Association québécoise des consommateurs industriels d'électricité, la Coalition des associations de consommateurs du Québec, l'Union des consommateurs et Option consommateurs pour demander au gouvernement de retirer le projet de loi 34 visant à simplifier le processus d'établissement des tarifs de distribution d'électricité (voir les détails au point 6.1.1, page 29).

6.3.2 Corporation de développement communautaire de l'agglomération de Longueuil

6.3.2.1 Développement social Vieux-Longueuil

Interpellés par l'évolution de l'environnement politique et économique de la Ville de Longueuil et de l'agglomération, les acteurs du milieu communautaire du Vieux-Longueuil ont amorcé, en 2016, un processus de concertation locale. La démarche nommée Développement social Vieux-Longueuil a été entérinée par le milieu communautaire au printemps 2017. L'ACEF s'est jointe à ce comité en mai 2018.

L'année dernière, les citoyens ont été conviés à participer à des conversations de quartier pour témoigner de leur réalité sur le terrain. Les informations obtenues ont été combinées à des statistiques, de l'analyse, etc., afin de construire un portrait social actuel de ces arrondissements. Plus de 400 personnes ont contribué à la recherche. Le rapport a été rendu public le 18 juin 2019.



Marie-Édith Trudel lors du lancement officiel du Portrait social du Vieux-Longueuil le 18 juin 2019.



Les membres du comité Développement social Vieux-Longueuil.

Les grands constats du rapport⁴

- La population est vieillissante, mais le renouvellement de jeunes familles semble en marche. Ce mouvement est notamment soutenu par l'arrivée de nombreux ménages immigrants;
- Une large portion de la population de l'arrondissement du Vieux-Longueuil apparaît moins fortunée par rapport aux autres arrondissements et villes de l'agglomération;
- Il y a plus de locataires;
- Une large part de la population vit seule;
- On y retrouve une proportion plus élevée de familles monoparentales et de personnes n'ayant aucun diplôme.

4. Tiré du portrait social du Vieux-Longueuil 2019, page 74. On peut le consulter sur le site de la Corporation de développement communautaire de l'agglomération de Longueuil (CDC AL) au: www.developpement-social-vieux-longueuil.wordpress.com/portrait-social-2

6.3.2.2 Démarche de l'Alliance pour la solidarité de l'agglomération de Longueuil

Le 7 novembre 2019, l'ACEF participait à la journée de mobilisation *Démarche de l'Alliance pour la solidarité de l'agglomération de Longueuil* (DASAL). Les objectifs de cette journée étaient de:

- Faciliter la compréhension des informations nécessaires et utiles pour contribuer à cette démarche;
- Favoriser l'appropriation locale des principaux éléments de la DASAL.

Une des priorités d'action de l'Alliance pour la solidarité est la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Afin de bien défendre cette priorité, l'ACEF va suivre attentivement les travaux de la DASAL.

6.3.3 Maison de l'accueil

En mai 2018, le Carrefour le Moutier, organisme dédié notamment à l'accueil et à l'intégration de nouveaux arrivants, initiait une réflexion avec des partenaires autour d'un projet de Maison de l'accueil au sein du nouveau centre-ville de Longueuil. Le projet vise à regrouper une vingtaine d'organismes communautaires qui partageront leurs ressources et diviseront leurs coûts fixes pour être en mesure d'assurer un meilleur soutien à la population, en plus d'améliorer l'accessibilité aux services pour les citoyens. L'ACEF s'est associée à ce projet dès le début. Cette année, elle a poursuivi son travail et son partenariat en s'impliquant auprès du comité de la Maison de l'accueil.

- Le 27 août 2019, en appui au projet de la Maison de l'accueil, l'ACEF assistait au Conseil de ville à l'hôtel de ville de Longueuil. Lors de ce conseil, le comité de la Maison de l'accueil voulait notamment faire valoir l'aspect collectif du projet auprès des élus. À la suite de cette présentation au Conseil de ville, des conseillers de l'opposition officielle ont manifesté leur intérêt à venir rencontrer l'ACEF afin d'en savoir davantage sur notre organisme et nos activités.
- Le 9 septembre 2019, l'équipe de l'ACEF participait à une soirée célébrant le 50e anniversaire du Carrefour le Moutier. Un événement bénéfique mettant de l'avant le projet collectif de la Maison de l'accueil.
- Le 10 septembre 2019, afin d'expliquer pourquoi elle s'était associée au projet Maison de l'accueil, l'ACEF a pris la parole lors d'une conférence de presse tenue à l'Atrium de l'Université de Sherbrooke, campus de Longueuil, en présence de la députée **Catherine Fournier**, des équipes des députés provinciaux et fédéraux: **Sherry Romanado**, **Ian Lafrenière** et **Pierre Nantel** ainsi que des représentants des organismes communautaires.
- Le 10 octobre 2019, l'ACEF recevait dans ses locaux le chef de l'opposition officielle de la Ville de Longueuil, **Monsieur Xavier Léger**, le conseiller municipal **Monsieur Michel Lanctôt** et **Monsieur Marc Thivierge**, directeur adjoint au cabinet de l'opposition du parti Longueuil Citoyen. Lors de cette visite, il a été question des services offerts par l'ACEF aux citoyens de l'agglomération de Longueuil et de l'aide souhaitée par l'ACEF.



Conférence de presse du 10 septembre 2019. L'ACEF a pris la parole pour expliquer pourquoi elle s'était associée au projet Maison de l'accueil.

6.3.4 Réseau de transport de Longueuil

Depuis plusieurs années, l'ACEF est impliquée dans le dossier du transport collectif. Au départ, les organismes s'étaient mobilisés afin de contester la politique tarifaire du Réseau de transport de Longueuil (RTL).

