

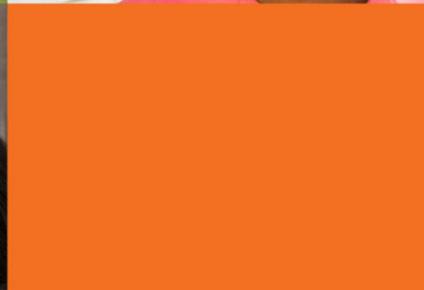
Budget
Endettement
Consommation



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

RAPPORT ANNUEL 2021-2022

Au service de la communauté



Rédaction

L'équipe de travail

Révision

Micheline Ponton et Anne-Marie Champroux

Supervision

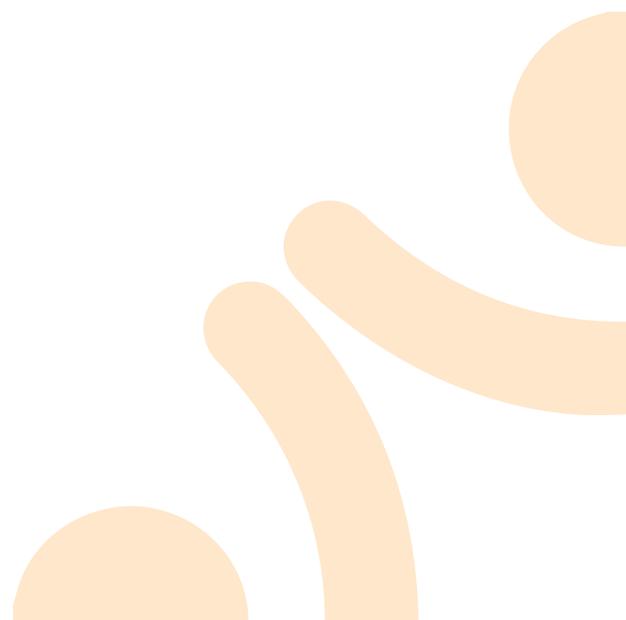
Micheline Ponton

Conception graphique

Krebs graphisme et Jessica Papineau-Lapierre

Remerciements

L'équipe de l'ACEF tient à remercier Jean-Pierre Gingras et Aline Roy 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

Une année de défis et de réalisations

C'est avec fierté que nous vous présentons le rapport d'activités 2021-2022. Ce rapport rend compte d'un travail colossal déployé tout au long de l'année. L'ACEF s'appuie sur une équipe d'employées ayant à cœur les besoins de nombreux citoyens, souvent laissés à eux-mêmes face à une société où les lois ne sont pas toujours élaborées dans l'intérêt des plus démunis.

Au cœur de nos actions: la défense des droits des personnes vulnérables

À la lecture de ce rapport, vous constaterez que notre volet de défense collective des droits a pris une place privilégiée cette année. Dès l'été 2021, des aînés à faibles revenus communiquaient avec l'ACEF à la suite de coupures de leurs prestations de Supplément de revenu garanti. Notre organisme a travaillé avec l'ensemble des associations de consommateurs, les équipes des députés et les organismes œuvrant auprès des aînés afin de rétablir cette situation. La façon dont ce dossier a été mené a révélé plus que jamais l'importance de travailler en collaboration pour le bien commun.

La reprise des activités collectives

Au cours de cette deuxième année de pandémie, l'équipe a consacré plusieurs heures aux activités collectives. En effet, après une année antérieure de pause, l'offre d'activités collectives peinait à répondre à la demande tant la sollicitation était grande en 2021-2022.

L'ACEF offre maintenant des ateliers en présentiel et en virtuel. Présenter un atelier en mode virtuel peut paraître simple, mais la création de son contenu demande du temps. Il faut se consulter, créer, adapter et moderniser nos présentations. L'ACEF est fière de présenter deux nouvelles rencontres pour le grand public, soit *Bien manger à bon compte* et *Budget 101*. Les services en visioconférence développés et mis sur pied ces deux dernières années sont une solution pour joindre plus de monde sur notre vaste territoire. Toutefois, il faut rester disponibles et à l'écoute des personnes n'ayant pas accès à Internet ou aux différentes technologies.

Notre organisme est soutenu par des membres engagés réunis au sein de son conseil d'administration, qui ont poursuivi leurs discussions en visioconférence. Rappelons le travail exceptionnel de l'équipe, dont nous saluons la résilience en cette période particulière. En terminant, nous souhaitons saluer l'arrivée d'une nouvelle consultante budgétaire, Vicky Paraschuk, depuis l'automne 2021, qui apporte un soutien précieux à l'ACEF.

En espérant que les mois à venir nous conduisent vers de nouveaux projets et des occasions de se réunir enfin.

Bonne lecture!

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 (AGA)	7
2.2 Conseil d'administration	8
2.3 Équipe	9
2.4 Action bénévole	13
3. Aide directe	14
3.1 Accueil téléphonique	14
3.2 Consultation budgétaire	15
3.3 Point de service de Salaberry-de-Valleyfield	16
3.4 Région du Haut-Richelieu	17
4. Fonds d'entraide de la Rive-Sud de Montréal	18
5. Éducation populaire	20
5.1 Ateliers et rencontres d'information pour les groupes	20
5.2 Ateliers et rencontres d'information pour la population	20
5.3 Activités et interventions relatives à Hydro-Québec	22
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	30
7. Partenariat avec <i>Le Bonhomme à lunettes</i>	35
8. Centraide du Grand Montréal	36
Campagne de financement	36
9. Visibilité	38
9.1 L'ACEF dans les médias	38
9.2 Promotion	39
10. Portrait financier	41
11. Remerciements	42

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

L'ACEF s'investit prioritairement auprès de la Corporation de développement communautaire (CDC) Agglomération de Longueuil. Cette CDC représente plus de 200 organismes desservant la population du grand Longueuil. Cependant, depuis plusieurs années, l'ACEF cherche à accroître sa présence et son offre de services particulièrement auprès des MRC du Haut-Richelieu, Marguerite-D'Youville et Roussillon. Par son implication active auprès de ces CDC, elle développe des liens avec les organismes du milieu.

La pandémie nous a forcées à revoir nos pratiques. Ainsi, les services individuels et certains services collectifs sont désormais accessibles par visioconférence, ce qui nous permet de rejoindre davantage de consommateurs puisqu'ils n'ont pas à se déplacer à nos bureaux. La barrière territoriale, qui pouvait dans certains cas constituer un frein, est désormais levée pour ceux qui maîtrisent la technologie informatique et ont accès à Internet.

Population totale¹

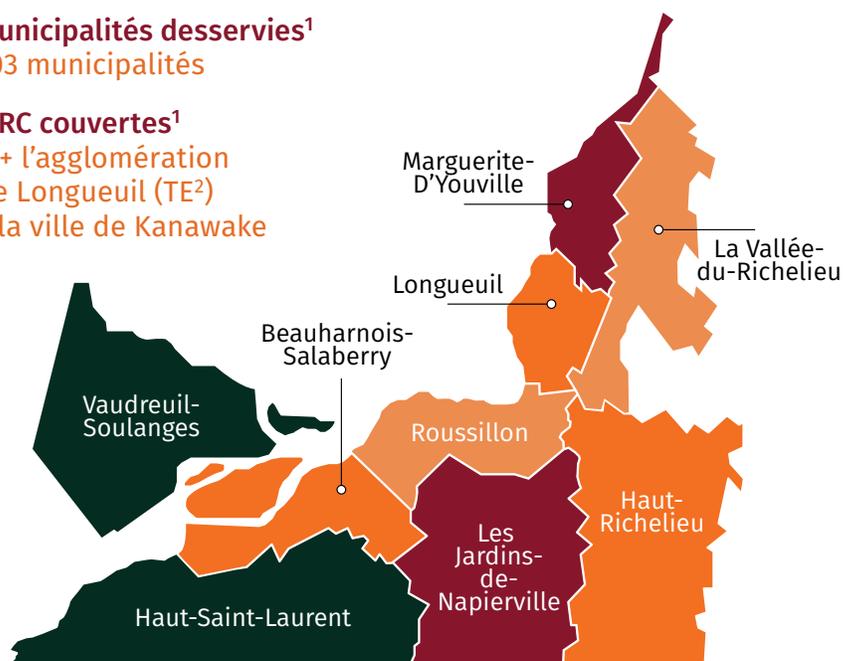
1 261 713

Municipalités desservies¹

103 municipalités

MRC couvertes¹

8 + l'agglomération de Longueuil (TE²)
+ la ville de Kanawake



1. Source: Découpage administratif, Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (MERN), Février 2022.

2. Territoire équivalent.

2. Vie associative

2.1 ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE (AGA)

Le 22 juin 2021 s'est tenue, pour la deuxième fois sous forme virtuelle, l'Assemblée générale annuelle. Les administrateurs **Valérie Beauchamp**, **François Aubry** et **Jean-Pierre Gingras** ont été réélus au conseil d'administration.

