

Une année sous le signe de la COVID-19



Rédaction et révision des textes

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

Supervision et conception graphique Micheline Ponton

Photographie de la page couverture

Mary-Lee Sanders

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.

MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA COORDONNATRICE

2020-2021 UNE ANNÉE SOUS LE SIGNE DE LA COVID-19

En cette période de pandémie, le conseil d'administration et l'équipe des travailleuses de l'ACEF ont constaté que le solage et la charpente de notre organisme sont solides. Les derniers mois nous ont permis de vérifier notre capacité d'adaptation et de transformation de nos services.

Dans la dernière année, l'ACEF a choisi de mettre de l'avant ses volets d'éducation populaire et d'intervention individuelle. Nous avons malheureusement dû limiter notre offre de services, l'accent ayant été mis principalement sur la réponse téléphonique, la consultation budgétaire et les rencontres sur les solutions à l'endettement. Nous avons pu offrir également quelques ateliers dont un était destiné aux intervenants: Intervenir auprès des personnes endettées. D'autres ateliers ont été reportés en 2022 ainsi que notre planification stratégique.

L'équipe et les consommateurs ayant besoin de nos services ont trouvé des façons différentes de donner et de recevoir de l'aide. La population était au rendez-vous et s'est grandement ajustée à l'ensemble des nouveaux outils de communication. Cependant, il est important de ne pas oublier qu'une partie de la population n'a pas accès à Internet ou aux téléphones intelligents... Ainsi, l'ACEF a adapté ses services afin de soutenir le plus adéquatement possible les consommateurs fragilisés par cette pandémie qui a révélé des inégalités. Inégalités que le milieu communautaire dénonce depuis des années auprès des instances gouvernementales. Pour la prochaine année, c'est un défi à relever que de continuer à mettre en lumière et à dénoncer ces inégali-

L'ACEF est constituée d'une équipe comptant plusieurs années d'expérience, d'un C.A. aguerri et de bénévoles ayant à cœur la mission de l'ACEF. Ensemble nous continuerons à défendre les droits des consommateurs et à leur offrir des services appropriés selon les besoins et les circonstances. Nous arrivons au terme de cette année transformées et fières de notre labeur. Nous espérons que les mois à venir nous conduisent vers de nouveaux projets et des occasions de se réunir à nouveau.

> Valérie Beauchamp, présidente Marie-Édith Trudel, coordonnatrice

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	13
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	20
5.	ÉDUCATION POPULAIRE	22
	5.1 Ateliers et rencontres d'information	22
	5.2 Activités et interventions relatives à Hydro-Québec	23
6.	DÉFENSE COLLECTIVE DES DROITS	24
	6.1 Action politique non partisane	24
	6.2 Soutien individuel dans l'action	27
	6.3 Mobilisation sociale	28
7.	PARTENARIAT AVEC LE BONHOMME À LUNETTES	31
8.	CENTRAIDE DU GRAND MONTRÉAL	32
	8.1 Campagne de financement de Centraide du Grand Montréal	32
	8.2 Campagne de financement de Centraide Sud-Ouest du Québec	33
	8.3 Points de service	33
9.	VISIBILITÉ	35
	9.1 L'ACEF dans les médias	35
	9.2 Promotion	36
10.	PORTRAIT FINANCIER	37
11.	REMERCIEMENTS	38

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

Depuis de nombreuses années, l'ACEF s'investit particulièrement auprès des MRC du 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.

Les services individuels et certains services collectifs, désormais accessibles par visioconférence, nous laissent croire que nous pourrons désormais rejoindre davantage de consommateurs puisqu'ils n'ont pas à se déplacer à nos bureaux. La barrière territoriale, qui pouvait dans certains cas être un frein est désormais levée pour ceux qui maîtrisent la technologie informatique et ont accès à Internet.

Bon coup

⇒ La visioconférence favorise le déploiement des services sur le territoire.

Population totale (2021)

1 238 085¹

Municipalités desservies

> **MRC** couvertes



¹Source : Découpage administratif, Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (MERN), janvier 2021.

2. Vie associative

2.1 ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Le 16 septembre 2020 s'est tenue, pour la première fois sous forme virtuelle, l'Assemblée générale annuelle. Les administratrices Manon Jobin, Gisèle Papineau, Aline Roy et Nicole Ouellette étaient réélues au conseil d'administration.

Sondage de satisfaction

Ultérieurement, un court sondage sur le déroulement de l'AGA a été envoyé aux participants. Il ressort que la grande majorité des gens présents ont apprécié leur expérience, mais affirment unanimement que cela ne remplacera jamais une AGA en présentiel. Nous devrons néanmoins tenir de nouveau une AGA en ligne en 2021, mais avons bon espoir de pouvoir retrouver nos membres en personne lors de celle prévue en 2022.

Mesures de stimulation des adhésions

Depuis le 1er avril 2020, l'ACEF offre systématiquement aux consommateurs utilisant ses services de consultation budgétaire la possibilité d'appuyer concrètement l'organisme en devenant membre. Cette mesure a été mise en place afin de pallier le plafonnement du nombre d'adhésions annuelles. Il est important de souligner que cette nouvelle pratique n'affecte en rien l'accès à nos services. Nous continuons de privilégier un membership volontaire, et n'exigeons pas d'être membre pour bénéficier du service.

Cette offre de membership nous a permis d'informer les participants aux consultations budgétaires de façon plus complète sur notre mission, nos activités et nos services. De plus, en devenant membre, ils pourront recevoir de l'information privilégiée et maintenir le contact avec notre organisme. Les nouveaux membres semblaient heureux de pouvoir nous appuver concrètement et manifester ainsi leur satisfaction face au service reçu.

Bons coups

- ⇒ Tenue de l'AGA en visioconférence. Les participants ont bénéficié d'un soutien technique individualisé, selon leurs besoins. lors du branchement et tout au long de l'assemblée.
- ⇒ Augmentation du membership par le recrutement de membres utilisateurs de nos services directs.

En 2020-2021, l'ACEF a recruté 106 nouveaux membres utilisateurs.

Répartition des membres en date du 31 mars 2021

membres

288 individus

27 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 commun 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.

Le C.A. en période COVID

Malgré la pandémie, le conseil d'administration a pu poursuivre ses activités presque normalement. Les réunions se sont tenues par visioconférence et les membres du C.A. ont pu accomplir leur travail de gestionnaire dans le respect du calendrier prévu et... des règles de distanciation physique.

Dès le début 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.

La vivacité des membres du C.A. et leur intérêt pour la cause leur ont donc permis de compléter leurs mandats avec brio.

En 2020-2021, le C.A. s'est réuni à 8 reprises.

Membres du conseil d'administration

Année 2020-2021

Présidente Bénévole depuis 2005

FRANCOIS AUBRY

Trésorier Bénévole depuis 2005

ALINE ROY

Secrétaire Bénévole depuis 2006

VALÉRIE BEAUCHAMP 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

Nos administrateurs ont principalement contribué à :

- gérer les retombées de la crise du coronavirus sur les employées et le travail;
- superviser l'acquisition du matériel nécessaire à la réorganisation des services;
- s'assurer que les travailleuses reçoivent les formations nécessaires pour l'utilisation des différentes plateformes;
- 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, du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, du Fonds d'urgence pour l'appui communautaire, de l'Alliance pour la Solidarité 2018-2023 pour le projet Mobilisation citoyenne autour de la Maison de l'accueil; et des députés provinciaux,;
- suivre la révision des stratégies d'investissement annoncées par Centraide du Grand Montréal;
- signer le protocole 2021-2023 avec Développement International Desjardins afin d'assurer le financement du Fonds d'entraide de la Rive Sud de Montréal pour les trois prochaines années;
- reporter l'embauche d'un quatrième consultant budgétaire étant donné les difficultés d'intégration et d'encadrement liées aux mesures sanitaires.

Bon coup

⇒ Pendant la pandémie, les administrateurs ont poursuivi, à distance, leurs activités de gestion de l'organisme. Ils ont respecté le calendrier de rencontres prévu grâce, notamment, au service de conférence ZOOM.



Le conseil d'administration (de gauche à droite): Jean-Pierre Gingras, François Aubry, Manon Jobin, Gisèle Papineau, Aline Roy, Nicole Ouellette et Valérie Beauchamp. 1ère rangée, au centre: Marie-Édith Trudel, coordonnatrice.

2.3 ÉQUIPE

Membres de l'équipe 2020-2021



De gauche à droite.

Marie-Édith Trudel, coordonnatrice; Hélène Hétu, consultante budgétaire; Micheline Ponton, responsable des bénévoles et de la promotion; Anne Lagacé, consultante budgétaire et Mary-Lee Sanders, consultante budgétaire Point de service de Salaberry-de-Valleyfield.

En médaillon:

Nathalie Bélisle, adjointe-administrative et Renée St-Germain, agente d'information à l'accueil téléphonique.

S'adapter et apprendre à travailler autrement

Quel que soit le domaine d'activités, les mots les plus utilisés en 2020-2021 ont certainement été se réinventer, faire les autrement, s'adapter. L'ACEF n'a pas fait exception à la règle. Comme tout le monde, nous avons été bousculés dans nos façons de faire et avons dû rapidement nous adapter et faire les choses autrement dans un contexte d'incertitude. Alors que nos activités se déroulaient essentiellement en présentiel, la situation s'est tout-à-coup complètement inversée. Si notre plan d'action 2019-2020 annonçait timidement un virage éventuel vers le virtuel, c'est à toute vitesse qu'il nous a fallu l'effectuer pour continuer à offrir des services à la population.

Pour répondre aux exigences de la Santé publique, le télétravail s'est imposé pour la majorité des membres de l'équipe. Pour y arriver, toutes ont dû revoir leurs façons de faire et s'initier à de nouveaux outils technologiques, en plus de continuer à utiliser courrier électronique, Skype, Messenger et le bon vieux téléphone. Au besoin, des formations ont été suivies afin de se familiariser avec de nouvelles plateformes de communication collaborative. L'équipe a pu ainsi poursuivre efficacement son travail et rester en contact.