Depuis 2 ans, l'ACEF est membre du Comité des partenaires du RTL qui favorise un dialogue avec les différents acteurs du Réseau de transport sur le territoire de l'agglomération de Longueuil. Les rencontres du comité permettent au RTL de prendre connaissance des défis face au transport en commun hors pointe que doivent relever bon nombre d'employeurs et d'établissements d'éducation, et de mieux comprendre les réalités des membres de plusieurs organismes publics, communautaires ou sans but lucratif œuvrant au sein de l'agglomération de Longueuil.

Dossiers traités au Comité des partenaires en 2019-2020 :

- L'arrivée prévue du Réseau Express Métropolitain (REM) en décembre 2021;
- L'harmonisation du transport de l'agglomération de Longueuil avec les gares du REM;
- La tenue des consultations citoyennes dans les différentes villes de l'agglomération de Longueuil. En 2019, neuf consultations publiques ont été tenues. L'ACEF a assisté à l'une d'elles le 6 novembre 2019;
- Le retour de la correspondance avec un paiement comptant. L'ACEF réclame, depuis plus de dix ans, le retour de la correspondance avec un paiement comptant. Le RTL nous avait assuré de son retour mais cette annonce n'avait été suivie d'aucune action concrète. Or, depuis la création de l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM), la décision et l'application de cette mesure n'appartient plus au RTL.

Rappel important

Depuis juin 2017, les sociétés de transport de Longueuil (RTL), de Laval (STL), de Montréal (STM) et le nouveau RTM sont chapeautées par l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM). Toutes ces instances interagissent entre elles, ce qui assure une plus grande cohérence des décisions et des actions. L'ARTM est désormais responsable de la planification, de l'organisation et du financement du transport en commun sur l'ensemble du territoire du Grand Montréal.

6.3.5 Comité Action cancer du sein du Québec

Depuis le printemps 2019, l'ACEF est partenaire d'Action cancer du sein du Québec et de Relais femmes dans le cadre d'un projet de recherche visant à mesurer l'impact financier d'une maladie grave ou chronique pour les femmes qui en sont atteintes. En juin 2019, se tenaient des rencontres d'échanges avec des femmes ayant connu des conséquences financières importantes en raison d'une telle maladie diagnostiquée au cours des sept dernières années. À la suite de ces témoignages, le comité a produit des documents d'information afin d'outiller les femmes et de prévenir les difficultés financières qui surviennent dans une telle situation. Ces travaux sont financés par l'Autorité des marchés financiers. Cette année, l'ACEF a participé à quatre rencontres du comité.

6.3.6 Projet pilote avec Revenu Québec

(Voir point 6.1.6, page 32).

6.3.7 Pratiques abusives d'un commerce de meubles

En juin 2019, le point de service de l'ACEF à Salaberry-de-Valleyfield recevait un signalement d'un ancien membre de l'ACEF et d'une consommatrice, au sujet d'un commerce de meubles ayant des pratiques commerciales intimidantes.

Le commerce attirait les consommateurs en magasin en leur faisant miroiter des rabais alléchants. Une fois sur place, les consommateurs étaient soumis à une pression telle qu'il leur était difficile de quitter les lieux sans conclure un achat avec le commerçant. Plusieurs personnes âgées, plus vulnérables à ce type de pratique, auraient été piégées de la sorte. L'ACEF a alerté l'Office de la protection du consommateur (OPC). Le commerce fautif n'en était pas à ses premières victimes, l'OPC ayant déjà reçu 32 signalements à son sujet!

Afin d'étayer sa preuve, l'OPC souhaitait obtenir une copie du document promotionnel envoyé aux gens. Bien que le commerçant exigeait que ce document lui soit rendu par les personnes se présentant en magasin, l'ACEF a pu en obtenir une copie et la transmettre à l'Office. Un communiqué de presse a également été envoyé, par l'ACEF, aux médias régionaux pour informer et mettre en garde la population sur ces pratiques commerciales. Par la suite, à son émission du 17 septembre 2019, *La Facture* présentait un reportage à ce sujet. Peu de temps après, le magasin de Salaberry-de-Valleyfield fermait ses portes. Un autre commerce utilisant les mêmes pratiques et situé à Longueuil cessait également ses activités.

6.3.8 Révision du programme de soutien à l'action bénévole (PSAB)

(Voir point 6.1.4, page 32).

6.3.9 Le Vendredi fou (Black Friday)

Une façon positive d'inviter les consommateurs à faire valoir leurs droits

Le *Vendredi fou* est le terme utilisé pour désigner la journée annuelle (dernier vendredi du mois de novembre) où les commerçants proposent des soldes qui sortent, soi-disant, de l'ordinaire. Le *Vendredi fou* lance la traditionnelle saison du magasinage de Noël.

Dans ce cadre, en 2018, la CACQ proposait une action de mobilisation. Il s'agissait de distribuer deux fiches d'information aux consommateurs qui attendaient l'ouverture des portes d'un commerce. Ces fiches contenaient des mises en garde permettant d'identifier les cas de faute chez les commerçants, en lien avec deux pratiques (rupture de stock et vente de garanties prolongées). Les consommateurs témoins de l'une ou l'autre de ces pratiques étaient par conséquent invités à faire valoir leurs droits sur les lieux.

En novembre 2019, l'ACEF Rive-Sud adaptait la formule élaborée par la CACQ l'année précédente. Afin de multiplier significativement le nombre de consommateurs informés, au lieu de limiter la distribution des fiches d'information à une seule journée, elle en faisait une action s'échelonnant pendant tout le mois de novembre.

Ainsi, les consommateurs étaient informés via:

- l'insertion des deux fiches d'information dans toutes les pochettes de documentation remises dans le cadre de nos activités collectives tenues pendant cette période; **167** consommateurs ont reçu ces fiches d'information;
- **405** envois virtuels à des organismes de notre territoire;
- **175** envois virtuels aux membres de l'ACEF;
- **27** envois virtuels aux députés de notre territoire;
- diffusion sur notre page Facebook et sur notre site Web;
- distribution auprès des étudiants du Cégep St-Jean-sur-Richelieu dans le cadre d'un kiosque d'information (voir page suivante).