Répartition des membres

Au 31 mars 2022, l'ACEF comptait:

321 membres



296 individus



24 organismes



1 syndicat

En 2021-2022, nous avons recruté 57 nouveaux membres utilisateurs.



Mesures de promotion des adhésions

Depuis le 1^{er} avril 2020, l'ACEF offre systématiquement aux consommateurs qui utilisent 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* est l'occasion d'informer de façon plus complète les participants aux consultations budgétaires sur notre mission, nos activités et nos services. De plus, en devenant membre, ils peuvent recevoir de l'information privilégiée et maintenir le contact avec notre organisme.

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 en fonction des orientations de l'assemblée générale.

Membres du conseil d'administration 2021-2022



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

Principales contributions de nos administrateurs

Gérer pour une deuxième année les retombées de la crise du coronavirus sur les employées et les services offerts par l'ACEF.

Superviser le réaménagement des locaux.

S'assurer du bon déroulement du déménagement des bureaux du point de service de Salaberry-de-Valleyfield.

Endosser les demandes de financement déposées auprès de:

- Centraide du Grand Montréal;
- Hydro-Québec;
- Autorité des marchés financiers;
- Office de la protection du consommateur;
- Députés provinciaux;
- Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales;
- Fonds québécois d'initiatives sociales (Montérégie).

Suivre la révision des stratégies d'investissement annoncées par Centraide du Grand Montréal.

Embaucher une quatrième consultante budgétaire.

Nommer un comité chargé de réviser les échelles salariales pour 2022 à 2025.

Suivre attentivement l'évolution du dossier de défense de droits concernant le Supplément de revenu garanti (SRG)/Prestation canadienne d'urgence (PCU), ainsi que les rencontres avec les députés fédéraux à ce sujet.

En 2021-2022, le C.A. s'est réuni à 9 reprises.

2.3 ÉQUIPE

Membres de l'équipe 2021-2022



Nathalie Bélisle
Adjointe administrative



Hélène Hétu
Consultante budgétaire



Anne Lagacé
Consultante budgétaire



Vicky Paraschuk
Consultante budgétaire



Micheline Ponton
Coordonnatrice des bénévoles et responsable de la promotion



Mary-Lee Sanders
Consultante budgétaire, point de service de Salaberry-de-Valleyfield



Marie-Édith Trudel
Coordonnatrice

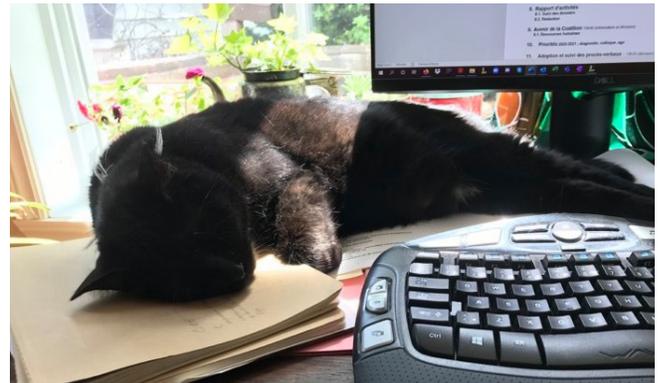
SANS OUBLIER...

Mélissa Létourneau

En poste depuis septembre 2021, Mélissa Létourneau quittait ses fonctions en janvier 2022. Ses collègues désirent lui souhaiter la meilleure des chances dans la poursuite de ses activités professionnelles.

La crise pandémique se poursuit

Pour une deuxième année consécutive, la pandémie contraint l'équipe de travail à s'adapter en fonction de l'évolution et de la dangerosité du virus. Au début d'août 2021, après leurs vacances estivales, les employées entamaient un retour progressif au bureau. Le temps de travail est alors partagé entre présentiel et télétravail. Une timide reprise de l'offre d'ateliers en personne dans les groupes est même amorcée. Cependant, cet intermède sera de courte durée. En date du 24 août, le gouvernement suggère de reporter la reprise des activités en présentiel et recommande fortement la poursuite du télétravail. Nous suivons les recommandations et le travail à distance est de nouveau priorisé. Le retour à la normale est sans cesse compromis. Par contre, après avoir été contrainte de prendre le virage technologique à toute vitesse l'an dernier, l'équipe est maintenant aguerrie et à même de fonctionner efficacement en mode virtuel.



Une autre grosse journée de télétravail pour Rufus!

Une nouvelle venue

À l'automne 2021, c'est avec bonheur que l'équipe accueillait une nouvelle consultante budgétaire: **Vicky Paraschuk**. Œuvrant dans le milieu communautaire depuis 15 ans, elle a assumé des tâches diversifiées au sein d'un organisme d'entraide et de soutien à l'allaitement. Au fil des années, elle s'est également investie bénévolement de multiples façons auprès de différentes associations. Mûre pour un changement de carrière, elle souhaitait trouver un emploi qui mettrait à profit ses connaissances en comptabilité et un grand désir d'aider les personnes. L'ACEF était donc l'endroit tout indiqué pour accueillir cette travailleuse ayant le milieu communautaire à cœur depuis toujours. Nous lui souhaitons la bienvenue et espérons pouvoir travailler à ses côtés pendant de nombreuses années.

Au cours de l'année 2021-2022, l'équipe a mis sur pied trois nouveaux comités de travail :

- **Le comité ressources humaines**
Mis sur pied afin de procéder au recrutement, à la sélection et à l'embauche de nouveaux consultants budgétaires. Au terme de l'exercice, Mélissa Létourneau et Vicky Paraschuk ont été engagées.
- **Comité site Web**
Notre site datant de plus de 10 ans, l'avènement de Facebook ayant changé la donne, et le désir d'outiller davantage les consommateurs visitant notre site ont milité en faveur de sa révision. D'autres enjeux y sont par ailleurs associés comme le changement ou la modification du logo.
- **Comité télétravail**
Comme il s'agit d'une nouvelle réalité et que le mode de travail hybride (présentiel/virtuel) persistera même avec le retour à la normale, l'ACEF ressent le besoin d'encadrer cette forme de travail en se dotant d'outils tout en définissant les normes, les droits, les obligations, etc.

Nouveaux défis qui attendent l'équipe

- Poursuivre la formation de la nouvelle consultante budgétaire;
- Recruter, embaucher, former et intégrer un nouvel agent d'information téléphonique;
- Se doter d'une politique de télétravail;
- Reprendre les activités du comité sur les documents officiels afin de procéder à la révision du contrat de travail;
- Se doter d'un nouveau site Web.

Également, dans le cadre de la planification stratégique prévue à l'automne 2022 :

- Réfléchir aux moyens d'assurer la relève des travailleuses et la pérennité de l'organisme, dans un contexte où plusieurs des employées en poste pourraient prendre leur retraite dans plus ou moins cinq ans;
- Évaluer et redéfinir le programme de bénévolat, en établir la continuité et suggérer des moyens de lui donner un nouveau départ.