Les mesures sanitaires ont généré des coûts supplémentaires pour l'achat de matériel de protection. À cet effet, nous avons pu bénéficier de l'aide du Fonds d'urgence pour l'appui communautaire (FUAC) pour l'achat de visières, plexiglass, savon désinfectant, serviettes de papier (etc.), à Longueuil ainsi qu'à Salaberry-de-Valleyfield. Le CISSS Montérégie-Est nous a fourni les masques et la CDC Roussillon, deux plexiglass. Nous remercions ces donateurs pour leur solidarité et leur générosité dans l'adversité.

Des retombées positives

Comme dit le proverbe «À quelque chose malheur est bon». Après une période d'ajustements, nous avons dû apprendre à utiliser différentes plateformes à la vitesse grand V.

Nous en avons constaté les retombées positives car, à maints égards, elles ont facilité le travail en équipe et les services aux consommateurs. Par exemple, les réunions par visioconférence ont simplifié les échanges en permettant à la consultante budgétaire du point de service de Salaberry-de-Valleyfield d'y être pleinement intégrée sans avoir à se déplacer pour y participer. C'est un gain appréciable en temps, en énergie et en efficacité.

Autre retombée positive: nous avons amorcé notre virage technologique simultanément avec la population confrontée aux mêmes défis. Dans toutes les sphères de la vie courante, la visioconférence s'est imposée par la force des choses, ce qui a favorisé une plus grande réceptivité des consommateurs à ce nouveau mode de consultations budgétaires et d'ateliers. Plusieurs personnes, encore réticentes à Internet, ont dû s'y connecter et l'apprivoiser.

L'utilisation de la visioconférence pourrait, à l'avenir, favoriser le déploiement des services sur notre territoire qui est très vaste¹. Nous pouvons déjà anticiper que certaines de ces nouvelles façons de travailler survivront au-delà de la pandémie et s'ajouteront à nos formes traditionnelles d'activités, permettant d'accroître notre présence et d'accomplir notre mission avec encore plus d'efficacité.

Nouveaux défis qui attendent l'équipe

- continuer d'adapter nos pratiques à l'évolution du contexte social et économique en lien avec la pandémie, tout en conservant des liens significatifs entre les membres de l'équipe;
- planifier et reprendre les activités habituelles en intégrant certaines pratiques développées pendant la pandémie;
- assurer le partage de l'accueil téléphonique entre les employées;
- recruter, embaucher, former et intégrer deux nouveaux consultants budgétaires.

Formations suivies par les employées

Cette année, les employées ont suivi plusieurs formations en ligne. Certaines de ces formations étaient devenues incontournables à la suite des changements technologiques immédiats. De plus, l'offre de formations en ligne était plus diversifiée que jamais.

Toute l'équipe a également participé à une journée de conférences virtuelles. Intitulé L'effet de la COVID-19 sur les consommateurs, cet évènement bénéfice, au profit d'Option consommateurs, réunissait 11 conférenciers de différents horizons.

Bon coup

⇒ Les employées ont consacré 210 heures à leur formation professionnelle afin d'améliorer leurs compétences.



L'équipe de travail masquée. Absente de la photo: Nathalie Bélisle.

¹ Voir territoire, page 8

Comment la pandémie a-t-elle changé votre travail?

« Comment la pandémie a-t-elle changé mon travail ? La première idée qui me vient à l'esprit c'est une version COVID de la chanson **Mille après mille**.

Zoom après zoom, je suis triste Zoom après zoom, je m'ennuie (de vous) Jour après jour sur l'écran Vous pouvez pas savoir comme vous m'manquez!

Mais sérieusement, cette année l'ACEF épargne beaucoup en frais de déplacements. Je me suis rendu compte combien je passais plusieurs heures sur la route dans le cadre de mon travail. Le seul bémol à ce gain de temps en télétravail, c'est d'arriver à trouver le bon rythme et l'équilibre entre les rencontres Zoom ».

- Marie-Édith Trudel, coordonnatrice

« Je crois que cette période m'a permis d'approfondir l'importance du rôle de l'ACEF et le mien au sein de l'équipe. Qu'au-delà des chiffres et des tableaux Excel, j'ose croire que nous changeons des vies en désamorçant des crises et en redonnant espoir aux gens que la situation, aussi pire qu'elle puisse sembler dans l'immédiat, peut s'améliorer ».

- Mary-Lee Sanders, consultante budgétaire

« Mes tâches de nature administrative se prêtent bien au télétravail. Un virage vers une comptabilité sans papier a été amorcé. Certaines tâches s'en trouvent néanmoins plus longues à réaliser. Cependant, étant coupée du milieu du travail et de ce qui s'y passe, le travail collaboratif et la dynamique de groupe sont moins efficaces et moins agréables. J'ai dû réorganiser mes tâches pour faire une grande place au soutien informatique. Il a parfois été difficile de séparer la vie personnelle et l'activité professionnelle.

D'un point de vue plus personnel, le principal défi, à la maison, fut de nature logistique : il a fallu installer 4 espaces de travail fonctionnels en même temps, dont un pouvant servir à un isolement préventif en cas d'alerte COVID, pour répondre aux besoins de toute la famille ».

- Nathalie Bélisle, adjointe-administrative

« Un des effets positifs de la COVID est que ça a conscientisé beaucoup de monde aux enjeux de la pauvreté, d'autres à l'importance de vivre en deçà de ses moyens, à découvrir le monde communautaire et à apprécier le filet social qui existe au Québec. On a aidé de jeunes couples à s'organiser pour réaliser leur rêve (mise de fonds pour une maison), d'autres personnes à passer à travers cette période difficile d'instabilité financière et à éviter de perdre leur logement... Toutes les semaines, je vois à quel point notre organisme est aidant, voire essentiel. Souvent, on change des vies et parfois même, on en sauve carrément! »

- Anne Lagacé, consultante budgétaire

« Si, au début, je trouvais les rencontres virtuelles impersonnelles, j'ai appris à les apprivoiser et, maintenant, je m'y sens à l'aise et j'aime bien ça. Nous gagnons en efficacité, les déplacements se faisant rares. Les gens étaient et sont toujours vraiment contents de nous parler pendant cette période de pandémie. On peut dire que nous faisons une différence dans la vie des gens. Beaucoup de personnes habitent seules et n'ont personne à qui parler de leurs finances personnelles. C'est un grand défi pour eux de s'ouvrir à nous et de nous faire confiance ».

- Hélène Hétu, consultante budgétaire

« La pandémie a complètement transformé mon quotidien au travail. Du jour au lendemain, je m'y suis retrouvée complètement seule! Les autres employées étaient en télétravail et les bénévoles ne pouvaient venir. Je me suis souvent sentie isolée et un peu en dehors de l'action. Mes tâches ont également été révisées puisqu'il n'y avait plus de bénévoles sur place, plus de location de locaux, etc. Le fait de répondre au téléphone plus souvent m'a cependant gardée connectée avec le vécu des consommateurs. J'ai profité de cette période inhabituelle pour suivre de nombreuses formations afin d'améliorer mes compétences...mais je n'ai toujours pas trouvé le temps pour faire le ménage de mon bureau!».

- Micheline Ponton, Responsable des bénévoles et de la promotion

2.4 ACTION BÉNÉVOLE

Un programme en suspens

Le programme de bénévolat a été radicalement affecté par l'arrivée de la crise sanitaire.

Dès le début, en mars 2020, conformément aux directives de la Santé publique, la quasi-totalité du personnel était en télétravail et l'essentiel des activités bénévoles ont été annulées. La reprise de l'activité bénévole, d'abord envisagée à l'automne 2020, a dû être reportée à nouveau devant la deuxième vague du virus. Ainsi, tout au long de l'année, mise à part la gestion de l'organisme et quelques activités isolées réalisées à distance (mise à jour de documents, correction et révision de textes, comité d'approbation du Fonds d'entraide, etc.), le bénévolat a été largement réduit. Quand la situation sera revenue à la normale. les bénévoles seront invités à réintégrer leur rôle.

Activités de formation

Ayant commencé à former les bénévoles des rencontres sur les solutions aux dettes à l'animation en ligne, afin qu'ils puissent poursuivre leur engagement sous cette forme, nous avons dû à regret abandonner ce projet en cours de route. La volonté d'intégration des bénévoles était pourtant bien réelle mais nos procédures étaient encore en rodage et les employées elles-mêmes n'avaient pas terminé de se les approprier.

Nous remercions sincèrement les personnes bénévoles qui ont participé à ce projet.

Une fête spéciale

En cette année particulière, marquée par une pandémie qui a restreint considérablement nos échanges, demeurer en relation avec nos bénévoles s'avérait très important.

C'est pourquoi l'ACEF organisait le premier party de Noël en visioconférence de son histoire. Les bénévoles ont pu festoyer et s'amuser tout en conservant une distanciation sociale... de plusieurs kilomètres entre chacun d'eux. Échanges, jeux, fous rires... et problèmes techniques ont ponctué ce premier rendez-vous ludique virtuel.

Les participants ont semblé apprécier l'activité même si la tenue d'une fête à distance limite la spontanéité et la chaleur des échanges.



Une partie des joyeux participants au party de Noël virtuel.

Danielle Lavallée, bénévole de l'ACEF, honorée par Ian Lafrenière, député de St-Hubert

L'implication d'une animatrice des premières heures, Madame Danielle Lavallée, a été soulignée lors de l'événement virtuel Reconnaissance des bénévoles, organisé le 19 avril 2021 par le député de Vachon, Monsieur lan Lafrenière. Des membres de son équipe s'étaient préalablement rendus chez elle pour lui remettre en mains propres un paquet cadeau, ainsi gu'un certificat de l'Assemblée nationale pour saluer la pertinence et la persistance de son implication bénévole et la prendre en photo. Soixante-quinze personnes assistaient à la soirée dont deux membres de l'ACEF Rive-Sud. Une vidéo des personnes récompensées a d'abord été projetée puis, Monsieur Lafrenière a pris le temps de lire un court texte présentant chacune d'entre elles. Par la suite, chaque personne honorée a pu faire ses remerciements et témoigner de son expérience bénévole.