Kiosque sur le Vendredi Fou

Le 26 novembre 2019, quelques jours avant le grand tumulte du *Vendredi Fou*, l'ACEF tenait un kiosque d'information à l'intention des étudiants du Cégep St-Jean-sur-Richelieu.

L'objectif était de les mettre en garde et les préparer face aux stratégies de vente des commerçants: «*On n'en a plus*», «*On ne fait pas de bon différé*» ou «*Le modèle n'est plus disponible mais nous pouvons vous offrir celui-ci*» (plus cher évidemment!). Les étudiants ont été très réceptifs. Ils étaient surpris de voir qu'on était là pour les aider à défendre leurs droits et non pour leur vendre quelque chose. Nous avons pu distribuer les fiches d'information aux étudiants qui non seulement les prenaient volontiers mais certains en prenaient même pour leurs proches. Autre retombée intéressante: nous avons pu tisser des liens avec l'Association générale étudiante qui milite pour la défense des droits de ses membres. En effet, après la tenue du kiosque, nous nous sommes rendus au bureau de l'Association pour présenter l'ACEF et ses services et y déposer des fiches d'information à mettre à la disponibilité des étudiants.

6.3.10 Guide Préparer l'achat d'une auto

Devant le succès du kiosque précédent, l'ACEF a décidé d'en tenir un deuxième portant sur l'achat d'une voiture. Comme le Cégep de St-Jean-sur-Richelieu reçoit des étudiants qui proviennent en grande partie de secteurs non desservis par le transport en commun, l'achat d'une voiture est souvent un incontournable pour eux. Le kiosque était prévu le 17 mars, pendant la période de pointe des achats de voitures usagées. Malheureusement, la COVID-19 a entraîné la fermeture prématurée des écoles, cégeps et universités.

Nous avons déjà travaillé à la refonte d'un guide sur l'achat d'une auto, initialement produit par l'ACEF Estrie en 2014. Il était prévu de le distribuer gratuitement aux étudiants à cette occasion. Ce guide s'adresse à quiconque désire faire l'acquisition d'une voiture neuve ou usagée. Il contient une mine de renseignements pour protéger le consommateur, l'habiliter à déjouer les pièges des commerçants et l'aider à faire un achat répondant à ses besoins et à ses moyens.



6.3.11 Comité pour la défense des droits des personnes ayant contracté une dette envers l'Aide sociale

À l'automne 2019, le Mouvement Action Chômage (MAC) de Longueuil alertait l'ACEF sur la situation vécue par certains bénéficiaires de l'Aide sociale aux prises avec une dette envers l'État qu'ils ne parvenaient pas à régler. Certains débiteurs payaient une dette depuis parfois plus de 28 ans (!) alors que d'autres n'avaient plus accès à la décision initiale, perdue ou introuvable, indiquant le motif de leur dette et justifiant la retenue sur leur chèque.

Plus de 10 % des personnes qui doivent des sommes à l'Aide financière de dernier recours n'arrivent pas à rembourser le capital sur cette dette⁵. Or, en ne payant qu'une partie des intérêts, la dette ne cesse de s'alourdir et il devient impossible d'en voir le terme. Ce fardeau financier semble devoir ainsi suivre ces personnes endettées, sans répit, jusqu'à leur mort. Après l'Aide sociale, c'est Revenu Québec qui prend le relais et retranche à son tour du chèque de retraite les sommes encore dues à l'Aide sociale. Cette façon de faire aggrave l'appauvrissement de cette classe déjà économiquement défavorisée, et lui enlève tout espoir de s'en sortir.

Interpellée par cette situation, l'ACEF a invité le Réseau d'information et d'aide aux personnes assistées sociales (RIAPAS) et le Collectif des droits de la Montérégie à se joindre à elle et au MAC afin de former un comité de travail sur cette question.

Le comité, qui s'est réuni à plusieurs reprises, se penche actuellement sur les différents enjeux soulevés par cette situation :

- délai de prescription de la dette;
- durée de la période de remboursement (n'y aurait-il pas lieu de limiter cette période dans le temps?);
- taux d'intérêt appliqué au remboursement de la dette (face à une population parmi les plus défavorisées, est-il moralement justifiable de percevoir des intérêts?);
- diminution du niveau de vie et du pouvoir d'achat des personnes;
- impacts économiques sur les contribuables (coûts de gestion de ce système, coûts collatéraux en termes de santé physique et mentale des personnes les plus vulnérables...).

5. Selon les chiffres du MAC et du RIAPAS.



De gauche à droite: Rébecca Bleau et Jacques St-Amant, CACQ, Anne Lagacé, Marie-Édith Trudel et Renée St-Germain, ACEF Rive-Sud.

6.3.12 Marches pour le climat

Le 27 septembre 2019, un grand mouvement national est lancé: la *Grève pour le climat*. Des manifestations sont organisées dans les grandes villes du Québec. Comme plus de 300 000⁶ personnes, une partie de l'équipe de l'ACEF et de la CACQ participait conjointement, à Montréal, à la grande marche organisée pour la protection de la planète. Le même jour, la consultante du point de service de l'ACEF, participait de son côté, à celle de Salaberry-de-Valleyfield.

Pour l'ACEF, la protection de l'environnement s'inscrit au cœur des grands enjeux citoyens actuels et est la suite logique de sa mission. Depuis longtemps, l'association invite les consommateurs à réfléchir à leur mode de consommation et à l'impact de celui-ci, notamment au niveau environnemental. Aussi, elle soutient et fait la promotion des valeurs telles que la simplicité volontaire, la consommation responsable, l'achat local, la réduction des déchets et du suremballage, le covoiturage, etc. Elle salue et appuie les initiatives et les actions en lien avec le recyclage, le compostage, la réutilisation des objets de consommation, la réduction des achats, la réparation des appareils... et dénonce la surconsommation, le gaspillage, l'obsolescence programmée, etc.