Bons coups

- L'ajout d'une nouvelle consultante budgétaire au sein de l'équipe.
- La maîtrise accrue des outils de communication informatiques par les membres de l'équipe.
- L'amorce de plusieurs nouveaux comités.

Formations suivies par les employées

Toujours soucieuses de parfaire leurs connaissances et d'augmenter leur expertise professionnelle, les employées ont suivi plusieurs formations, essentiellement en ligne. Alors que l'an dernier, plusieurs des formations suivies étaient surtout liées aux changements technologiques auxquels l'équipe devait s'adapter rapidement, cette année, les sujets étaient des plus variés. **10** formations ont été suivies et les travailleuses y ont consacré globalement **95 heures**.

Formations suivies³

- **Affectations et surplus dans les états financiers**
Mallette - Société de comptables professionnels agréés
- **Anglais des affaires**
Commission scolaire Marie-Victorin
- **Créer simplement des vidéos percutantes**
Communications futées
- **Droit de la consommation pour les nouveaux arrivants**
Office de la protection du consommateur
- **Inflation**
Statistique Canada
- **On ne perd pas ses droits avec l'âge**
Juripop
- **Le burn-out en milieu communautaire : aider sans se brûler**
Association des parents et amis de la personne atteinte de maladie mentale Rive-Sud
- **Les petites créances**
Centre de justice de proximité
- **Teams - Les bases**
La Puce informatique

3. Il faut ajouter à cette liste, la participation de plusieurs membres de l'équipe au Colloque de la Fondation Claude Masse. Voir les détails de ce colloque au point 6.1.2.1, page 26.

Nathalie Bélisle

Les 20 ans en poste d'une précieuse collègue

« C'est en 2001, par le biais du bénévolat, que Nathalie, jeune mariée fraîchement déracinée du Bas du fleuve, commence à écrire son histoire avec l'ACEF. Nous nous sommes vite aperçues qu'elle possédait des compétences administratives, comptables et informatiques de niveau supérieur. Aussi, lorsque nous avons dû remplacer l'adjointe administrative en poste, en 2002, nous avons naturellement pensé à elle. Et nous ne l'avons jamais regretté! Cette comptable de formation maîtrise non seulement les chiffres avec brio mais également tout l'environnement informatique. Elle a grandement facilité le virage technologique que nous avons dû prendre à toute vitesse à cause de la COVID-19. Sur un plan personnel, c'est une personne agréable à côtoyer, gentille, discrète et même... poète à ses heures comme je l'ai découvert lors de mon 20^e anniversaire. Merci Nathalie! »
- **Micheline**

« Wow! 20 ans que l'ACEF a la chance de t'avoir dans son équipe. Tu es une ressource indispensable, toujours disponible pour répondre à nos questions et pour nous aider avec les problèmes informatiques. Tu réponds toujours avec patience, calme et avec le sourire. J'espère avoir éventuellement le plaisir de te côtoyer au bureau en présence pour qu'on puisse se connaître mieux. »
- **Vicky**

« Au secours Nathalie! On peut dire que Nathalie l'entend souvent celle-là! Elle est très efficace, disponible et réussit toujours à nous soutenir pour nos défis technologiques. Une collègue agréable à côtoyer, discrète, intègre et professionnelle. C'est une joie de travailler avec elle. Merci Nathalie et au plaisir de travailler avec toi de longues années encore. »
- **Hélène**

« Lorsque les mots compétence et confiance riment ensemble, on pense à Nathalie. Sa disponibilité, sa patience et sa fiabilité reconnues s'avèrent des atouts indéniables pour l'ACEF qui méritent grandement d'être soulignés. »
- **Jean-Pierre**



« En France, Nathalie serait éligible à la médaille d'honneur du travail, récompense obtenue après 20 ans au sein d'une entreprise. Selon moi, je t'attribuerais cette médaille sur le champ. Au-delà de tes 20 ans à l'ACEF, tu te distingues toujours par ton trait d'humour, ton côté pince-sans-rire, ton œil de lynx et ce souci du détail si précieux pour l'ACEF.

Nathalie, tu es une femme de peu de mots, mais quand tu prends la parole, chacun de tes mots est précieux. Merci de poursuivre ta route avec nous encore quelques années (ça c'est un souhait!)

- **Très affectueusement, ta collègue, Marie-Edith**

« Super compétente et efficace, tu travailles dans l'ombre depuis 20 ans, mais ton professionnalisme, ton esprit analytique et ton discernement t'ont rendue indispensable pour l'ACEF. C'est toujours un grand plaisir de te côtoyer. »
- **Aline**

« 20 ans au même endroit équivalent à une grande implication au sein d'un organisme qui a à cœur le bien-être des gens sans aucune distinction. Ça prend un don de soi remarquable. Merci! »
- **Manon**

« Bien qu'un peu timide, Nathalie est toujours souriante et optimiste. Elle est très réfléchie et son jugement est plein de finesse. Bref, vingt ans de loyaux services, en quelques mots: La souplesse est de rigueur! Merci Nathalie! »
- **François**



«Nathalie c'est une perle d'eau douce qui est toujours très disponible à aider l'équipe. Une femme gentille et souriante et ouf! Quelle patience avec les néophytes du numérique. Je ne sais pas comment nous aurions fait sans son aide et son savoir-faire durant la pandémie. D'ailleurs, chaque foyer devrait avoir une Nathalie et je me demande si elle accepterait de se faire cloner. Chère Nathalie, je ne sais pas au quotidien si tu le sais, mais, tu es un pilier de l'ACEF Rive-Sud, un incontournable, un indispensable et l'on ne peut que se souhaiter un autre 20 ans en ta compagnie.»

- Marie-Lee

«20 ans de chance et de qualité. Quand j'ai rencontré Nathalie il y a 4 ans, j'ai immédiatement pu apprécier la qualité de son travail, tant dans l'ensemble de ses considérations que dans la justesse de ses réponses. Avec le temps, j'ai aussi découvert une belle humaine, avec un petit côté espiègle (et complice) et une sincère considération pour les gens qu'elle côtoie. La qualité, on la retrouve aussi dans ses interactions. Je suis fier de faire partie d'une équipe qui contient des membres aussi merveilleux. Merci d'avoir choisi l'ACEF, Nath!»

- Anne

«Chère Nathalie, 20 ans déjà que l'ACEF peut compter sur ton savoir-faire et ton savoir-être! Je tiens à te remercier pour tout le travail accompli. Non seulement tu as su faire bénéficier l'organisme de tes compétences à titre d'ajointe administrative, mais également à d'autres fins, par exemple en matière de soutien informatique et de rédaction de documents de gouvernance. Ton application au travail, ta diplomatie, ton jugement et ta gentillesse sont des atouts pour l'équipe ainsi que pour l'organisme. Au plaisir de travailler à nouveau avec toi.»

- Valérie

«Cette fois-ci le projecteur est tourné vers Nathalie. Sa contribution est énorme, une adjointe qui maîtrise la comptabilité comme elle, c'est rare. Un travail dans l'ombre, une personne qui ne déplace pas beaucoup d'air, une personnalité douce, discrète et attachante. Nathalie est une touche-à-tout, la technologie c'est son dada, les solutions informatiques n'ont plus de secret pour elle. Habile, efficace, elle est d'une aide inestimable pour son équipe. Toujours prête à donner un coup de main et même en soirée pour réunir les membres du C.A. qui ont besoin de ses précieux conseils quand vient le temps de faire des visioconférences, pour nous permettre de tous nous réunir en même temps. Merci Nathalie et au plaisir de se revoir prochainement.»

- Gisèle

«Nathalie a été et sera sans aucun doute mon salut avec ces nouvelles machines qui nous permettent de zoomer à travers la planète... quand on réussit à les ouvrir. Si Nathalie n'était pas là on pleurerait toutes et tous (quasiment) à chaque fois qu'un bug nous cloue à notre plancher virtuel. Je lui en suis particulièrement reconnaissante ayant bénéficié à plus d'une reprise de sa compétence et de sa patience remarquable.»