Depuis 10 ans, **Danielle** est bénévole à l'ACEF. Autrefois professeur de Vie économique au secondaire, c'est
notre mission qui l'a d'abord interpellée. Depuis 2011, elle
a animé, sans discontinuer, mise à part une année où elle
s'est greffée à l'équipe d'animation d'un projet pilote dans
les écoles primaires *L'argent, comment ça marche?*, des
rencontres sur les solutions aux dettes. Les participants à
ses rencontres ont apprécié son accueil chaleureux et respectueux, son empathie et la clarté de ses explications, sa
capacité à susciter une atmosphère détendue et agréable,
malgré le contexte souvent difficile qu'ils traversent.
L'équipe a pu compter sur une bénévole assidue, impliquée. dévouée et fiable.

Nous remercions **Danielle** pour son apport précieux et durable et pour les liens amicaux qu'elle a créés avec chacun des membres de notre équipe. Félicitations pour cet hommage bien mérité et merci du fond du cœur!



Danielle Lavallée présentant fièrement son certificat remis par l'Assemblée nationale.

Merci à tous les bénévoles!

Une pensée spéciale pour ceux qui n'ont pas pu faire de bénévolat cette année. On pense à vous et on a hâte de vous retrouver!

- Merci France Allard!
- Merci François Aubry!
- Merci Valérie Beauchamp!
- Merci Micheline Cyr!
- Merci Patrice Duguay!
- Merci Jean-Pierre Gingras!

- Merci Claude Grenier!
- Merci Manon Jobin!
- Merci Danielle Lavallée!
- Merci Gaétan Lavoie!
- Merci Carmen Lefebvre!
- Merci Manon Lévesque!

- Merci Colette Noël!
- Merci Nicole Ouellette!
- Merci Gisèle Papineau!
- Merci Aline Roy!

3. Aide directe

3.1 ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

L'accueil téléphonique est un service prioritaire et indispensable. Pour la majorité des consommateurs, c'est par cette voie qu'ils établissent un premier contact avec notre organisme. Il nous apparaissait donc fondamental de le préserver malgré le contexte pandémique.



En 2020-2021, l'ACEF a répondu à 2 145 demandes d'aide¹ sous forme d'appels, de visites ou de courriels (incluant le point de service de Salaberry-de-Valleyfield).

Dès le début de la crise, nous avons réorganisé ce poste afin que la majorité des appels puissent être pris à distance. Lorsque nous ne pouvons répondre Au printemps et à l'automne 2020, l'agente d'information téléphonique du bureau de Longueuil prenait les appels à partir de son domicile. Lors de son départ en janvier 2021, l'équipe de travail s'est partagé ce poste de première ligne, en alternance du bureau et du domicile, tant à Longueuil qu'au point de service de Salaberry-de-Valleyfield.

Rappelons que le rôle de l'accueil est d'évaluer les demandes d'aide et de les diriger vers le service approprié selon sa nature, les circonstances et l'urgence de la situation. Il fournit également, au besoin, des informations, de l'aide ou des références concernant le budget, la consommation ou les solutions à un problème d'endettement.

nous-mêmes à une demande, nous référons vers une ressource qui pourra le faire. 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.

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

Bon coup

⇒ Aucune interruption de ce service. En ces temps d'isolement et de confinement, les gens étaient agréablement surpris de constater que nous répondions directement à leur appel et qu'une vraie personne était à l'autre bout du fil.

¹ Précisons que nous ne compilons que les appels et les courriels entrants et non les retours dappels et les réponses aux courriels. Le nombre d'interactions nécessaires pour traiter les demandes est donc bien supérieur à ce chiffre.

Quelques exemples de sujets d'appels que nous recevons fréquemment :

- difficultés à rencontrer ses paiements;
- façons de négocier une entente de paiement;
- problèmes avec des agences de recouvrement;
- demandes d'aide pour faire les impôts;
- recherche de liquidités, emprunt d'argent;
- recherche d'un logement;
- contestation d'une facture;
- questions sur les cartes de crédit;
- questions liées aux frais funéraires et aux successions;
- prestations disponibles;
- questions sur les différentes solutions aux dettes.



L'accueil téléphonique au point de service de Salaberry-de-Valleyfield

Diminution de la demande

Au moment de cumuler nos statistiques annuelles, nous avons constaté une baisse significative du nombre d'appels et de courriels entrant à nos bureaux de Longueuil. Cette réduction de la demande s'explique, notamment par l'absence de coupures de services de la part d'Hydro-Québec, l'assouplissement d'arrangements avec les créanciers et l'aide gouvernementale ponctuelle. De plus, plusieurs groupes et professionnels qui nous réfèrent habituellement des consommateurs étaient peu ou pas joignables ou leurs bureaux étaient carrément fermés.

Une autre partie de cette baisse s'explique par le fait que les appels reçus sur les cellulaires des employées n'étaient pas compilés. Cette situation ayant été corrigée en mai 2021, nous ne devrions pas en ressentir autant les impacts l'an prochain. Par ailleurs, plusieurs échanges par courrier électronique ont remplacé les appels et n'ont pas été comptabilisés, ce à quoi nous comptons remédier dès que possible. Finalement, nous n'avons eu que quelques visiteurs au bureau alors qu'habituellement, bon an, mal an, nous répondions en moyenne à une centaine de demandes en personne.

Bons coups

- ⇒ Nous avons su réorganiser efficacement l'accueil malgré le départ de l'employée qui assurait ce poste.
- ⇒ Toutes les employées affectées au service se sont efficacement partagé les plages-horaire de la réponse téléphonique.

3.2 CONSULTATION BUDGÉTAIRE INDIVIDUELLE

La consultation budgétaire est un service traditionnellement offert par les ACEF depuis les débuts de leur existence. Elle vise à apporter un soutien personnalisé aux consommateurs qui souhaitent améliorer leur gestion budgétaire ou se sortir d'une situation d'endettement, tout en offrant souvent un soutien quant à la défense de leurs droits.

Quelle que soit la forme de la consultation, la consultante prend le temps d'analyser la situation financière et le contexte de vie global de la personne. Toutes les pistes de solutions sont analysées avec le consommateur qui choisira celles qui lui conviennent selon sa réalité, ses valeurs et ses choix. Parfois, il y a peu ou pas de solutions à court terme. Le rôle de la consultante est alors d'amener le consommateur vers des solutions à moven 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 et même générer de l'espoir.

Toujours volontaire, la participation des consommateurs s'inscrit dans une démarche de respect de l'autonomie des personnes et d'empowerment. Avant leur rendez-vous, ils auront complété le portrait budgétaire, un document qui leur permet de dresser l'état de leurs finances personnelles. Certains d'entre eux auront également participé à une rencontre de groupe sur les solutions aux dettes.

Bons coups

- ⇒ Pour plusieurs consultantes, la crise a entraîné un sentiment accru de la pertinence de leur travail et a été l'occasion de consolider leur engagement.
- ⇒ Les consultantes se sont approprié de nouveaux outils de communication virtuelle.

L'équipe de consultantes budgétaires de l'ACEF







En 2020-2021, l'ACEF a réalisé 264 consultations budgétaires1.

Mary-Lee Sanders, Anne Lagacé et Hélène Hétu forment l'équipe de consultantes budgétaires.

¹Incluant le point de service de Salaberry-de-Valleyfield, les suivis budgétaires et les consultations du Fonds d'entraide.

Les suivis téléphoniques

Pour une deuxième année, l'ACEF a poursuivi la comptabilisation des appels d'une durée 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 2020-2021, nous avons réalisé 136 suivis téléphoniques. Ces 136 appels représentent minimalement 68 heures d'intervention individuelle auprès des consommateurs.

En 2020-2021, l'ACEF a réalisé 136 suivis téléphoniques¹.

Le soutien mutuel dans l'action

Travaillant en étroite collaboration et soucieuses de toujours améliorer la qualité des services offerts aux consommateurs, les consultantes budgétaires se réunissent régulièrement. Ces rencontres sont l'occasion de faire le point, d'échanger sur les situations rencontrées, de planifier leurs actions, de développer des ateliers ou des projets et de se partager informations, ressources, références, etc.

En 2020-2021, les consultantes de l'ACEF ont tenu 11 rencontres.

La consultation en période COVID

Dans le but de pouvoir continuer à aider les consommateurs, l'ACEF a dû innover et repenser l'offre de services. Alors que la très grande majorité des consultations budgétaires avaient lieu en personne, nous avons rapidement mis sur pied un service de consultation à distance. La consultation budgétaire a donc été offerte par visioconférence (*Zoom, Skype, Teams*) ou par téléphone. Afin de s'assurer de n'exclure personne, nous avons maintenu de manière exceptionnelle les services en personne (dans le respect des mesures sanitaires en vigueur). Ce changement radical a généré sa part de défi pour le personnel. Guidées par la volonté de répondre avec professionnalisme à la demande, les consultantes se sont formées et initiées aux nouvelles plateformes collaboratives. Un an plus tard, on peut considérer le défi relevé avec succès!

En plus des questions usuelles en matière de budget, d'endettement et de droits des consommateurs, les demandes des gens concernaient:

- l'organisation des finances personnelles pendant la période de la pandémie;
- le report de comptes à payer;
- les mesures de soutien gouvernementales telles que: la prestation canadienne d'urgence (PCU), la prestation canadienne d'urgence pour les étudiants (PCUE), la prestation canadienne de la relance économique (PCRE), la prestation d'assurance-emploi d'urgence (PAEU), etc.:
- les difficultés liées à la perte d'emploi temporaire.