6. Les estimations diffèrent à ce sujet, selon les sources consultées, et varient entre 300 000 et 500 000.

7. Partenariat avec Le Bonhomme à lunettes

Le Bonhomme à lunettes est un opticien d'ordonnances mobile qui offre ses services dans les locaux de plus de 60 organismes communautaires. Sa mission est d'offrir des verres et des montures à des coûts abordables. Il était déjà dans les pratiques de l'ACEF, depuis plusieurs années, de référer à ce service d'opticien à moindre coût. De son côté, *Le Bonhomme à lunettes* avait déjà des ententes avec d'autres associations de consommateurs qui lui prêtaient leurs locaux pour recevoir sa clientèle.

Aussi il nous apparaissait tout naturel d'accepter nous aussi, à l'instar d'autres groupes communautaires de la région, de prêter nos locaux pour la tenue de rendez-vous entre l'opticien et les consommateurs. Une entente était conclue le 16 janvier 2020, pour notre bureau de Salaberry-de-Valleyfield et le 21 février 2020, pour notre bureau de Longueuil. Depuis, les mercredis, *Le Bonhomme à lunettes* est à Salaberry-de-Valleyfield alors que les vendredis, il est à Longueuil. L'ACEF est heureuse de soutenir cette initiative qui permet à des consommateurs moins bien nantis de se procurer des lunettes de qualité à moindre coût.

Pour plus de renseignements, consultez le site du *Bonhomme à lunettes* au :

www.bonhommealunettes.org



8. Centraide du Grand Montréal

8.1 CAMPAGNE DE FINANCEMENT DE CENTRAIDE DU GRAND MONTRÉAL

Comme à chaque année, l'équipe de l'ACEF a pris part à la Marche Centraide aux 1 000 parapluies qui s'est tenue le 2 octobre 2019 au centre-ville de Montréal. Ce coup d'envoi de la campagne annuelle de collecte de fonds de Centraide est l'occasion de démontrer notre appui à Centraide, mais également de permettre à la population de découvrir le nombre incroyable d'organismes financés grâce à ses dons. Nous sommes reconnaissants du soutien financier constant de Centraide et il nous semble tout naturel d'apporter notre contribution à sa campagne de financement. Nous sommes un des 350 organismes qui reçoivent un appui financier significatif. Cette année, la campagne s'est achevée avec un résultat exceptionnel. Les dons ont atteint la somme de 59,7 M\$, un montant jamais obtenu auparavant.

Entre le début octobre et la fin novembre 2019, l'ACEF a participé à quatre conférences auprès des dirigeants et des employés de :

- Hydro-Québec de St-Bruno-de-Montarville;
- Lionbridge – une compagnie de développement de contenu et de tests de logiciels – de Brossard;
- Groupe Technologie Desjardins;
- Banque Scotia de Brossard.

Ces conférences sont l'occasion d'expliquer aux travailleurs les retombées de leurs dons dans la communauté. Nous leur parlons de nos services, de leur impact sur la vie des individus, de la détresse liée à l'insécurité financière, de la pauvreté et d'enjeux sociaux divers dont la rareté de logements abordables. Plus de 260 travailleurs ont pu ainsi être sensibilisés aux réalités des personnes endettées.



Centraide
du Grand Montréal



L'équipe de l'ACEF lors de la marche Centraide. De gauche à droite: Micheline Ponton, Nathalie Bélisle, Anne Lagacé et Amélie Gadbois.



Nous désirons remercier particulièrement **Monsieur Denis Sauvé**, conseiller au Service du développement social et répondant à Centraide du Grand Montréal pour l'ACEF Rive-Sud, pour sa disponibilité et son écoute aux besoins de l'ACEF. Merci également à **Madame Stéphanie Belec**, agente de développement d'activités de sensibilisation, qui arrive à faire des miracles lors de la campagne de Centraide. Merci à vous et à vos bénévoles!

8.2 CAMPAGNE DE FINANCEMENT DE CENTRAIDE SUD-OUEST DU QUÉBEC

Le 24 septembre 2019, afin de soutenir la campagne de financement annuelle de Centraide Sud-Ouest du Québec, l'ACEF, point de service de Salaberry-de-Valleyfield, participait, à Hudson, à la toute première édition de la Marche Centraide aux mille parapluies dans cette région. Elles ont pris part à cette marche auprès de nombreux partenaires et représentants d'organismes communautaires.

Le 13 février 2020, l'ACEF rencontrait (par vidéo-conférence) **Madame Kim Barrette**, conseillère en développement social et philanthropique Centraide Sud-Ouest du Québec, dans les locaux du point de service de l'ACEF à Salaberry-de-Valleyfield. Lors de cette rencontre, il a notamment été question des services de l'ACEF, de l'aide financière accordée par Centraide et des façons dont nous pouvons concrètement apporter notre soutien à leur campagne de financement annuelle. L'ACEF a offert de prêter les locaux du point de service pour des réunions lors de la campagne ou comme lieu de réunion du conseil d'administration de Centraide Sud-Ouest du Québec.



Le 19 février 2020, dans le cadre de la chronique *Centraide Sud-Ouest du Québec* et de la campagne de Centraide Sud-Ouest, **Madame Roxanne Guérin** de RADIO MAX 103.1 a reçu **Mary-Lee Sanders**, pour présenter l'ACEF, parler de ses activités, des consommateurs desservis et du soutien apporté par Centraide Sud-Ouest du Québec.

On peut revoir l'émission à l'adresse:
www.facebook.com/fmmax103/videos/2640327722869825/



Mary-Lee Sanders et Marie-Édith Trudel à la Marche Centraide aux mille parapluies à Hudson.