- Nicole



2.4 ACTION BÉNÉVOLE

Un programme toujours en suspens

Le programme de bénévolat a été radicalement affecté, dès le début de la crise sanitaire et on peut considérer aujourd'hui qu'il en a été le grand perdant. Rappelons-nous qu'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 dû être annulées. Depuis ce temps, le retour en présentiel des employées a dû être reporté à répétition devant les vagues successives du virus, de sorte que le retour de l'ensemble des bénévoles n'a pu avoir lieu.

Lorsque la situation le permettra, nous espérons retrouver nos bénévoles. Certains nous ont d'ailleurs clairement fait part de leur impatience à reprendre leurs activités. Leur retour devra être envisagé en regard des nouvelles pratiques qui ont émergé durant la crise et qui lui subsisteront. La planification stratégique, prévue à l'automne 2022, pourrait être le bon moment pour évaluer et redéfinir le programme de bénévolat, en établir la continuité et lui donner un nouveau souffle.

En 2021-2022, malgré tous les aléas occasionnés par la crise sanitaire et la valse-hésitation provoquée par les vagues successives, nous avons pu compter sur le travail d'une petite équipe de bénévoles dévoués et résilients. Bien entendu, la plupart des activités ont dû être réalisées à distance bien que certaines d'entre elles ont pu l'être exceptionnellement sur place. La gestion de l'organisme et la participation à des comités, le travail de bureau, la mise à jour de documents, la correction et la révision de textes, la participation au comité d'approbation du Fonds d'entraide, la saisie de données, l'aide apportée de multiples façons lors du réaménagement de nos locaux, le soutien au déménagement du point de service de Salaberry-de-Valleyfield etc. sont autant d'activités qui ont été assurées par des personnes bénévoles.

Notre gratitude va à ces personnes qui ont pu contribuer et nous avons une pensée spéciale pour les autres qui auraient souhaité reprendre le collier mais en ont été privées par les circonstances. Nous espérons que ce n'est que partie remise et que nous pourrons bientôt reprendre notre collaboration.

Un grand merci à :

- François Aubry
- Valérie Beauchamp
- Patrice Duguay
- Jean-Pierre Gingras
- Claude Grenier
- Manon Jobin
- Gilles Laurin
- Danielle Lavallée
- Gaétan Lavoie
- Carmen Lefebvre
- Manon Lévesque
- Nicole Ouellette
- Gisèle Papineau
- Aline Roy

« Si le bénévolat n'est pas payé, ce n'est pas parce qu'il ne vaut rien mais parce qu'il n'a pas de prix. »

- Sherry Anderson



3. Aide directe

3.1 ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

L'accueil téléphonique continue plus que jamais d'être un service prioritaire et indispensable. Son mandat consiste à évaluer les demandes d'aide et à les diriger vers le service approprié selon la 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. Lorsque nous ne pouvons répondre nous-mêmes à une demande, nous référons vers une ressource appropriée qui pourra le faire. Pour la majorité des consommateurs, c'est par cette voie que s'établit le premier contact avec notre organisme. Nous sommes fiers d'avoir préservé ce service tout au long de la pandémie et d'avoir pu continuer à répondre rapidement aux demandes des consommateurs.

Bien que les appels téléphoniques constituent la majeure partie du travail, nous recevons également des demandes adressées par courriel. Il n'est pas rare que le traitement de ces dernières nécessite un appel téléphonique afin de bien cerner la situation et pouvoir transmettre une information pertinente et complète.

Un projet pilote

Depuis le départ de l'agente d'information téléphonique en janvier 2021, un projet pilote a été initié par l'équipe de travail qui consiste à se partager la réponse à l'accueil téléphonique. Au lieu d'avoir une seule personne dédiée à ce poste, chaque employée assure une plage-horaire. En fonction des directives sanitaires en cours, nous avons pris les appels en alternance du bureau et du domicile, tant à Longueuil qu'au point de service de Salaberry-de-Valleyfield.

Bien que satisfaisante à certains égards, cette façon de procéder comporte son lot d'inconvénients. Aussi, l'équipe a décidé de ne pas poursuivre en ce sens et de revenir au mode de réponse téléphonique antérieur en embauchant un nouvel agent d'information téléphonique, quatre jours par semaine, dès l'automne 2022.

En 2021-2022, l'ACEF a répondu à **3 000** demandes d'aide⁴ sous forme d'appels, de visites ou de courriels.

(incluant le point de service de Salaberry-de-Valleyfield)

Les demandes que nous recevons à l'accueil sont nombreuses et variées. Voici quelques exemples de sujets d'appels fréquemment reçus cette année :

- coupure du Supplément de revenu garanti à la suite de la réception de la Prestation canadienne d'urgence;
- problèmes avec des agences de recouvrement;
- questions liées au logement (recherche d'un logement, augmentation de loyers, etc.);
- questions relatives à l'aide sociale;
- conseils pour rétablir son crédit;
- problèmes avec véhicule (remise volontaire, reprise, saisie, annulation d'un contrat d'achat, véhicule loué et accidenté, vente d'un véhicule ayant été accidenté sans divulgation de son état, etc.);
- questions portant sur le dossier de crédit;
- recherche d'aide financière;
- problèmes d'endettement et recherche de solutions.

Bon coup



- La prise des appels en direct, de plus en plus rare dans les services à la clientèle, continue d'être très appréciée. Les gens sont surpris et contents de parler rapidement à une vraie personne.

4. 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

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.

L'équipe des consultantes budgétaires



Hélène Hétu



Anne Lagacé



Vicky Paraschuk



Mary-Lee Sanders

Les consommateurs qui contactent l'ACEF vivent souvent une situation financière très précaire. Lors de la rencontre, les consultantes respectent le rythme et les valeurs de chacun. Un portrait global est tracé, tenant compte des différents facteurs en périphérie de leur situation financière. Nous examinons le budget et les différentes dettes afin de dégager des pistes de solutions adaptées à la réalité de la personne. Le rôle de la consultante est alors d'amener la personne à trouver des solutions à court, moyen et long termes. Mieux outillée, elle est moins stressée et rassurée sur les actions à poser et les suites à prévoir. Ainsi soutenue, elle reprend du pouvoir sur sa situation budgétaire.

La consultation en période COVID

Pour une deuxième année, la consultation budgétaire a été offerte par visioconférence ou par téléphone. Enfin, plusieurs personnes pour qui ces services ne convenaient pas se sont vu offrir une rencontre en présentiel dans les locaux de l'ACEF.

Le service de consultation budgétaire est professionnel et confidentiel. Dans certains cas, la situation des personnes peut demander des démarches diversifiées telles qu'un suivi sur une plus longue période ou une médiation auprès de différentes instances (gouvernementales, financières, commerciales, etc.). Les consultantes réfèrent également très souvent à des ressources externes (comités de logement, banques alimentaires, etc.)

En 2021-2022, l'ACEF a réalisé **236 consultations budgétaires.**

(incluant Salaberry-de-Valleyfield, les suivis budgétaires⁵ et les consultations du Fonds d'entraide).

Les appels téléphoniques de plus de 30 minutes

Il arrive fréquemment que les consultantes budgétaires s'entretiennent longuement au téléphone avec un consommateur pour bien cerner sa situation et l'aider à identifier les actions à poser ou à éviter pour le règlement de sa situation ou la préservation de ses droits. Il peut s'agir d'appels subséquents à une consultation budgétaire ou encore d'un premier contact avec notre organisme.

En 2021-2022, les consultantes de l'ACEF ont réalisé **179 suivis téléphoniques.**

(incluant ceux du Fonds d'entraide et du point de service de Salaberry-de-Valleyfield).



Bons coups

- La maîtrise du service virtuel par les consultantes budgétaires.
- La diversification des plateformes d'accès au service.
- Le maintien de l'offre de services en présentiel pour les personnes qui en ont besoin.