Bons coups

- ⇒ Maintien du service sans interruption malgré la crise.
- ⇒ Accès des consommateurs au service sans avoir à se déplacer.
- ⇒ Augmentation et la diversification des plateformes d'accès au service.

¹Incluant ceux du Fonds d'entraide et du point de service de Salaberry-de-Valleyfield.

L'ACEF et les aînés

Depuis quelques années déjà, le nombre de personnes âgées (plus de 55 ans) faisant appel à nos services augmente. Ces dernières sont aux prises avec des conditions financières difficiles aggravées par un niveau d'endettement préoccupant. Leur condition d'endettement et leur situation de vulnérabilité économique viennent porter atteinte à leur capacité à répondre à leurs besoins de base, affectant du même coup leur santé générale. Dans certains cas, on constate aussi des situations d'abus économique, de la détresse financière et des idées suicidaires.

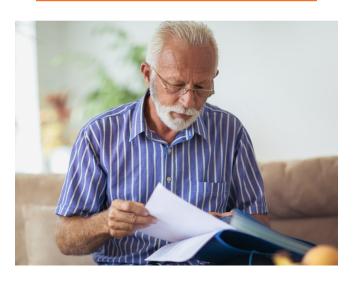


En plus de leurs problèmes financiers, plusieurs d'entre elles doivent composer avec certaines conditions spécifiques à leur groupe d'âge, comme la perte progressive d'autonomie, l'isolement (aggravé par la COVID), la diminution des capacités motrices et cognitives, la maladie, les difficultés liées à la technologie, etc.

Notre travail est alors de les aider à trouver des solutions et des stratégies pour une plus grande quiétude financière et de les mettre en lien avec les ressources qui offrent des alternatives et des réponses à leurs besoins spécifiques.

Préoccupations des aînés faisant appel à nos services

- endettement et maladie;
- attente de la réception d'une rente d'invalidité:
- attente d'un logement à loyer modique;
- coût d'un logement au-dessus des moyens disponibles;
- organisation budgétaire en vue de la retraite, à la suite (ou en prévision) d'un changement (décès ou placement d'un conjoint, éventuel déménagement en résidence, etc.);
- validation de leur stratégie en vue de la vente de la maison;
- baisse anticipée des revenus à la retraite;
- endossement d'une dette pour un membre de la famille;
- projet de déménagement en résidence compromis par des dettes impayées:
- revenus insuffisants pour combler les besoins de base (médicaments. nourriture, etc.), pour recevoir des soins ou acheter de l'équipement pour conserver leur autonomie;
- organisation du budget pour améliorer la gestion de leurs finances personnelles.



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. Ce service est grandement apprécié des consommateurs qui ont besoin d'un appui financier modeste pour combler un besoin ponctuel. Les conditions avantageuses de ces petits prêts leur permettent de ne pas s'endetter audelà de leurs besoins et de leur capacité de remboursement.

En début de pandémie, le Fonds d'entraide a ralenti ses activités, le temps de s'organiser et d'adapter ses pratiques. Par exemple, lors de la signature des formulaires et de la remise d'un chèque, la rencontre se tenait dans les stationnements des magasins au moment du paiement de certains produits en lien avec la demande d'aide. Ces changements ont entraîné des délais supplémentaires mais ont permis néanmoins la poursuite des activités malgré les circonstances inhabituelles. Les demandes de prêt concernaient principalement: les frais en lien avec l'habitation (retards de loyer, réparations essentielles d'une salle de bain...), l'achat de meubles, les frais liés à l'entretien d'une voiture (réparations, achat de pneus...), les frais de santé (achat de lunettes, soins dentaires...) et l'achat d'électroménagers.

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. Comme pour les consultations budgétaires régulières de l'ACEF, les consultations se sont déroulées par téléphone, via les logiciels *Skype et Zoom* ou exceptionnellement en personne, dans le respect des mesures sanitaires.

86 personnes ont contacté le Fonds d'entraide pour une demande de prêt ou pour des informations.

En 2020-2021.

31 consultations budgétaires et 25 suivis réalisés. 16 prêts consentis.

Le montant moyen des prêts s'est élevé à **715** \$¹

Comité d'approbation des prêts

À la suite de la consultation budgétaire, la consultante envoie un rapport au comité d'approbation des prêts pour analyse. Le comité est en place depuis plus de 10 ans et est formé d'intervenantes du milieu communautaire et de bénévoles.

La collaboration des membres et leur grande disponibilité (même en temps de pandémie!) sont précieuses et grandement appréciées. Nous remercions chaleureusement Murielle St-Jean, de l'Entraide Chez Nous; Hanh Lam, du Comité logement Montérégie, Nicole Ouellette, administratrice et bénévole à l'ACEF Rive-Sud et Sandra Côté, bénévole citoyenne, nouvelle au comité cette année, et à qui nous souhaitons officiellement la bienvenue!

En 2020-2021, le comité s'est réuni, via *Skype*, à **15** reprises.

Un merci spécial

Colette Noël a dû quitter le comité après plusieurs années d'implication. Sa grande écoute, sa vision globale d'une situation, sa capacité à donner un point de vue franc et honnête nous manqueront.



Merci Colette!

¹Le montant moyen des prêts dépasse le montant de prêt maximum annoncé car exceptionnellement, nous avons octroyé des prêts de plus de 700 \$.

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 les sensibiliser à l'existence de ce service et de les relancer plusieurs fois par année afin de stimuler la demande de prêts.

À titre d'exemples, les activités suivantes ont été réalisées :

- relance auprès de 425 organismes à 2 reprises. Par courrier électronique, les intervenants ont recu une affiche du Fonds d'entraide ainsi gu'un document d'information:
- promotion auprès des Corporations de développement communautaire Haut-Richelieu, Roussillon et Agglomération Longueuil;
- page du site Web de l'ACEF consacrée au Fonds d'entraide dont l'affiche est également à la *Une* depuis plusieurs mois;
- promotion régulière sur notre page Facebook.

Nouvelle entente triennale

Bonne nouvelle! Une nouvelle entente triennale (2021-2023) a été signée avec Développement International Desjardins (DID). Cette entente permettra au Fonds d'entraide de poursuivre sa consolidation et son développement.

Comité de suivi

Conformément à l'entente signée entre DID et l'ACEF, un comité de suivi doit s'assurer que les actions posées par l'ACEF et le Fonds d'entraide sont conformes aux exigences et aux modalités fixées par l'entente intervenue entre les parties.

En 2020-2021, le comité de suivi était composé d'Ani Levasseur (remplacée par Paule Drouin) représentante de Développement International Desjardins, d'Amélie Larin, représentante Desjardins nommée par les caisses participantes, d'Hélène Hétu, consultante budgétaire de l'ACEF Rive-Sud et de Marie-Édith Trudel, représentante de l'ACEF Rive-sud.

Un merci particulier aux 18 caisses Desjardins et à Développement International Desjardins pour leur contribution financière au Fonds d'entraide. C'est grâce à leur précieux soutien financier et leur constante collaboration que ces prêts sont possibles. Nous remercions également tous les répondants des caisses pour leur coopération qui facilite grandement le lien entre nos deux réalités.

Remerciements

Nous désirons remercier particulièrement Madame Paule Drouin de Développement International Desjardins pour sa disponibilité, son écoute et son enthousiasme envers le travail de l'ACEF Rive-Sud.

Bonne retraite Paule!!

Bons coups

- ⇒ Renouvellement de l'entente triennale.
- ⇒ Recrutement d'un nouveau membre issu du milieu communautaire au comité d'approbation des prêts .

En 2020-2021, le comité de suivi s'est réuni à 7 reprises et a initié 2 rencontres de formation avec les répondantes et les agents de communication des Caisses.



5. Éducation populaire

5.1 ATELIERS ET RENCONTRES D'INFORMATION

5.1.1 Ateliers dans les groupes

Depuis plusieurs années, un grand nombre d'ateliers sont offerts à la demande de divers organismes. Or, à l'annonce de la pandémie, au printemps 2020, toutes les activités de groupe ont été interrompues. Nous avons dû suspendre, pour un temps indéterminé, nos ateliers sur la retraite et notre très populaire rencontre d'information sur les frais funéraires. ainsi que le cours sur le budget. Comme il n'était plus possible de se réunir en groupe, nous devions repenser et réorganiser ces ateliers pour les animer en ligne.

Dès l'automne 2020, nous avons été en mesure d'offrir de nouveau les ateliers L'autonomie économique des femmes et Intervenir auprès des personnes endettées. Nous entendons continuer sur notre lancée et poursuivre l'adaptation d'autres contenus.

L'atelier L'autonomie économique des femmes débute par un bref survol historique sur le développement des droits économiques des femmes, pour ensuite présenter 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.

L'atelier Intervenir auprès des personnes endettées a été proposé à des intervenants, à la demande de la Corporation de développement communautaire de l'agglomération de Longueuil (CDC - AL). Les situations d'endettement touchent de nombreuses personnes. Elles entraînent des conséquences non seulement financières mais également familiales, psychologiques et physiques. Aussi, quel que soit leur champ d'expertise, les intervenants doivent souvent tenir compte de cette situation pour favoriser la résolution d'autres types de problématiques. La présente formation souhaite les outiller et leur permettre d'améliorer leurs interventions auprès de personnes endettées.

En 2020-2021, 8 ateliers sur demande ont été réalisés.

Bon coup

⇒ L'atelier *Intervenir* auprès des personnes endettées a connu un tel succès qu'il a été décidé de le publiciser largement auprès des CDC de notre territoire.

> Dès le début de la nouvelle année financière 2021-2022. nous avons animé cet atelier auprès de la CDC Haut-Richelieu Rouville et de la CDC Roussillon.