8.3 POINTS DE SERVICE

8.3.1 Région de Salaberry-de-Valleyfield

Depuis 2018, Centraide Sud-Ouest du Québec est devenu un nouveau partenaire financier pour l'ACEF dans la région desservie par son point de service de Salaberry-de-Valleyfield. Celui-ci offre, quatre jours par semaine, son propre service d'information et d'accueil téléphonique. En 2019-2020, il a reçu **540** demandes d'aide (incluant les téléphones, les visites en personne et les demandes par courriel). La consultante budgétaire en poste a également réalisé **78** consultations (incluant celles réalisées dans le cadre du Fonds d'entraide). Elle s'est déplacée à neuf reprises, soit dans les locaux d'un organisme communautaire, d'une maison d'hébergement, d'une maison de retraite de la région ou à domicile, pour faciliter la démarche auprès de personnes âgées, de personnes à mobilité réduite ou de personnes n'ayant pas de moyens de transport à leur disposition.

L'ACEF a également animé des ateliers auprès de groupes de différents horizons (association en santé, centre d'action bénévole, centres de femmes, fédération des OSBL en habitations). Cette année, les ateliers ont porté sur les thèmes de *l'Alimentation à bon compte* et de *Comment fêter Noël autrement* et ont permis de rassembler **75** personnes pour leur parler de budget, d'endettement et de consommation. D'année en année, les ateliers continuent d'être très appréciés et les commentaires des participants demeurent positifs voire élogieux.

En 2019-2020, 540 demandes d'aide ont été reçues;

78 consultations budgétaires ont été données dont 9 à l'extérieur de ses bureaux;

75 personnes ont été rencontrées dans des activités de groupe.

Démarches de concertation à Châteauguay

Le 17 février 2020, l'ACEF rencontrait les représentantes de la Corporation de développement communautaire (CDC) Roussillon, **Madame Virginie Bernier**, coordonnatrice, et **Madame Caroline Gagner**, agente de développement. La rencontre portait sur les services offerts dans la région de Châteauguay et comment y accroître notre présence avec l'appui de la CDC.

Le 26 février 2020, l'ACEF participait à l'assemblée générale des membres de la CDC Roussillon où furent discutés :

- le partage de locaux et le prêt de matériel;
- la pénurie de personnel qui affecte durement le milieu communautaire et les moyens d'y faire face ensemble;
- les outils collectifs à développer par la mise en commun de nos expertises respectives.

Le service de petits prêts

C'est en juin 2018 que le point de service de Salaberry-de-Valleyfield mettait en place le Fonds d'entraide de la Rive-Sud de Montréal pour sa région. Depuis, un comité d'approbation des prêts, constitué de quatre organismes communautaires du milieu, a été mis sur pied. Il est composé de :

- **Annick Sauvé** d'Entraide Mercier;
- **Guy-Julien Mayné** du Centre communautaire multi-services Un coin chez nous;
- **Martine Faille** du Centre de femmes D'main de femmes;
- **Yanick Huet** de l'Association pour la défense des droits sociaux de Huntingdon (ADDS Huntingdon).

Ce comité s'est réuni ponctuellement, selon les demandes de prêts reçues. Nous remercions les membres du comité pour leur soutien et leur participation.

Actuellement, le principal défi du service de petits prêts est de se faire connaître des intervenants afin qu'ils y fassent appel davantage. Plusieurs mesures ont donc été mises en place :

- Des appels ont été logés et des courriels envoyés à plusieurs intervenants de groupes communautaires de la région;
- Lors de nos déplacements dans les organismes nous prêtant leurs locaux pour y tenir nos consultations budgétaires, nous en avons profité pour présenter le Fonds aux travailleurs sociaux, responsables de résidence pour aînés ou employés;
- En plus de parler expressément du Fonds d'entraide lors de chacun de nos ateliers dans les groupes, une présentation spéciale a eu lieu les :
 - **1^{er} novembre 2019** - Table de concertation de la petite enfance de Châteauguay auprès d'une vingtaine d'intervenants;
 - **6 novembre 2019** - Équipe psycho-sociale Jeunesse (Valleyfield, Mercier, Châteauguay) auprès d'une dizaine d'intervenants;
 - **20 juin 2019** - Centre d'aide et d'accompagnement aux personnes aînées et leurs proches (CAAPA) auprès de trois intervenants;
 - **7 janvier 2020** - Table anti-pauvreté de Châteauguay auprès de treize intervenants.

Une présentation était prévue le 1^{er} avril 2020 au CISSS de la Montérégie-Ouest auprès de 31 intervenants mais a été annulée à cause de la pandémie.

8.3.2 Saint-Jean-sur-Richelieu

Centraide du Grand Montréal continue d'appuyer l'ACEF dans la consolidation de ses services dans le Haut-Richelieu. Cette année, l'organisme a répondu à près d'une centaine d'appels en provenance de ce territoire et a continué à offrir des ateliers de groupe aux organismes et de recevoir, à ses bureaux de Longueuil, les personnes ayant besoin de ses services de consultation budgétaire.

Les personnes ne pouvant pas se déplacer jusqu'à Longueuil ont pu être rencontrées dans leur milieu. L'ACEF a ainsi réalisé 23 consultations budgétaires à St-Jean-sur-Richelieu. À cette fin, nous avons pu continuer de bénéficier d'une entente avec le Comité chômage du Haut-Richelieu et du Suroît et avec la Confédération des syndicats nationaux (CSN), qui nous permettent d'utiliser gratuitement leurs locaux. Si la plupart des consultations ont été tenues au Comité chômage, nous avons été également accueillis gratuitement, à divers moments de l'année, dans les locaux d'autres organismes de la région et grâce à la générosité de ceux-ci, les consommateurs de St-Jean ont pu bénéficier de services personnalisés à proximité de chez eux. Nous les remercions chaleureusement pour cette aide désintéressée.

L'ACEF a également poursuivi son implication auprès de la Corporation de développement communautaire du Haut-Richelieu-Rouville, dont elle est membre, en participant aux événements suivants:

- **29 octobre 2019** - Déjeuner-causerie ayant pour thème: *La carte des polarités*. Quels avantages et quels inconvénients sont reliés à nos barrières et à ce que nous voulons protéger dans un processus de collaboration? Comment trouver l'équilibre et assumer nos choix? Nous avons profité de l'occasion pour présenter les services et le fonctionnement du Fonds d'entraide aux 50 organismes présents et leur remettre le programme d'activités de l'ACEF;
- **20 janvier 2020** - Rencontre avec les députés organisée par la CDC Haut-Richelieu-Rouville. La CDC HRR organise cet événement annuellement depuis 2007 et les membres y participent en très grand nombre. Une centaine d'organismes étaient présents.