5. Les suivis sont des rencontres subséquentes à la consultation initiale.

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 2021-2022, les consultantes de l'ACEF ont tenu 8 rencontres.

3.3 POINT DE SERVICE DE SALABERRY-DE-VALLEYFIELD

Depuis 2017, l'ACEF Rive-Sud a un point de service dans la région de Salaberry-de-Valleyfield. En plus d'offrir des consultations budgétaires individuelles, celui-ci offre, quatre jours par semaine, son propre service d'information et d'accueil téléphonique. Des rencontres d'information et des ateliers sont également disponibles pour les organismes de cette région. Enfin, afin de soutenir les personnes éprouvant des difficultés financières et faisant face à une dépense ponctuelle, le service du Fonds d'entraide, mis en place en 2018, est toujours disponible.

Depuis 2020-2021, la visioconférence a permis de réactiver l'offre de rencontres sur les solutions aux dettes dans cette région. De plus, comme il s'agit d'une région où il est plus difficile pour les populations de se déplacer, notamment à cause d'une offre de transport collectif déficiente, nous croyons que les services par visioconférence vont permettre de rejoindre un plus grand nombre de consommateurs. Cela permettra de compléter avantageusement les services déjà offerts sur place.

En 2021-2022 :

- 700 demandes d'aide⁶ reçues.
- 78 consultations budgétaires tenues.
- 47 appels téléphoniques de plus de 30 minutes effectués.

Un déménagement imprévu

En novembre 2021, nous apprenions que le bail de ce point de service ne serait pas reconduit. Après huit ans dans les mêmes locaux, nous avons dû chercher rapidement un endroit pour relocaliser nos activités et avons vite constaté que les locaux commerciaux sont rares et coûteux.

Face à cette situation, de multiples appels ont été logés auprès d'organismes de la région. Nous avons finalement rencontré, courtisé et fait un heureux mariage avec un organisme dont la mission éducative rejoint la nôtre. Ainsi, depuis la St-Valentin 2022, l'ACEF est située dans les locaux du *Centre de francisation L'Insulaire* au 19, rue Ste-Cécile à Salaberry-de-Valleyfield, à deux pas de ses anciens bureaux.

Notre relocalisation nous a permis de faire le tri de notre matériel et de donner tous nos surplus à des organismes de la région. Nos nouveaux locaux sont suffisamment grands pour nous permettre de poursuivre notre collaboration avec *Le Bonhomme à lunettes*⁷ qui peut continuer d'y offrir ses services de lunetterie à bas prix.



Mary-Lee Sanders dans son nouveau bureau.

6. Incluant les téléphones, les visites et les demandes par courriel.

7. Voir détails au point 7, page 35.



Bons coups

- La relocalisation des locaux dans un organisme dont la mission nous rejoint.
- La diminution des coûts de location.
- Le don de nos surplus à des organismes locaux a permis de faire œuvre utile en plus de réduire le coût environnemental lié à leur transport ou à leur mise aux ordures.
- La poursuite de notre collaboration avec *Le Bonhomme à lunettes*.

Témoignage

«Juste un petit mot afin de vous dire un énorme merci pour toute l'aide que vous m'avez apportée. Mes affaires vont super bien et j'ai repris le contrôle de mes finances. Encore une fois vous faites un travail formidable et merci mille fois.»

Témoignage d'une travailleuse sociale de la DPJ

«Je voulais simplement vous remercier pour votre approche douce, empathique et encourageante. La mère en particulier a beaucoup apprécié votre approche. J'ai de l'espoir qu'ils vont suivre vos consignes et que cela pourra vraiment changer leur réalité. Merci énormément!»



Vue aérienne de la région du Haut-Richelieu.

3.4 RÉGION DU HAUT-RICHELIEU

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, ateliers pour les groupes, consultations budgétaires et petits prêts. Depuis la COVID, la population de ce territoire a accès à nos services virtuels ce qui, dans certains cas, facilite leur utilisation.

Bien que nous ayons offert le service majoritairement en ligne, nous continuons à bénéficier du prêt d'un local gratuit à St-Jean-sur-Richelieu pour la tenue ponctuelle de consultations budgétaires.

L'ACEF a également poursuivi son implication auprès de la Corporation de développement communautaire du Haut-Richelieu-Rouville (CDC HR-R) dont elle est membre⁸. La CDC HR-R joue un rôle central en matière de transmission d'information entre les organismes et auprès de différents partenaires. Les nombreuses activités initiées par la CDC HR-R marquent la vie communautaire et permettent à chaque membre de prendre sa place.

En 2021-2022, 4 ateliers animés par visioconférence auprès de 72 participants.

L'ACEF a répondu à 80 appels téléphoniques et a réalisé 23 consultations budgétaires auprès des consommateurs de cette région.

8. Voir les détails de cette implication au point 6.3.2.4, page 32.

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

Le Fonds d'entraide de la Rive-Sud de Montréal est fier d'offrir une alternative financière aux personnes qui ne peuvent avoir accès à un prêt dans une institution financière. Ainsi, des prêts pouvant atteindre 700\$ sont offerts, sans intérêt, avec une possibilité de remboursement sur une période de 24 mois. En 2021-2022, l'accès à un prêt du Fonds d'entraide a permis à plusieurs personnes de combler des besoins de base, tels que la réparation d'une voiture, les frais d'un déménagement, l'achat de lunettes, le remplacement ou la réparation de prothèses dentaires, l'achat de meubles ou d'électroménagers, etc.

Comme lors des consultations budgétaires réalisées à l'ACEF, l'individu est au cœur des interventions tout au long du processus menant à l'octroi d'un prêt. L'analyse globale de la situation permet d'offrir un soutien pour les solutions à l'endettement, de même qu'un suivi pour l'organisation du budget.

Comité d'approbation des prêts

La consultante budgétaire transmet le résumé des demandes au comité d'approbation des prêts. Les membres du comité, formé d'intervenantes du milieu communautaire et de bénévoles, les analysent afin de prendre une décision. Le comité se réunit aux 2 semaines.

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 et **Nicole Ouellette**, administratrice et bénévole à l'ACEF Rive-Sud.

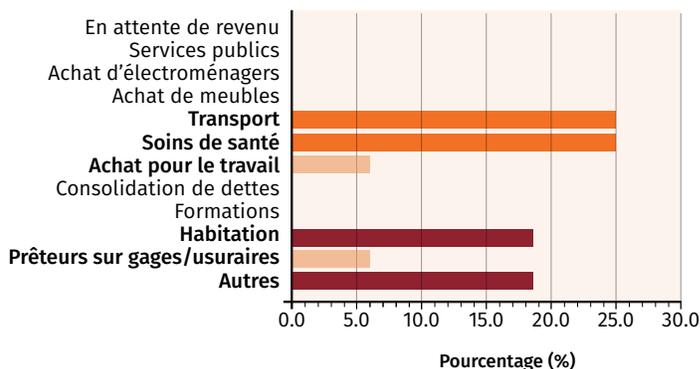
Un merci spécial à **Sandra Côté**, bénévole citoyenne, dont l'implication au comité d'approbation des prêts a pris fin. Ses interventions étaient teintées de compassion, d'humanité et de professionnalisme.

«Merci à vous et votre organisme de me venir en aide dans des moments urgents. Je ne sais pas ce que je ferais sans vous. ♥»

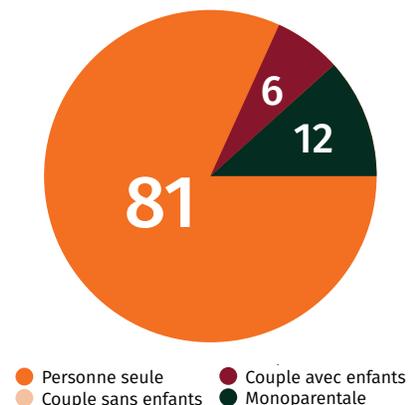
- Une dame qui a terminé de rembourser son prêt

En 2021-2022, 18 réunions ont été tenues.