5.1.2 Rencontres sur les solutions aux dettes

Après une courte période de flottement et voyant que la pandémie se poursuivait, l'ACEF a pris très tôt la décision de reprendre, en visioconférence, via Zoom, la tenue régulière des rencontres sur les solutions aux dettes. Une offre en ce sens a été faite aux consommateurs dès le mois de juin 2020. Depuis septembre 2020, un calendrier régulier est à nouveau disponible. Les personnes qui n'ont pas accès à une technologie leur permettant d'assister à la rencontre peuvent quand même y participer via leur téléphone. Si cela ne leur convient pas, ils sont alors dirigés vers le service de consultation individuelle.

Les rencontres permettent d'avoir une vue d'ensemble sur les solutions possibles, d'obtenir de précieuses informations 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. Elles ont lieu en après-midi ou en soirée.

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 consultations se font alors par visioconférence, par téléphone ou exceptionnellement, en personne à nos bureaux, dans le respect des règles sanitaires.

Bons coups

- ⇒ Révision du matériel éducatif pour l'animation en ligne.
- ⇒ Expérimentation des rencontres sur les solutions aux dettes. nouvellement en ligne.

En 2020-2021, 15 rencontres ont été tenues.

5.2 ACTIVITÉS ET INTERVENTIONS RELATIVES À HYDRO-OUÉBEC

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



La table de recouvrement avec Hydro-Québec

Depuis de nombreuses années, l'ACEF participe activement à la Table de recouvrement avec Hydro-Québec. Cette table de concertation travaille à l'amélioration des propositions d'ententes de remboursement. À titre de représentante de la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ), l'ACEF a continué d'y siéger au cours de la dernière année.

En 2020-2021, l'ACEF a participé à 6 rencontres de la table de recouvrement.

Des activités pour soutenir et informer les consommateurs

En 2020-2021, notre association n'a pu que poursuivre sommairement ses activités de prévention et de sensibilisation auprès des ménages à faibles revenus. La plupart de nos activités de groupe ayant été annulées, nous avons principalement sensibilisé les consommateurs sur l'importance de prioriser les dépenses liées à l'habitation (dont l'électricité) et sur les ententes de paiement possibles avec Hydro-Québec, par le biais de l'accueil téléphonique, des rencontres sur les solutions aux dettes et des consultations budgétaires. Cette même préoccupation guide l'animation de nos plateformes virtuelles (site Web et page Facebook). Notre site Internet a continué de renseigner les consommateurs au sujet des ententes possibles avec Hydro, ainsi que sur le programme Éconologis.

Lors d'une consultation individuelle, dès que nous constatons qu'une personne a une dette auprès d'Hydro, nous l'accompagnons dans toutes ses démarches. Nous traçons rapidement avec elle un portrait global de la situation afin de bien l'orienter dans les étapes de résolution du problème. Dans certains cas, nous négocions une entente de paiement au nom du consommateur, avec son consentement.

Un moratoire pendant la pandémie

En 2020, compte tenu des circonstances extraordinaires, Hydro-Québec décrétait un moratoire en faveur des personnes en défaut de paiement. En conséquence, il n'y a pas eu d'interruption de service comme c'est habituellement le cas chaque printemps. Les consommateurs ont ainsi pu bénéficier d'une trêve supplémentaire à l'habituelle trêve hivernale, et conserver l'accès à l'électricité. De plus, la société d'état a accordé des ententes de paiement temporaires et a été proactive concernant le renouvellement des ententes existantes. Pour l'ACEF, ces dispositions ont généré une baisse des demandes d'aide.

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.

6.1 ACTION POLITIQUE NON PARTISANE

6.1.1 Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)

La Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) est formée de 21 associations, dont notre ACEF. Dans un contexte de pandémie et de manque de ressources humaines, comme plusieurs autres regroupements, la CACQ a dû suspendre temporairement ses activités de mobilisation et de représentation.



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

Comité diagnostic organisationnel

Comité planification stratégique

Comité ressources humaines

Conseil d'administration

Soutien à la permanence

Personne-ressource pour le dossier lié à l'Autorité des marchés financiers (AMF)

Représentations pour la CACQ

Assemblée générale virtuelle de la CACQ

L'ACEF a suivi de près, participé et appuyé plusieurs actions de la CACQ dont :

- l'embauche de Madame Laurence
 Marget au poste de chargée de projets et agente de communication;
- l'entente avec Développement International Desjardins (DID) au sujet du financement d'une base de données, destinée aux associations membres de la CACQ et assurant la gestion de fonds d'entraide;
- le suivi et la représentation auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF) au sujet de l'entente de financement consenti sur 5 ans;
- la mise à jour des changements apportés aux statuts et règlements auprès du registre des entreprises;
- le lancement de la plateforme de formation en consultation budgétaire (plus de 24 heures de formation en ligne);

- l'organisation d'une formation avec la firme comptable Mallette: Les principes de base de la comptabilité des OSBL et l'affectation des surplus selon le protocole du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS);
- la remise en marche de l'exercice de diagnostic organisationnel et de planification stratégique suspendu en mars 2020;
- la représentation et les démarches auprès du gouvernement fédéral pour la reconnaissance et le financement du travail des deux regroupements d'associations des consommateurs (Union des consommateurs et Coalition des associations de consommateurs du Québec) et Option consommateurs.

Deux dossiers de défense des droits des consommateurs ont particulièrement retenu l'attention du conseil d'administration de la CACO:

1. Le remboursement des billets d'avion aux consommateurs dont les voyages ont été annulés à la suite de la pandémie

Les compagnies aériennes refusaient de rembourser les voyageurs et offraient plutôt une note de crédit pour un prochain voyage.

La CACQ a cosigné une lettre ouverte avec 5 autres associations:

- Option consommateurs (initiateur de la lettre)
- Droits des voyageurs
- Consumers' Association of Canada
- Public Interest advocacy Centre et
- L'Union des consommateurs



afin de demander au gouvernement fédéral d'intervenir auprès des compagnies aériennes pour les obliger à offrir un remboursement complet aux consommateurs qui ont été nombreux à vivre de lourdes difficultés financières en raison de la crise actuelle. Depuis, une entente est intervenue entre Air Canada et le gouvernement fédéral à ce sujet, au bénéfice des consommateurs.

2. Le report du délai de production des déclarations d'impôts

Afin de donner un répit fiscal aux plus démunis, la CACQ a appuyé la revendication de La Table des groupes populaires de la Côte-Nord exigeant des gouvernements fédéral et provincial le report de la date limite de la production des déclarations de revenus 2020.

L'organisme demandait cependant que les gens recoivent tout de même les prestations auxquelles ils avaient habituellement droit.

Compte tenu de la situation pandémique, de trop-perçus et de demandes de remboursement liés à l'octroi de la PCU, l'obligation de produire sa déclaration avant le 1er juin 2021, tel qu'exigé par le gouvernement du Québec, augmentait le niveau de stress des personnes démunies (problèmes de santé mentale ou de santé, familles monoparentales à faible revenu, prestataires de l'aide sociale, etc.).



Malheureusement, nous ne pouvons que déplorer que le gouvernement provincial n'ait pas prolongé sa date d'échéance. Quant au gouvernement fédéral, il n'a octroyé aucun répit fiscal.

6.1.2 Office de la protection du consommateur (OPC)

6.1.2.1 Rencontre nationale avec l'OPC

Le 24 novembre 2020, l'OPC a tenu une rencontre avec les associations de consommateurs du Québec, à laquelle les consultantes budgétaires de l'ACEF Rive-Sud ont participé.

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

Ce projet de financement s'est poursuivi pour une troisième année. Au cours des deux premières, il a permis d'accroître le nombre de consultations budgétaires réalisées à l'extérieur de nos bureaux. En cette année de pandémie, il a plutôt servi à soutenir la mise en place d'outils technologiques afin d'être en mesure d'offrir des consultations budgétaires sur différentes plateformes: *Zoom, Skype, Teams, téléphone cellulaire.* Les consultations budgétaires en mode télétravail ont demandé plusieurs ajustements de la part des travailleuses et des consommateurs. Lors du retour à la normale, une partie de ces services à distance pourront continuer d'être offerts aux personnes ne pouvant se déplacer à nos bureaux.



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

Depuis 2019, à la suite d'un programme de partenariats stratégiques, l'AMF accordait son soutien financier aux associations de consommateurs et aux ACEF dans le but d'aider un plus grand nombre de consommateurs à adopter de meilleurs comportements financiers, à surmonter leur endettement et à acquérir certaines compétences pour la gestion de leurs finances personnelles.

Or, en mai 2020, dans le contexte de la crise sanitaire engendrée par la COVID-19, elle annonçait une bonification importante de sa contribution. En effet, considérant que le contexte pandémique engendrait des difficultés financières accrues pour de nombreux ménages québécois, il lui apparaissait essentiel d'offrir un soutien additionnel aux organismes de première ligne qui viennent en aide aux consommateurs, particulièrement aux aînés¹, afin de répondre aux demandes accrues d'assistance ou de consultation financière d'individus ou de ménages en situation précaire.



¹Voir L'ACEF et les aînés à la page 19.

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, par téléphone ou via son service de consultation budgétaire, sont souvent confrontés à pratiques commerciales douteuses, abusives ou carrément illégales. Ils doivent revendiquer leurs droits auprès de commerçants ou de créanciers mal informés ou malhonnêtes, et ce sans avoir une connaissance suffisante des lois qui les protègent. Ils 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 outiller et les référer, le cas échéant, afin qu'ils puissent entreprendre eux-mêmes leurs démarches pour la défense de (OPC), la Chambre des notaires, la 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 faire parvenir de la documentation et des outils concrets pour l'aider à résoudre la situation (modèle de lettre de mise en demeure ou de plainte...). Enfin, il sera orienté, au besoin, vers des ressources pour l'appuyer dans la défense de ses droits (l'Office de la protection du consommateur Chambre des huissiers, l'Autorité des marchés financiers (AMF), l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). le Centre antifraude du Canada, etc.).