D'abord réunis en plénière, les organismes et les députés ont profité de l'occasion pour échanger sur les enjeux sociaux prioritaires. Par la suite, en petits groupes, des échanges de table en table ont permis aux députés de prendre connaissance des préoccupations et des revendications des organismes communautaires.

Ces rencontres entre les groupes communautaires et les députés sont toujours un moment très apprécié par les groupes. Les députés présents peuvent constater la force du mouvement communautaire dans la région du Haut-Richelieu.

Un projet pilote au Cégep de Saint-Jean

En mars 2018, l'ACEF était approchée par le service d'aide financière du Cégep de Saint-Jean afin d'offrir, sur place, des consultations budgétaires aux étudiants. Ce projet, qui s'est déroulé en 2019, ne s'est pas avéré concluant et a été abandonné dans sa forme initiale. Nous avons convenu avec le Cégep et le Service d'aide financière que nous abandonnions le projet pilote mais que nous continuions d'offrir le service habituel aux étudiants. Ils peuvent nous rencontrer à St-Jean, soit dans les locaux du Cégep ou du Comité chômage. Afin de les rejoindre autrement, nous avons organisé un kiosque d'information, en prévision du *Vendredi Fou* (voir point 6.3.9, page 36).

Un autre kiosque était prévu sur l'achat d'une voiture mais a dû être annulé à la suite de la fermeture du Cégep dans le sillage de la crise du coronavirus (voir point 6.3.10, page 37).



Déjeuner-causerie du 29 octobre 2019. (Source: CDC Haut-Richelieu-Rouville).

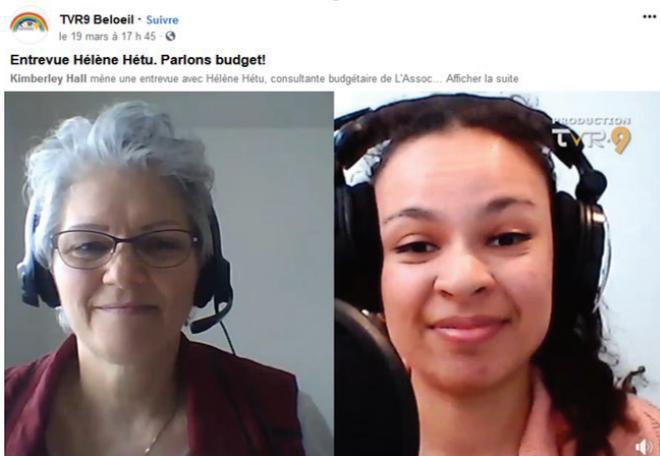
En 2019-2020, **23 consultations budgétaires** ont eu lieu à St-Jean-sur-Richelieu.

L'ACEF a reçu **80 appels téléphoniques** en provenance de cette région.

9. Visibilité

9.1 L'ACEF DANS LES MÉDIAS

L'ACEF est reconnue par les différents médias écrits, télévisuels ou électroniques, tant locaux, régionaux que nationaux. Son expertise est fréquemment sollicitée sur les questions de budget, d'endettement ou de consommation. Année après année, des journalistes font appel à nous pour informer leurs lecteurs sur des sujets d'actualité ou en lien avec notre domaine d'intervention. Compte tenu du volume de travail, leurs demandes - qui exigent souvent une réponse immédiate ou des recherches poussées - ne peuvent pas toutes être satisfaites.



En 2019-2020, l'ACEF a accordé des entrevues aux médias suivants: TVR9, TVRS, Montréal pour Enfants, L'Heure du monde (Radio-Canada), La Presse, Nous.tv et 103,1 Max FM.

Nous avons été invités à présenter nos services et activités, notamment le Fonds d'entraide et la campagne Centraide et à parler des moyens de fêter Noël autrement avec les enfants. En fin d'année financière, nous avons accordé des entrevues en lien avec la pandémie: les mesures financières à prendre, les différentes ressources mises en place par les organismes, les institutions financières et les gouvernements, les services offerts par notre organisme pendant cette période, etc.

9.2 PROMOTION

La promotion continue d'être un enjeu essentiel pour rejoindre la population et susciter des inscriptions à nos activités, en plus de permettre de faire connaître l'organisme, ses positions et ses services.

Le défi actuel, dans lequel nous sommes engagés depuis quelques années, est de réussir à rejoindre les consommateurs en utilisant des moyens différents de ceux qu'on avait l'habitude d'utiliser et qui étaient rapides, efficaces et peu coûteux.

Nous nous tenons actuellement entre deux chaises: le passé et le présent. D'une part, la navigation sur Internet est largement répandue; d'autre part, tous n'ont pas accès aux informations en ligne, particulièrement les personnes âgées qui maîtrisent mal les nouvelles technologies ou les personnes en situation de pauvreté qui n'ont pas les moyens de s'offrir un abonnement à Internet. Sans compter ceux qui font le choix délibéré de boudier les nouvelles technologies de communication. Nous devons donc multiplier les actions promotionnelles afin de rejoindre à la fois les internautes et ceux qui continuent de s'informer via les moyens de communication traditionnels (journaux, affiches, etc.).

Nous tentons de nous adapter tant bien que mal à ces changements en variant les publications imprimées et celles en ligne. Cependant, cela augmente considérablement les actions et les énergies investies sans pour autant donner des résultats comparables à ceux que nous avons l'habitude d'obtenir. Encore aujourd'hui les journaux locaux, malgré leur disparition progressive, demeurent notre force de frappe la plus efficace pour rejoindre massivement les consommateurs, principalement *Le Courrier du Sud*.