But d'emprunt



Situation familiale (%)



Source: Desjardins

Comité de suivi

Les prêts sont possibles grâce au précieux soutien financier de Développement international Desjardins (DID) et des 18 Caisses Desjardins participantes⁹. 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 2021-2022, le comité de suivi était composé de **Laurence Reynaud** représentante de Développement International Desjardins, d'**Amélie Larin**, représentante de Desjardins nommée par les caisses participantes, d'**Hélène Héту**, consultante budgétaire de l'ACEF Rive-Sud et de **Marie-Édith Trudel**, représentante de l'ACEF Rive-sud.

En 2021-2022, le comité de suivi s'est réuni à 2 reprises et a initié 2 rencontres de formation avec les répondantes et les agents de communication des Caisses.

Nous remercions toutes les Caisses pour leur constante collaboration. Nous désirons également souligner le professionnalisme des conseillers des caisses, responsables des suivis avec la consultante budgétaire de l'ACEF, et les remercier chaleureusement.

En 2021-2022 :

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

36 consultations budgétaires et 17 suivis réalisés¹⁰.

16 prêts consentis.

Le montant moyen des prêts s'est élevé à 685\$.

81% des personnes qui reçoivent un prêt sont des personnes seules.

« En cette semaine de la coopération, nous tenons à souligner l'accompagnement, les conseils et l'entraide des ressources de l'ACEF pour les gens de la communauté. Merci de contribuer au bien-être des gens. »

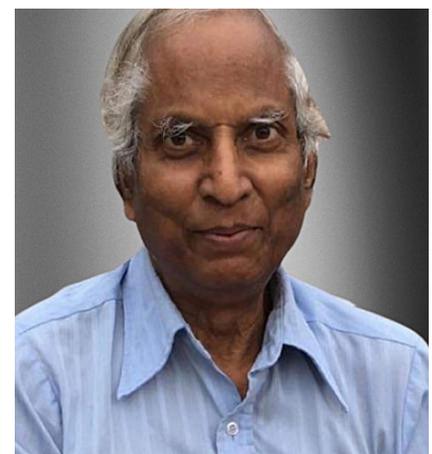
- Monsieur **Pierre-Luc Côté**, Directeur développement des affaires, Caisse du Mont-St-Bruno



Décès de Monsieur Vinesh Saxena

En avril 2022, nous apprenons le décès de M. Vinesh Saxena, fondateur de la Fondation familiale Vinesh Saxena. La Fondation de Monsieur Saxena était en quelque sorte liée au Fonds d'entraide. En effet, il arrivait souvent que des consommateurs ne puissent pas se qualifier pour l'obtention d'un prêt mais qu'ils soient néanmoins dans un état de grand besoin. Dans ces conditions, Monsieur Saxena leur venait très souvent en aide.

Nous tenons à souligner son apport généreux tout au long des dernières années, et à lui témoigner notre gratitude en notre nom et au nom de toutes les personnes qu'il a aidées. Nos plus sincères condoléances vont à sa famille et à ses proches.



9. Voir la liste des caisses participantes au point 11, page 43.

10. Les suivis sont des rencontres subséquentes à la consultation initiale.

5. Éducation populaire

5.1 ATELIERS ET RENCONTRES D'INFORMATION POUR LES GROUPES

Depuis plusieurs années, un grand nombre d'ateliers sont offerts à la demande de divers organismes de notre territoire. Le présentiel ayant été très limité en 2021, nous avons dû réviser notre offre d'ateliers, les adapter et les réorganiser de façon à optimiser l'expérience en ligne, notamment par la création de nouveaux contenus visuels.

On peut parler d'une véritable reprise puisque les résultats obtenus cette année (quant au nombre d'ateliers offerts et de personnes rejointes) s'apparentent à ceux de 2018-2019, soit l'année précédant la pandémie. *Réaliser son budget, Bien manger à bon compte, Vivre selon ses moyens*, sont autant de thèmes abordés auprès de 248 participants de 17 organismes de tous horizons.

Bien que fiers de ce résultat, nous sommes conscients du fait que la technologie n'est pas accessible à tous et nous considérons que les dynamiques de groupe sont moins participatives. Aussi, nous sommes ravis de reprendre nos rendez-vous en présentiel auprès des consommateurs. Force est de constater que l'offre en ligne est désormais là pour rester, mais il nous paraît fondamental de continuer d'animer des rencontres en personne.

En 2021-2022, nous avons offert gratuitement aux organismes communautaires autonomes, l'atelier *L'autonomie économique des femmes, une force collective!* Cet atelier représente une occasion privilégiée de réflexion et de discussion, où chacune est invitée à prendre conscience de sa réalité financière, de même que de ses attitudes et habitudes de consommation.

De son côté, l'atelier *Intervenir auprès des personnes endettées* a été donné à des intervenants afin de les outiller et leur permettre d'améliorer leurs interventions.

En 2021-2022, **20 ateliers** ont rejoint **248 participants**.



5.1.1 Atelier pour étudiants étrangers francophones

Depuis 2015, l'ACEF collabore avec le Bureau canadien de l'éducation internationale (BCEI). Cet organisme reçoit bon an, mal an, plus d'une centaine de boursiers étrangers qui viennent continuer leur formation universitaire au Québec. La pandémie ayant grandement ralenti leurs activités, un groupe très restreint a pu être accueilli cette année. Cette rencontre d'information porte sur le système des finances personnelles québécois. Nous y traitons notamment du fonctionnement des cartes de crédit et de débit, des services de télécommunication, de l'organisation du budget et de trucs pour économiser en alimentation.

En 2021-2022, **8 participants** ont suivi cet atelier.

5.2 ATELIERS ET RENCONTRES D'INFORMATION POUR LA POPULATION

5.2.1 Rencontres d'information sur les solutions aux dettes

Les rencontres d'information sur les solutions aux dettes permettent aux participants d'avoir une vue d'ensemble sur les solutions à l'endettement, des renseignements sur les conséquences possibles en cas de retards de paiement et d'obtenir de précieuses informations sur leurs droits et recours et sur ceux de leurs créanciers. Ainsi informés, ils peuvent poursuivre leurs démarches de façon autonome ou obtenir un soutien individualisé sous forme de consultation budgétaire.

En 2021-2022, les rencontres ont continué d'être offertes exclusivement par visioconférence. Elles se déroulent une fois aux trois semaines, en après-midi ou en soirée. Les personnes n'ayant pas accès à une technologie leur permettant d'assister en ligne peuvent quand même le faire via leur téléphone. Si cela ne leur est pas possible, elles sont alors dirigées vers le service de consultation individuelle.

Depuis la mise en place des rencontres en ligne, en juin 2020, nous constatons que la participation a considérablement diminué. Nous nous questionnons sur les raisons de cette baisse significative des inscriptions. Est-ce le fait d'offrir l'activité en visioconférence? Est-ce l'accessibilité à Internet qui pose un problème ou est-ce la formule qui ne convient plus? Nous souhaitons recommencer à offrir les rencontres en présentiel dès que possible, ce qui nous permettra de mesurer l'impact de la participation, d'évaluer la pertinence de maintenir ces rencontres, de les compléter ou les remplacer par d'autres moyens d'information.

En 2021-2022, 28 rencontres sur les solutions aux dettes, 75 participants.

5.2.2 Rencontre d'information *Bien manger à bon compte*

La flambée de l'inflation et la hausse fulgurante du prix des aliments qui se sont traduites par la baisse du pouvoir d'achat des consommateurs ont milité en faveur de l'actualisation du contenu de l'atelier *Bien manger à bon compte*. Lors de cette présentation, nous partageons avec les participants une multitude de trucs, d'astuces et d'informations pour réduire les coûts des dépenses alimentaires. Nous abordons la réduction du gaspillage, la gestion du frigo, le marketing des grandes chaînes, la lecture des étiquettes, la conservation des aliments, etc. Naturellement, nous parlons d'équilibre budgétaire et amenons les participants à définir leur budget mensuel pour le poste alimentation. Cette rencontre a suscité un engouement qui s'est traduit par l'inscription rapide de nombreux intervenants et citoyens.