Exemples de demandes d'aide reçues :

- refus d'émission de bons différés par les commerçants;
- arrêt de paiements préautorisés;
- vol d'identité;
- refus d'une compagnie aérienne d'accorder un remboursement à la suite d'un voyage annulé;
- recherche de logements abordables:
- pratiques illégales ou douteuses d'agences de recouvrement;
- coûts de services funéraires en période COVID;
- signature d'un contrat de location d'un véhicule usagé alors que le consommateur désirait plutôt acheter ce véhicule;
- coûts exorbitants liés à la vente d'une thermopompe conclue avec un vendeur itinérant:
- installation d'une thermopompe dont le modèle différait du modèle acheté. le vendeur devenant introuvable par la suite.

6.2.2 Représentation des personnes lésées auprès de différentes instances

Dans les cas plus complexes, l'ACEF s'implique encore plus étroitement auprès du consommateur dans la défense de ses droits.

Régulièrement, elle:

- communique directement avec les créanciers, les commerçants ou les prêteurs;
- fait parvenir une lettre expliquant qu'une consultation budgétaire a eu lieu et confirmant la situation d'insolvabilité du consommateur;
- fournit de l'information et des modèles de lettre pour guider dans la rédaction d'une mise en demeure;
- parfois, après avoir obtenu une procuration de la part du consommateur, elle négocie et conclut une entente de paiement en
- agit à l'occasion à titre de médiateur auprès de différentes instances;
- accompagne le consommateur (au bureau du Dépôt volontaire, chez le syndic de faillite, etc.).

Exemples d'interventions:

- négocié une entente de paiement auprès d'un propriétaire;
- clarifié et obtenu la correction de nombreuses factures de télécommunication;
- informé et soutenu les consommateurs dans la rédaction d'une lettre de mise en demeure afin d'obtenir : la résiliation d'un contrat, la résolution d'un litige avec des compagnies de crédit concernant la garantie légale, l'annulation d'un service de système d'alarme résidentiel, etc.;
- sensibilisé et alerté un député et obtenu son aide dans la résolution du dossier d'une victime d'un accident de la route auprès de la SAAQ et dans un dossier relatif à l'obtention de la résidence permanente au Canada.

6.3 MOBILISATION SOCIALE

6.3.1 Appuis et revendications

C'est par le biais de notre implication au sein de nos regroupements national et locaux - CACQ, CDC Agglomération de Longueuil, CDC Haut-Richelieu Rouville et CDC Roussillon - que nous avons soutenu et appuyé les actions en lien avec les grands enjeux sociaux initiés ou portés par ces regroupements. Qu'il s'agisse des revendications liées au logement, au transport en commun, au remboursement des billets d'avion annulés à la suite de la pandémie ou au répit fiscal pour les plus démunis, l'ACEF appuie et collabore à ces initiatives, notamment en se joignant aux différents comités travaillant à la concrétisation de ces revendications.

6.3.2 Corporation de développement communautaire de Longueuil (CDC) Agglomération de Longueuil

Le 19 novembre 2020, l'ACEF participait, en ligne, à l'assemblée générale de l'organisme.

6.3.2.1 Développement social Vieux-Longueuil (DSVL)

Au printemps 2017, une démarche nommée Développement social Vieux-Longueuil a été mise en place par le milieu communautaire, institutionnel et citoyen. L'ACEF s'est jointe à cette démarche en mai 2018. Les objectifs visés par cette démarche sont d'améliorer les conditions de vie de la population, de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale et de mieux travailler ensemble au développement social. Par ce processus collectif, on vise à permettre aux acteurs du milieu communautaire du Vieux-Longueuil de se donner une vision globale des réalités du territoire, de maintenir une vigilance quant aux enjeux émergents, de prioriser les interventions et de mettre en œuvre des actions concrètes, au niveau local, par une prise en charge collective.

a) Les grandes rencontres collectives

Le 4 novembre 2020, l'ACEF prenait part à une grande rencontre collective regroupant les groupes et partenaires impliqués dans la démarche DSVL. Appelés *Les grandes rencontres collectives*, ces rendez-vous sont l'occasion de réunir les groupes, partenaires et individus impliqués dans la démarche.

Les objectifs de cette rencontre étaient de:

rappeler l'historique de la démarche DSVL;

présenter les énoncés de changements ultimes¹ par catégories d'enjeux (cadre bâti, infrastructure et environnement, ressources pour les citoyens, logement, travailler, apprendre et se développer, vivre ensemble) tels que définis précédemment lors des ateliers de priorisation;

entreprendre une réflexion collective permettant d'identifier des stratégies d'action;

prioriser les stratégies d'action, à partir de toutes les actions identifiées, permettant que les changements souhaités se concrétisent;

former les comités d'action.

L'année s'est terminée par la grande rencontre collective du 17 mars 2021 au cours de laquelle étaient déposés les plans d'action des différents comités pour la prochaine année.





¹changement ultime : situation améliorée que l'on souhaite voir dans 5 ans sur le territoire de l'arrondissement du Vieux-Longueuil.

b) Le comité ressources pour les citoyens

Aux termes de la grande rencontre collective du 4 novembre 2020, 5 comités d'action ont été formés (un pour chaque catégorie d'enjeux identifiée) dont le comité ressources pour les citoyens auquel l'ACEF s'est jointe. Chapeauté par la CDC-AL, il est formé également de la Paroisse Marie-Rose Bienheureuse-Durocher, La Mosaïque, la Maison de la Famille Lemoyne, le Centre communautaire des aînées et aînés de Longueuil et la Ville de Longueuil. Son but est de travailler à l'amélioration des conditions de vie des citoyens par le biais de changements apportés à leur milieu de vie.

En 2020-2021, le comité s'est réuni à 6 reprises.

Voici quelques enjeux abordés lors des rencontres du comité:

mobilisation citoyenne;

mise en place de mécanismes et d'outils qui facilitent l'entraide entre les citoyens;

identification des besoins précis en termes de transport en commun (analyse par quartiers) et revendication d'une tarification sociale;

accès aux loisirs, sports et culture pour tous;

valorisation des interventions existantes, entre autres en termes de soutien à la gestion budgétaire:

soutien au développement de projets d'agriculture urbaine avec financement de leurs structures (intégrés dans les projets de logements), etc.

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 du projet de Maison de l'accueil à Longueuil. Ce projet, auquel l'ACEF s'est associée dès le début, 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.

Cette année, l'ACEF a poursuivi son travail et son partenariat en s'impliquant auprès du comité de la Maison de l'accueil et du comité de pilotage1. Ce nouveau comité est responsable des liens avec les différentes instances, des activités de représentation et de l'engagement et de la supervision des ressources humaines.

En 2020-2021, 21 réunions ont été tenues afin de concrétiser ce projet.

Soirée d'information auprès des citovens

Le 23 février 2021, le comité de la Maison de l'Accueil organisait une soirée d'échanges avec les citoyens de l'agglomération de Longueuil, les organismes communautaires et les partenaires. Ce fut l'occasion d'informer les participants de la vision et des objectifs du projet, d'en présenter les partenaires ainsi que les démarches entreprises iusqu'à maintenant et celles à venir. Les participants ont également

pu poser toutes leurs questions et discuter avec les membres du comité. Parmi les thèmes abordés, il a, entre autres, été question de l'emplacement du futur terrain, des coûts de construction envisagés, des moyens possibles de financement et du soutien que peuvent apporter les citoyens envers ce projet collectif. À la suite de cette soirée. l'ACEF accordait une entrevue au Courrier du Sud afin d'en faire le bilan.

Plus de 70 personnes ont participé à la soirée virtuelle.

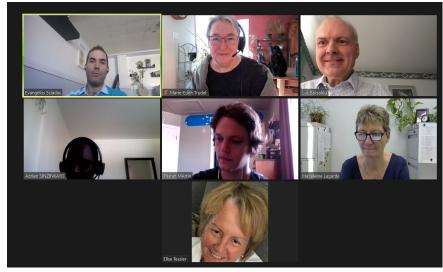
¹Le comité de pilotage est formé d'organismes associés au projet et qui souhaiteraient éventuellement obtenir des locaux permanents sur place.

Depuis un an, le projet de la Maison de l'accueil a progressé :

- l'étude de faisabilité, maintenant terminée, a été présentée à la mairesse de Longueuil, Madame Sylvie Parent, et à son équipe en septembre 2020;
- un stagiaire au baccalauréat en finances de l'Université de Sherbrooke a collaboré activement au projet et un agent de développement ainsi qu'un chargé de projet ont été embauchés;
- le projet a reçu du financement de :
 - Développement économique Longueuil (DEL);
 - Programme de développement social de la ville de Longueuil;
 - ◆ Pôle de l'économie sociale de l'agglomération de Longueuil Bourses d'initiatives en entrepreneuriat collectif (BIEC);
- une soirée d'information pour les citoyens s'est tenue le 23 février 2021.

Démarches en cours de réalisation

- consolidation des appuis;
- plan d'affaires;
- participation aux démarches de Développement social du Vieux-Longueuil (Comité d'action Vivre ensemble).



Comité de pilotage de la Maison de l'accueil en réunion *Zoom.* 1ère rangée, au centre : Marie-Édith Trudel de l'ACEF Rive-Sud.

6.3.4 Comité Prévenir l'impact d'une maladie grave (anciennement 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.

Après avoir produit, dans un premier temps, des documents d'information afin d'outiller les femmes et prévenir l'impact financier d'une maladie grave, le projet consiste maintenant à mettre en ligne un site Web. L'objectif de ce nouveau site est d'inviter à réfléchir à ce que pourrait être la situation en cas de maladie grave et inciter les femmes à prendre des mesures financières préventives.

En février 2021, à titre de partenaire du projet, l'ACEF a testé le site Web *Coûts de la maladie*. Elle a répondu à un questionnaire destiné à faciliter la cueillette de réactions et de commentaires.