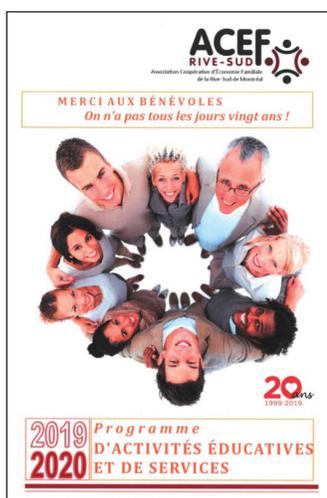
Il faudra donc continuer de faire preuve de créativité dans la recherche et l'utilisation des différents outils promotionnels pour rejoindre efficacement les consommateurs. Nous continuerons d'être à l'affût des occasions offertes par les différents médias et plateformes et de les utiliser de façon complémentaire afin d'en maximiser les impacts.

9.2.1 Programme d'activités éducatives et de services

Un des outils promotionnels que nous privilégions depuis plusieurs années est la distribution de notre programme d'activités éducatives et de services, destiné aux intervenants. Il se veut un guide de référence sur les différents services offerts et les activités prévues, les conditions d'admissibilité, la clientèle visée, le calendrier à venir, les lieux où se tiennent les activités etc. Pour le rayonnement plus large de nos services auprès de la population, nous utilisons plutôt notre dépliant qui contient des renseignements sur nos services directs.

Traditionnellement, le programme était envoyé par la poste aux intervenants du territoire. Cette année, désireux d'amorcer un virage numérique, nous l'avons diffusé prioritairement par envoi électronique. Cependant, il était possible d'en obtenir une version imprimée, sur demande.

En 2019-2020, plus de 1 000 exemplaires du programme ont été distribués.



9.2.2 Site Internet et page Facebook

Premier outil de communication numérique mis en ligne, il y a plus de dix ans, le site Web continue d'être un outil d'information incontournable pour les consommateurs. De plus, chaque jour, nous publions de l'information sur plusieurs sujets via notre page Facebook.

En 2019-2020, on a cliqué 16 755 fois sur nos pages Web.

Plus de 900 personnes suivent notre page Facebook.

9.2.3 Kiosques d'information

Accès privilégié pour rencontrer directement les consommateurs, la tenue d'un kiosque d'information fait partie des moyens de visibilité utilisés par l'ACEF. Cette année, nous avons participé à trois événements de ce type sur notre territoire.

Salon d'information pour les aînés

Dans le cadre de la Semaine des aînés 2019, la Ville de Longueuil et la Table de concertation Action Concertation Vieillesse Longueuil organisaient un salon d'information où les organismes qui offrent des services aux aînés étaient invités à tenir un kiosque pour présenter leurs services. L'activité a eu lieu le 14 mai 2019 au Centre Communautaire St-François-de-Sales à Longueuil. C'est un bénévole de longue date, Gaétan Lavoie, qui a assuré la permanence et l'animation du kiosque.

Salon des organismes pour les intervenants du CLSC St-Hubert

Le 25 novembre 2019, le CLSC St-Hubert organisait un salon des organismes pour les équipes de la direction SAPA (Soutien à l'autonomie des personnes âgées). Il s'agissait, en fait, d'une série d'entrevues courts entre les intervenants et les organismes participants. Dans un souci d'établir des liens avec les organismes du milieu et faire connaître nos services, nous avons répondu positivement à cette invitation. Nous espérons que cette initiative aura permis de faciliter le référencement et l'orientation des personnes rencontrées par les intervenants.

Cégep St-Jean-sur-Richelieu

Le 26 novembre 2019, quelques jours à peine avant le grand tumulte du *Vendredi Fou*, l'ACEF tenait un kiosque d'information à l'intention des étudiants du Cégep St-Jean-sur-Richelieu (voir point 6.3.9, page 36).

10. Portrait financier

REVENUS	PRÉVISIONS 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020
SUBVENTION		
Centraide Grand Montréal	189,149 \$	189,149 \$
Centraide Sud-Ouest	5,000 \$	5,250 \$
S.A.C.A.I.S.	163,387 \$	166,633 \$
Fédération caisses Desjardins du Québec	96,121 \$	96,121 \$
Autorité des Marchés Financiers (AMF)	11,500 \$	10,556 \$
Hydro-Québec	16,667 \$	16,486 \$
Office de la protection du consommateur (OPC)	11,500 \$	10,810 \$
Service Canada	4,165 \$	- \$
Agende du Revenu du Canada (ARC)	- \$	1,986 \$
Sun Life	10,000 \$	- \$
Sous-total	507,489 \$	496,991 \$
AUTOFINANCEMENT		
Dons	10,000 \$	8,060 \$
Cotisations des membres	650 \$	876 \$
Cours et ateliers	5,400 \$	1,598 \$
Intérêts	1,600 \$	1,672 \$
Autres revenus et remboursements	3,000 \$	11,428 \$
Vente de documents	380 \$	262 \$
Sous-total	21,030 \$	23,896 \$
TOTAL DES REVENUS	528,519 \$	520,887 \$
DÉPENSES		
Salaires & Avantages sociaux	419,130 \$	425,094 \$
Honoraires professionnels	47,085 \$	55,019 \$
Loyer, électricité et assurances	18,094 \$	20,831 \$
Télécommunications	10,150 \$	8,469 \$
Fonctionnement du bureau	5,390 \$	3,287 \$
Déplacement et représentation	4,170 \$	4,170 \$
Cotisations, abonnements et documentation	2,200 \$	2,362 \$
Formation	4,000 \$	5,008 \$
Activités (services à la clientèle)	1,500 \$	3,979 \$
Activités spéciales	12,700 \$	10,463 \$
Frais bancaires et Service de paie	3,000 \$	- \$
Amortissement des immobilisations	1,100 \$	1,222 \$
TOTAL DES DÉPENSES	528,519 \$	539,904 \$
SURPLUS DE L'EXERCICE	- \$	(19,017) \$