En 2021-2022, 35 personnes ont participé à la première édition de cette rencontre.

5.2.3 Rencontre d'information *Budget 101*

Depuis le début de la pandémie, l'ACEF réfléchissait à la possibilité d'offrir un atelier sur le budget pour partager les bases d'une organisation et d'une planification budgétaire efficaces. Pour pallier le retrait temporaire du cours sur le budget durant la pandémie, l'ACEF a choisi d'innover en créant une rencontre d'information d'une heure intitulée *Budget 101*. Cette courte rencontre permet de transmettre les bases essentielles pour l'organisation de ses finances personnelles en plus d'inciter les participants à réfléchir à leurs habitudes de consommation.

En 2021-2022, 24 personnes ont participé à la première édition de cette rencontre.



Bons coups

- La reprise de l'offre d'ateliers.
- Les ateliers en ligne ont permis de rejoindre plus de gens résidant sur tout notre territoire et qui ne se seraient peut-être pas déplacés dans les locaux de l'organisme.
- La bonification de l'offre d'ateliers en ligne par l'ajout de deux nouveaux ateliers (*Bien manger à bon compte* et *Budget 101*).
- Les nouveaux ateliers répondent à un besoin concret et immédiat, compte tenu de la hausse des prix à la consommation.



5.3 ACTIVITÉS ET INTERVENTIONS RELATIVES À HYDRO-QUÉBEC

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 maintenant 6 ans, l'ACEF participe aux activités de la Table de recouvrement avec Hydro à titre de représentante de la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ). Cette Table de concertation travaille à l'amélioration des propositions d'ententes de remboursement.

Cette année, les consommateurs ont obtenu des gains substantiels:

- Les ménages à faibles revenus peuvent maintenant obtenir la meilleure entente possible dès le premier appel. Auparavant, ils devaient d'abord conclure avec Hydro-Québec une entente préalable (qui ne correspondait pas toujours à leur capacité de paiement) et ne pas pouvoir la respecter avant de pouvoir être admissibles à une autre entente mieux adaptée à leur situation financière;
- Les allocations familiales sont maintenant exclues du calcul d'éligibilité pour l'obtention d'ententes de remboursement pour clients à faible revenu;
- Les dépenses des travailleurs autonomes sont enfin considérées dans le calcul du revenu admissible pour être éligible à ces ententes.



Bons coups

- Les gains substantiels obtenus au bénéfice des consommateurs.
- Les ententes qui tiennent compte de la situation financière des personnes à faibles revenus.

En 2021-2022, l'ACEF a participé à 3 rencontres de la Table de recouvrement.

Comité pour soutenir la transition énergétique des ménages à faibles revenus

L'ACEF est aussi membre du Comité pour soutenir la transition énergétique des ménages à faibles revenus (MFR) à titre de représentante de la CACQ.

Le rôle de ce comité est de rassembler les entités responsables de mesures en transition énergétique destinées aux MFR afin de maximiser la participation de ces ménages aux programmes d'efficacité énergétique, l'objectif ultime étant d'améliorer leur confort et de réduire leurs factures énergétiques.

Des activités pour soutenir et informer les consommateurs

En 2021-2022, notre association a repris, principalement en visioconférence, ses activités de prévention et de sensibilisation auprès des ménages à faibles revenus. C'est par le biais de l'accueil téléphonique, des rencontres sur les solutions aux dettes et des consultations budgétaires, que nous avons sensibilisé les consommateurs à l'importance de prioriser les dépenses liées à l'habitation (dont l'électricité) et que nous les avons informés sur la possibilité d'obtenir des ententes de paiement auprès d'Hydro-Québec.

Lors d'une consultation, 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 certaines situations, nous allons même jusqu'à négocier nous-mêmes une entente de paiement au nom du consommateur, avec son consentement. Cette même préoccupation d'informer et de préparer à l'action guide l'animation de nos plateformes virtuelles (site Web et page Facebook). On continue d'y trouver des informations pour renseigner les consommateurs au sujet des ententes possibles avec Hydro-Québec, ainsi que sur le programme *Éconologis*.



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 CACQ est formée de 21 associations de consommateurs, dont notre ACEF.

Dans la dernière année, des membres de notre équipe se sont engagés au sein de plusieurs activités et comités et ont assisté à plusieurs webinaires:



Activités et comités de la CACQ

- Assemblée générale virtuelle;
- Table de recouvrement Hydro-Québec et associations de consommateurs;
- Comité pour soutenir la transition énergétique des ménages à faibles revenus;
- Comité diagnostic organisationnel et planification stratégique;
- Comité ressources humaines;
- Conseil d'administration;
- Sous-comité volet consommation - projet porté par Équiterre dont l'objectif est d'exiger une réglementation fédérale afin de freiner l'expansion des véhicules qui sont de plus en plus gros et de renverser la tendance vers cette expansion;
- Soutien logistique et technique.

Webinaires organisés par la CACQ

- **Financement et redditions de comptes**
Autorité des marchés financiers (AMF)¹¹
- **Gestion des surplus**
Mallette - Société de comptables professionnels agréés
- **Planification stratégique**
Réservé aux administrateurs de la CACQ
Espace OBNL
- **Étude d'impacts et enjeux qui guettent les associations de consommateurs**¹²
Office de la protection du consommateur
- **Rétention des employés dans le contexte actuel de pénurie de main-d'œuvre**

11. Voir le point 6.1.3, page 26.

12. Voir les détails de cette étude au point 6.1.2.2, page 26.

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

Étude d'impacts menée auprès des consommateurs reçus en consultation budgétaire et des participants à un atelier.¹³

Conférence de presse, diffusée en ligne le 24 janvier 2022, exigeant le retrait de l'émission *Huissiers* de Noovo et dénonçant le double discours de Bell.¹⁴

Action collective menée par Option Consommateurs contre des entreprises de meubles (Meubles Léon, Brick, Brault et Martineau, ÉconoMax et Ameublements Tanguay).

En février 2020, Option Consommateurs a déposé une demande pour autorisation d'exercer une action collective à l'encontre de commerces de meubles ayant fait de la publicité sur les plans de financement, de type *Achetez maintenant, payez plus tard*, en ne respectant pas la Loi sur la protection du consommateur (LPC).

Finalement, les entreprises poursuivies ont accepté de modifier leurs publicités sur les plans de financement qu'elles offrent afin de se conformer à la LPC. Une entente hors cour est intervenue avec l'ensemble de ces entreprises. Cette entente prévoit le paiement d'une somme totale de 1 450 000\$ au bénéfice des membres du groupe. Comme il a été convenu que la distribution de cette somme à chacun des membres serait impraticable et trop onéreuse, il est prévu que ce montant (moins les honoraires d'avocats et la somme due au Fonds d'aide aux actions collectives) soit versé à la Fondation pour les consommateurs¹⁵. La Fondation a versé à son tour ce montant à trente-quatre associations de consommateurs. Dans ce dossier, la CACQ a été le lien entre ses membres, Option Consommateurs et la Fondation.

→ Pour en savoir plus: www.option-consommateurs.org/recours/recours-collectif-plans-financement

Dossier Supplément de revenu garanti (SRG) – Prestation canadienne d'urgence (PCU).

La CACQ a suivi et participé activement à des représentations politiques afin d'alerter les députés quant à la situation vécue par les aînés ayant vu leur Supplément de revenu garanti coupé ou largement amputé à la suite de la réception de la Prestation canadienne d'urgence durant la pandémie.¹⁶

Sondage visant à documenter les impacts de la crise sanitaire

À l'automne 2020, un premier sondage était réalisé auprès de 740 organismes et regroupements d'action communautaire autonome (ACA) en collaboration avec l'Institut de recherche et d'informations socioéconomiques (IRIS). Les résultats révèlent les impacts majeurs qu'a eus la pandémie sur les organisations, la façon dont elles s'y sont adaptées et comment elles entrevoient l'avenir¹⁷. Un an plus tard, la CACQ invitait ses membres à participer à un nouveau sondage visant à documenter les impacts de la crise sanitaire à l'égard de certains enjeux (financement, conditions de travail et autonomie des organismes). Les résultats serviront notamment à étayer les revendications qui seront portées par le mouvement de l'Action communautaire autonome (ACA) en 2022-2023.