6.3.5 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.

Depuis 2019, l'ACEF Rive-Sud diffuse deux feuillets d'information¹, conçus par la CACQ, contenant 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). Ainsi outillés, les consommateurs sont à même de faire valoir leurs droits lors de leurs achats si les règles en lien avec ces pratiques ne sont pas respectées.

Ainsi, les consommateurs étaient informés via:

- 421 envois virtuels à des organismes de notre territoire;
- 139 envois virtuels aux membres de l'ACEF;
- 28 envois virtuels aux députés fédéraux et provinciaux de notre territoire:
- diffusion sur notre page FACEBOOK et sur notre site Web.



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.

Pour une deuxième année, après avoir interrompu brièvement ses activités en début de pandémie, Le Bonhomme à lunettes occupait de nouveau les locaux de l'ACEF, tant à Longueuil qu'à Salaberry-de-Valleyfield, pour la tenue de ses rendez-vous avec les consommateurs.

Nous sommes heureux de soutenir cette initiative qui permet à des consommateurs à faible et moyen revenu de se procurer des lunettes de qualité à moindre coût. Outre le caractère utile de ce partenariat, Le Bonhomme à lunettes appuie financièrement le milieu communautaire puisqu'il remet 10 \$ par paire de lunettes vendue à un organisme participant choisi par l'acheteur dans la liste de ceux qui prêtent leurs locaux.

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

www.bonhommealunettes.org

¹On peut obtenir ces feuillets d'information en communiquant avec l'ACEF.

8. Centraide du Grand Montréal

8.1 CAMPAGNE DE FINANCEMENT DE CENTRAIDE DU GRAND MONTRÉAL



Depuis plusieurs années, l'ACEF Rive-Sud est un des 350 organismes qui reçoivent un appui financier significatif de la part de Centraide.

Le 29 octobre 2020, nous assistions à un webinaire tenu par Centraide et portant sur la Révision de la stratégie d'investissement 2021-2024. Lors de cette rencontre. nous avons constaté l'incertitude régnant au sujet de la campagne à venir. Comme beaucoup d'organismes, nous étions inquiets en raison du contexte particulier lié à la crise sanitaire dans lequel se déroulerait la campagne. C'était une première pour Centraide qui devait remplacer ses activités phares et initier une campagne virtuelle.

Une mosaïque inspirante

Tout au long de l'automne 2020, en remplacement de la traditionnelle Marche aux 1 000 parapluies, Centraide proposait de créer une grande mosaïque de solidarité afin de représenter l'attachement au Grand Montréal et la fierté d'appartenir à une communauté tissée serrée, résiliente et engagée. Les partenaires de la campagne Centraide, les donateurs, les organismes communautaires et les citoyens étaient invités à ajouter leur photo dans la mosaïque afin de soutenir

et appuyer la campagne de financement annuelle de Centraide du Grand Montréal.

Un résultat impressionnant

Malgré une situation économique fragilisée par la pandémie et en dépit de l'annulation d'activités de campagne traditionnelles telles que La Marche aux 1 000 parapluies, les tournées de territoires ou les témoignages en milieu de travail, la campagne annuelle de Centraide du Grand Montréal s'est achevée avec un résultat exceptionnel: 60 007 832 M\$.

Fonds d'urgence pour l'appui communautaire (FUAC)

De plus, au printemps 2020, le gouvernement fédéral a investi des sommes importantes pour soutenir le travail des organismes communautaires dont les besoins se sont vus soudainement exacerbés par la crise COVID. L'objectif de ce fonds était d'aider les organismes à adapter et accroître leurs services de première ligne.

Centraide du Grand Montréal s'est vu confier la responsabilité de gérer le processus de demandes au FUAC et d'allouer une aide supplémentaire d'urgence aux organismes de son territoire.

L'ACEF Rive-Sud a reçu un soutien financier de 7 825 \$. Cette somme a servi à se procurer tout le matériel de protection nécessaire (masques, visières, plexiglass, savon désinfectant, serviettes de papier, etc.), à former le personnel aux nouveaux logiciels devenus communication incontournables en période de pandémie et à se doter d'outils informatiques pour rejoindre plus de consommateurs ayant un besoin urgent de nos services.

L'ACEF est reconnaissante de pouvoir compter sur l'appui financier exceptionnel de Centraide du grand Montréal. Nous espérons que nous aurons l'opportunité de collaborer de nouveau au succès de sa campagne 2021 en participant à la grande Marche aux 1 000 parapluies et aux différentes conférences en milieu de travail.

Un résultat exceptionnel

Les dons à Centraide ont atteint la somme record de 60 007 832 M\$, un montant jamais obtenu auparavant.

8.2 CAMPAGNE DE FINANCEMENT DE **CENTRAIDE SUD-OUEST DU QUÉBEC**

grand exercice de réflexion, Centraide Sud-Ouest du Québec se joignait à cinq autres sections régionales de Centraide au sein d'une nouvelle organisation afin d'accroître sa mission locale tout en étant plus efficace sur le plan administratif. La nouvelle corporation est composée de Centraide Centredu-Québec, Hautes-Laurentides, Lanaudière, Mauricie, Abitibi et Centraide Sud-Ouest du Québec. La nouvelle entité légale porte maintenant le nom de Centraide des régions Centre-Ouest du Ouébec.

En mai 2018, au terme d'un Centraide Sud-ouest du Québec a maintenant des bureaux à Salaberry-de-Valleyfield et à Hudson.

> La réussite de la campagne 2019-2020¹ a permis à l'ACEF de recevoir un montant de 7 000 \$ afin de continuer d'offrir des services en matière de budget, d'endettement et de consommation à la population de la région du Sud-Ouest.

> Le 29 octobre 2020, l'ACEF participait à l'assemblée générale annuelle de Centraide Sud-Ouest du Québec.

Lors de la campagne 2019-2020¹, Centraide Sud-Ouest du Québec a récolté plus de 520 000 \$ en dons.



8.3 POINTS DE SERVICE

8.3.1 Région de Salaberry-de-Valleyfield

Depuis 2018, Centraide Sud-Ouest du Québec est un partenaire financier pour l'ACEF dans la de service de Salaberry-de-Valleyfield.

Ce point de service offre, quatre jours par semaine, son propre service d'information et d'accueil téléphonique.

De plus, afin de soutenir les personnes éprouvant des difficultés financières et faisant face région desservie par son point à une dépense ponctuelle, le Fonds d'entraide, mis en place en 2018, est toujours disponible. Ce service de petits prêts, sans intérêt, permet de limiter l'endettement par une alternative au crédit coûteux et aux prêteurs aux conditions souvent abusives.

> Enfin, la visioconférence permis de réactiver l'offre de rencontres sur les solutions aux dettes dans cette région.

En 2020-2021.

585 demandes d'aide² reçues.

72 consultations budgétaires tenues.

65 suivis téléphoniques de plus de 30 minutes effectués.

Bons coups

- ⇒ Les nouveaux outils de communication ont allégé les déplacements de la consultante de Salaberry-de-Valleyfield, favorisé sa participation et accru ses liens avec l'équipe.
- ⇒ L'offre en visioconférence a permis de réactiver les rencontres sur les solutions aux dettes dans cette région.

¹Les résultats ne sont pas encore connus pour 2020-2021.

²incluant les téléphones et les demandes par courriel.

Corporation de développement communautaire (CDC) de Roussillon

L'ACEF est fière d'être membre de la Corporation de développement communautaire (CDC) Roussillon. L'ensemble des actions de cette jeune CDC, très ancrée dans son milieu, vise à soutenir ses membres. Par exemple, au début de la pandémie, elle a fourni du matériel sanitaire pour permettre aux organismes de continuer leur travail de façon sécuritaire. L'ACEF a reçu deux plexiglass d'une valeur de 500 \$.

Malgré la pandémie, la CDC Roussillon a fait de nombreuses interventions publiques afin d'informer et de sensibiliser la population et alerter les médias, entre autres sur l'enjeu du logement.

Comme membre de la CDC Roussillon, l'ACEF s'est impliquée auprès du Comité Coalition Montérégienne pour la tarification sociale en transport (CMTST). Ce comité s'est réuni à 3 reprises. Parce qu'il croit que les personnes en situation de pauvreté ne devraient pas choisir entre se déplacer et répondre à leurs besoins de base, il revendique l'accès à un tarif réduit du transport en commun pour les personnes à faible revenu. La CDC agglomération de Longueuil est également membre de ce comité.





8.3.2 Région de Saint-Jean-sur-Richelieu

La Corporation de développement communautaire du Haut-Richelieu-Rouville (CDC HR-R) joue un rôle central en matière de transmission d'information entre les organismes et auprès de différents partenaires. Elle travaille sans relâche à renforcer les liens entre chacun de ses membres. Les nombreuses activités initiées par la CDC HR-R marquent la vie communautaire

et permettent à chaque membre de prendre sa place. L'ACEF est membre de la CDC.

Depuis plusieurs années, Centraide du Grand Montréal appuie l'ACEF dans la consolidation de ses services dans le Haut-Richelieu. Nous rejoignons la population en provenance de ce territoire par le biais de nombreux services: aide téléphonique, rencontres collectives sur les solutions aux dettes, consultations budgétaires et petits prêts.

Nous poursuivons également notre collaboration avec le Cégep de St-Jean-sur-Richelieu (Bureau de l'aide financière), qui nous réfère ponctuellement des étudiants aux prises avec des difficultés financières.

Cette année, notre implication auprès de la CDC HR-R s'est concrétisée par :

une formation sur les techniques d'animation concernant Zoom le 2 novembre 2020;

deux évènements organisés par le comité *Un lien entre nous* :

19 novembre 2020

Déjeuner-causerie sur le thème *Comment prendre soin de soi pendant la pandémie?* Les participants ont partagé leurs idées et des œuvres collectives ont été créées en lien avec la bienveillance;

18 février 2021

Diner spontané pour garder le contact.