11. Remerciements

MERCI À NOS GROUPES MEMBRES

- Alphabétisation IOTA
- Association des locataires des HLM de Bienville
- Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées, section Haut-Richelieu
- Association Vivre et vieillir chez soi Bas-Richelieu
- Bonjour Soleil
- Carrefour Pour Elle
- Centre d'action bénévole de la Vallée-du-Richelieu
- Centre d'action bénévole Les p'tits bonheurs
- Centre de femmes Ainsi soit-elle
- Centre de femmes La Marg'elle
- Centre de femmes l'Essentielle
- Centre de Femmes du Haut-Richelieu
- Centre des Femmes de Longueuil
- Centre d'Orientation et de Formation pour Femmes en Recherche d'Emploi Saint-Jean/St-Hubert
- COM'FEMME
- Coopérative funéraire du Grand Montréal
- Corporation de développement communautaire Jardins-de-Napierville
- Fonds d'Emprunt Montérégie
- Grand Rassemblement des Aînés de Vaudreuil et Soulanges
- Groupe Alternative Logement
- Inform'elle
- La Croisée de Longueuil
- La maison du Goéland
- La rencontre Châteauguoise
- L'Écrit Tôt de Saint-Hubert
- L'Entraide Chez Nous
- Macadam Sud
- Maison Joins-toi
- Partage Saint-François-de-Sales
- Place à l'emploi/Options sans limite
- Syndicat des enseignantes et des enseignants du Collège de Valleyfield
- Unifor, Section locale 510 (syndicat)

MERCI À NOS PARTENAIRES

- Actions familles
- Association pour la défense des droits sociaux de Huntington (ADDS Huntington)
- Action cancer du sein
- Alliance Carrière Travail
- Bibliothèque de Brossard Georgette Lepage
- Carrefour Le Moutier
- Cégep St-Jean-sur-Richelieu
- Centre Communautaire Multi-Services Un Coin Chez-Nous 1983
- Centre de femmes du Haut-Richelieu
- Centre D'Main de Femmes
- Centre d'Orientation et de Formation pour Femmes en Recherche d'Emploi (COFFRE) St-Jean
- Coalition des Associations de consommateurs du Québec
- Collectif de défense des droits de la Montérégie
- Comité chômage du Haut-Richelieu et du Suroît
- Comité logement Montérégie
- Conseil central de la Montérégie
- CDC du Haut-Richelieu-Rouville
- CDC de l'agglomération de Longueuil
- CDC de Roussillon
- Développement International Desjardins
- Direction de la culture, du loisir et du développement social, Ville de Longueuil
- Direction des loisirs, des arts et de la culture, de la vie communautaire et de la participation citoyenne, Ville de Boucherville
- Direction du loisir, de la culture et de la vie communautaire de la Ville de Brossard
- Entraide Mercier
- Fédération des caisses Desjardins du Québec
- Le Bonhomme à lunettes
- L'Entraide Chez-Nous
- Le Fablier, une histoire de familles
- Le Quartier des femmes
- M. Gérard Garland, salle Edelma O'Connor, Longueuil
- Mouvement action chômage Longueuil
- Paroisse de St-Hubert
- Paroisse de St-Louis de Boucherville
- Paroisse La Résurrection, Brossard
- Quartier de l'emploi St-Jean-sur-Richelieu
- Réseau d'information et d'aide aux personnes assistées sociales
- Réseau d'information et d'aide aux personnes assistées sociales de Châteauguay
- Via l'Anse

MERCI À NOS BAILLEURS DE FONDS

- Autorité des marchés financiers:
Fonds pour l'éducation et la saine gouvernance
- Centraide Sud-Ouest du Québec
- Centraide du Grand Montréal
- Caisse Desjardins du Vieux-Longueuil
- Caisse Desjardins Pierre-Boucher
- Caisse populaire de La Prairie
- Caisse Desjardins de St-Hubert
- Caisse Desjardins de Brossard
- Caisse Desjardins Charles-Lemoyne
- Caisse Desjardins des Moissons-et-de-Roussillon
- Caisse Desjardins du Mont-St-Bruno
- Caisse Desjardins des Patriotes (du Grand Coteau, Boucherville, Contrecoeur-Verchères, Varennes)
- Caisse Desjardins de l'Ouest de la Montérégie
- Caisse Desjardins de Châteauguay
- Caisse Desjardins des Seigneuries de la frontière
- Caisse Desjardins du Haut-Richelieu
- Caisse Populaire Desjardins du Bassin-de-Chambly
- Caisse Populaire Desjardins Beauharnois
- Caisse Desjardins de Salaberry-de-Valleyfield
- Caisse Desjardins de Beloeil-Mont-St-Hilaire
- Caisse Desjardins Haut-St-Laurent
- Développement international Desjardins
- Fédération des Caisses Desjardins du Québec
- Hydro-Québec
- Office de la protection du consommateur
- Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociale

MERCI À NOS DONATEURS

- M. Gaétan Barette, député de La Pinière
- Mme Nicole Ménard, députée de Laporte
- Mme Catherine Fournier, députée de Marie-Victorin
- Mme Nathalie Roy, députée de Montarville
- M. Lionel Carmant, député de Taillon
- Fondation Famille Vinesh Saxena



Centraide
du Grand Montréal

Secrétariat à l'action
communautaire
autonome
et aux initiatives
sociales

Québec

Desjardins

**AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS**

Office
de la protection
du consommateur
Québec

Centraide
Sud-Ouest du Québec

**Hydro
Québec**



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

Bureau de Longueuil

2010, chemin de Chambly
Longueuil (Québec) J4J 3Y2

Tél.: 450 677-6394

Sans frais: 1 877 677-6394

Fax: 450 677-0101

acefrsm@consommateur.qc.ca

Point de service de Salaberry-de-Valleyfield

340, boulevard du Havre, bureau 203
Salaberry-de-Valleyfield (Québec) J6S 1S6

Tél.: 450 371-3470

Sans frais: 1 888 450-3470

acefrsv@consommateur.qc.ca

www.acefrsm.com