Les membres étaient conviés à partager leur heure de lunch en échangeant et fraternisant dans un climat convivial et informel.

l'assemblée générale annuelle tenue par visioconférence le 8 décembre 2020.

Calc.

La présence et les activités organisées par la CDC HR-R en période de pandémie ont aidé et soutenu plusieurs équipes de travailleurs du milieu communautaire de la grande région de St-Jean-sur-Richelieu. Merci à cette petite équipe qui abat un travail colossal!

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. Nous avons néanmoins saisi certaines occasions d'informer les consommateurs via les médias.



En 2020-2021, l'ACEF a accordé des entrevues ou participé à des chroniques ou des dossiers pour les médias suivants:

Cogeco TV, Coup de Pouce, La Presse, Le Courrier du Sud, Nous.tv. Protégez-vous et **QUB Radio.**

Mary-Lee Sanders en entrevue à Nous.TV

La pandémie a eu des répercussions sur les finances personnelles de beaucoup de consommateurs. Dans ce contexte, nous avons accordé de nombreuses entrevues et participé à des chroniques ou dossiers spéciaux en lien avec la COVID-19:

- les mesures financières à prendre dans ce contexte:
- les différentes ressources mises en place par les organismes, les institutions financières et les gouvernements:
- les services offerts par notre organisme pendant cette période;
- comment adapter son budget et reprendre le contrôle de ses finances:
- le budget d'urgence;
- rebâtir son crédit, etc.

Nous avons également donné notre avis sur:

- l'argent de poche des enfants;
- la rentrée scolaire:
- l'endettement des Québécois et les différentes solutions pour s'en sortir.

Enfin, à la suite de la rencontre d'information sur le projet Maison de l'accueil, tenue le 23 février 2021, l'ACEF a accordé une entrevue afin de faire le bilan de cette soirée qui a réuni 70 participants.

9.2 PROMOTION

La promotion continue d'être un enjeu et un défi importants pour rejoindre la population et donner de la visibilité à l'organisme pour faire connaître ses services, ses positions, etc.

En cette année exceptionnelle,

voici les activités de promotion réalisées par l'ACEF:

inscription ou mise à jour de nos coordonnées et de l'état de nos services, dans différents bottins de ressources (211, Services sociaux, CDC AL, etc.)

achat régulier d'espaces publicitaires dans la section *Activités communautaires* du *Courrier du Sud*:

envoi répété d'annonces dans les journaux, radios et télés du territoire. Malgré l'état famélique des journaux locaux, nous poursuivons nos annonces régulières dans ces médias;

envoi régulier de courriels aux membres et aux organismes de notre territoire. À cet effet, nous tenons à jour une base de données regroupant environ 550 organismes et individus ;

envoi d'annonces pour publication dans le bulletin de liaison électronique des CDC Agglomération de Longueuil, Haut-Richelieu Rouville et Roussillon. Les CDC sont des relais précieux pour rejoindre les intervenants des différents organismes:

site Web. Premier outil de communication numérique mis en ligne, il y a plus de dix ans, notre site Web continue d'être un outil d'information incontournable pour les consommateurs où qu'ils se trouvent (l'organisme, ses services, ses activités; des conseils et des outils sur le budget, l'endettement et la défense des droits, etc.);

page Facebook. Chaque jour, nous publions de l'information sur plusieurs sujets: nos activités, le budget, des trucs pour économiser, des mises en garde pour les consommateurs, des informations sur nos droits, sur les solutions aux dettes... En 2020-2021, on a cliqué **plus de 10 855**¹ fois sur nos pages Web.

1 007 personnes aiment notre page Facebook.

Depuis ses débuts, le nombre de consommateurs qui la consultent n'a jamais cessé d'augmenter.

Au tout début de la pandémie, l'ACEF a également pris quelques initiatives pour informer les groupes et la population du maintien de ses services:

envoi d'un communiqué de presse intitulé: Mesures pour contrer les effets de la pandémie sur les finances personnelles. Ce communiqué a été envoyé à 552 individus et organismes de notre territoire, aux médias régionaux et aux députés;

suivi téléphonique auprès des députés de notre territoire, après l'envoi d'une lettre visant à les informer du maintien des services et les inviter à nous référer les consommateurs ayant besoin de notre soutien. Cette initiative a entraîné une très belle collaboration pour la référence mutuelle entre nos deux services;

participation au déjeuner-causerie organisé par la CDC Haut-Richelieu Rouville, le 19 novembre 2020. L'ACEF en a profité pour annoncer aux groupes participants la reprise des services (accueil téléphonique, consultations budgétaires, rencontres sur les solutions aux dettes, ateliers sur mesure, Fonds d'entraide de la Rive-Sud). De l'information écrite leur a été acheminée par la suite, à titre de rappel.

¹Ce résultat est partiel puisque les données ont été cumulées jusqu'au 26 février 2021 plutôt que jusqu'au 31 mars 2021. Les données n'étaient pas disponibles après cette date.

10. Portrait financier

REVENUS	PRÉVISIONS 2020-2021	RÉSULTATS 2020-2021
SUBVENTION		
Centraide Grand Montréal	189 149 \$	189 149 \$
Centraide Sud-Ouest	7 000 \$	7 000 \$
S.A.C.A.I.S.	172 196 \$	172 196 \$
Développement International Desjardins (DID)	96 121 \$	97 993 \$
Autorité des Marchés Financiers (AMF)	21 000 \$	20 314 \$
Hydro-Québec	16 000 \$	16 052 \$
Office de la protection du consommateur (OPC)	10 810 \$	10 810 \$
Ville de Longueuil - Projet Maison de l'Accueil	- \$	3 200 \$
Agende du Revenu du Canada (ARC)	6 007 \$	6 114 \$
Fonds d'urgence appui communautaire (FUAC)	- \$	7 825 \$
Sous-total	518 283 \$	530 653 \$
AUTOFINANCEMENT		
Dons	4 100 \$	13 515 \$
Cotisations des membres	750 \$	764 \$
Cours et ateliers	500 \$	457 \$
Intérêts	600 \$	660 \$
Autres revenus et remboursements	7 800 \$	792 \$
Vente de documents	200 \$	6 \$
Sous-total Sous-total	13 950 \$	16 194 \$
TOTAL DES REVENUS	532 233 \$	546 847 \$
DÉPENSES		
Salaires & Avantages sociaux	429 845 \$	401 269 \$
Loyer, électricité et assurances	44 885 \$	42 870 \$
Fonctionnement du bureau	19 802 \$	20 169 \$
Déplacement et représentation	4 300 \$	996 \$
Cotisations, abonnements et documentation	3 716 \$	3 883 \$
Télécommunications	6 095 \$	7 499 \$
Amortissement des immobilisations	2 700 \$	2 888 \$
Honoraires professionnels	5 000 \$	5 668 \$
Formation	2 000 \$	1 880 \$
Frais d'activités	9 640 \$	2 994 \$
Activités spéciales	3 000 \$	- Ś
Frais bancaires et Service de paie	1 250 \$	1 004 \$
TOTAL DES DÉPENSES	532 233 \$	491 120 \$
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
SURPLUS DE L'EXERCICE	- \$	55 727 \$

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 (AQDR), section Haut-Richelieu
- Bonjour Soleil
- Carrefour Pour Elle
- Centre d'action bénévole (CAB)
 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 (COFFRE) Saint-Jean/St-Hubert
- COM'FEMME
- Corporation de développement communautaire (CDC) Jardins-de-Napierville
- Grand Rassemblement des Aînés de Vaudreuil et *Soulanges* (GRAVES)
- 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 d'accueil Le Joins-toi
- Mouvement SEM
- 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)
- Alliance Carrière Travail
- Carrefour Le Moutier
- Cégep St-Jean-sur-Richelieu
- Centre de femmes Ainsi soit-elle
- Centre d'aide et d'accompagnement aux personnes ainées et leurs proches (CAAPA)
- Centre D'Main de Femmes
- Coalition des Associations de consommateurs du Québec (CACQ)
- Comité chômage du Haut-Richelieu et du Suroît
- Comité logement Montérégie

- Conseil central de la Montérégie (CSN)
- Corporation de développement communautaire du Haut-Richelieu-Rouville
- Corporation de développement communautaire de Longueuil
- Corporation de développement communautaire de Roussillon
- Développement International Desjardins (DID)
- Direction de la culture, du loisir et du développement social, Ville de Longueuil
- Direction du loisir, de la culture et de la vie communautaire de la Ville de Brossard
- Ecumanical community services
- Entraide Mercier

- Fédération des caisses Desjardins du Québec
- Fondation Vinesh Saxena
- Helping Other People Effectively (HOPE)
- Les Barbaparents
- Le Bonhomme à lunettes
- L'Entraide Chez-Nous
- Mouvement SEM
- Nous.tv (télévision communautaire de Salaberry-de-Valleyfield)
- Paroisse St-Antoine-de-Padoue
- Réseau d'information et d'aide aux personnes assistées sociales (RIAPAS) 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 Desiardins 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 (DID)
- Fédération des Caisses Desjardins du Québec (FCDQ)
- Fonds de développement social Ville de Longueuil
- Fonds d'urgence pour l'appui communautaire (FUAC)
- Hydro-Québec
- Office de la protection du consommateur (OPC)
- Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS)

MERCI À NOS DONATEURS

- CDC Roussillon
- CISSS Montérégie-Est
- Députée de Laporte : Mme Nicole Ménard
- Députée de Marie-Victorin : Mme Catherine Fournier
- Député de Vachon : M. lan Lafrenière

- Fondation Famille Vinesh Saxena
- Le Bonhomme à lunettes
- Microsoft Corporation
- Symantec



Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales







Office de la protection du consommateur

Ouébec * *











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@acefrsm.com

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