Diffusion et signature d'une pétition visant à dénoncer l'impact des changements apportés au Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI)

Ce programme existe depuis 1971 entre l'Agence du revenu du Canada et les organismes communautaires et leurs bénévoles. Or, en 2022, des changements majeurs y étaient apportés, qui ont, entre autres effets, entraîné des coûts supplémentaires pour les organismes offrant le service d'aide-impôt. Certains de ces organismes, n'étant pas en mesure d'assumer les coûts financiers et humains de ces changements, ont même décidé à contrecœur de ne plus offrir le service.

13. Voir les détails au point 6.1.2.2, page 26.

14. Voir les détails de ce dossier au point 6.3.1.1, page 30.

15. La Fondation pour les consommateurs a comme mission de soutenir financièrement les associations du Québec faisant de l'éducation financière et de la promotion des droits des consommateurs. Plus de détails au www.consommateursfondation.ca

16. Voir la participation de l'ACEF dans ce dossier au point 6.2.3, page 28.

17. On peut consulter les résultats de ce sondage sur le site de l'IRIS au www.irisrecherche.qc.ca

6.1.2 Office de la protection du consommateur (OPC)

- 6.1.2.1 Rencontre nationale avec l'OPC et les 50 ans de la LPC

Le 4 novembre 2021, les consultantes budgétaires de l'ACEF assistaient au Colloque organisé par la Fondation Claude Masse et la Faculté de droit de l'Université de Montréal, ayant pour thème *Les 50 ans de la Loi sur la protection du consommateur et l'évolution du droit de la consommation*.

- 6.1.2.2 Étude d'impacts menée auprès des consommateurs reçus en consultation budgétaire et en atelier

Le 9 novembre 2021, 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.

Lors de cette rencontre, l'OPC annonçait que les organismes financés dans le cadre du Programme de soutien financier aux activités d'éducation financière et de consultation budgétaire seraient évalués. Cette évaluation menée par l'OPC et une firme privée vise à mesurer les impacts des interventions des associations sur les personnes reçues en consultation budgétaire et en atelier. La firme a notamment comme mandat de les contacter et de les questionner. Or, après avoir pris connaissance du questionnaire, les membres de la CACQ ont décidé de se retirer de cet exercice jugeant que la démarche d'évaluation porte atteinte à l'autonomie des associations de consommateurs.

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

Ce programme de financement s'est poursuivi pour une quatrième année consécutive. En cette deuxième année de pandémie, ce soutien financier a servi à développer de nouvelles rencontres d'information pour le grand public, dont les rencontres d'information *Budget 101* (apprentissage des notions de base sur le budget) et *Bien manger à bon compte* (partage de trucs et d'astuces pour réduire son budget alimentaire). Le soutien financier de l'OPC permet également d'offrir une grande partie de nos services à distance, particulièrement aux personnes ne pouvant se déplacer à nos bureaux pour des consultations budgétaires.

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 partenariat stratégique, l'AMF accorde 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.



6.2 SOUTIEN INDIVIDUEL DANS L'ACTION

6.2.1 Soutien aux personnes dans la défense de leurs droits

Pour l'ACEF, la défense des droits est au cœur de ses interventions tant individuelles que collectives. Afin de supporter et de préparer les consommateurs à défendre eux-mêmes efficacement leurs intérêts et à obtenir des résultats concrets, le rôle de l'ACEF est de les informer, les outiller et les référer, le cas échéant. En effet, ce n'est pas une mince affaire pour les consommateurs confrontés à des pratiques commerciales douteuses, abusives ou carrément illégales de tenter de faire valoir leurs droits auprès de commerçants ou de créanciers mal informés ou malhonnêtes.

Pour les consultantes de l'ACEF, il importe de bien cerner la problématique et d'identifier les démarches qui ont déjà été entreprises par le consommateur. Il est fondamental de bien suivre et comprendre le fil des événements afin de 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 suggérer des liens vers des pages à consulter sur Internet et 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 (OPC), la 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 par téléphone, par courrier électronique ou via la consultation budgétaire :

- Remplacement d'une tablette ayant un défaut de fabrication;
- Annulation d'un contrat de cellulaire;
- Remise volontaire d'une voiture versus saisie du véhicule;
- Demande d'information en vue de l'annulation d'un contrat signé pour l'achat d'une voiture;
- Retour de marchandises défectueuses;
- Saisie illégale de compte bancaire car revenus insaisissables;
- Demande de correction du dossier de crédit;
- Demande de remboursement d'un abonnement au dossier de crédit;
- Annulation d'un contrat d'achat d'une thermopompe conclu avec un vendeur itinérant promettant des épargnes mirobolantes sur la facture d'électricité.

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 les personnes dans la défense de leurs droits.

Cette année, en jouant ce rôle, elle a pu notamment :

- obtenir des ententes personnalisées pour des ménages à faibles revenus auprès d'Hydro-Québec;
- agir, à l'occasion, à titre de médiateur auprès de différentes instances;
- communiquer directement avec les créanciers, les commerçants, les prêteurs ou les députés.

L'ACEF a de plus :

- obtenu la réduction du délai dans le traitement d'un dossier auprès d'une travailleuse sociale et permis d'obtenir des services plus rapidement;
- clarifié et obtenu la correction de nombreuses factures de télécommunication.

6.2.3 Prestation canadienne d'urgence et Supplément de revenu garanti

La situation

De nombreux aînés recevant le Supplément de revenu garanti (SRG) doivent néanmoins travailler pour arrondir leurs fins de mois. Ayant perdu leur emploi durant la pandémie, ils ont demandé la Prestation canadienne d'urgence (PCU). Lorsqu'ils ont fait leur rapport d'impôt 2020, la PCU a été considérée comme un revenu. Cela a entraîné la perte totale ou partielle de leur SRG. Ainsi, du jour au lendemain, ils ont perdu une large part de leurs revenus, déjà insuffisants. Concrètement, cela peut vouloir dire ne plus être en mesure de satisfaire ses besoins fondamentaux comme se nourrir et se loger, par exemple.

Alertée par l'ACEF Estrie à ce sujet et à la suite d'appels récurrents de citoyens lésés, l'ACEF Rive-Sud a dénoncé les coupures au SRG faites aux aînés ayant reçu la PCU. Considérant que cette réduction du SRG entraîne de graves répercussions pour les bénéficiaires peinant déjà à combler leurs besoins de base, et qu'elle est le résultat de l'implantation de la PCU, l'ACEF exige vigoureusement le rétablissement d'urgence et rétroactif du SRG pour tous les aînés ayant été pénalisés.

L'implication de l'ACEF

Dans le but de faire renverser cette décision injuste et inappropriée, l'ACEF, à l'instar d'autres organismes à travers le Québec, a alors entrepris une série d'actions auprès des élus, des médias et de la population afin de tenter d'obtenir gain de cause pour les aînés.

Pour y parvenir, elle a notamment :

- **Envoyé un courriel à tous les députés de son territoire** afin de les sensibiliser aux impacts financiers et humains de cette ponction sur un revenu prévu initialement pour soutenir ceux dont le revenu de base est insuffisant et de leur demander d'intervenir;
- **Rencontré 4 députées :**
 - **Madame Brenda Shanahan**, députée de Châteauguay
 - **Madame Christine Normandin**, députée de St-Jean
 - **Madame Andréanne Larouche**, députée de Shefford
 - **Madame Alexandra Mendès**, députée de Brossard-St-Lambert

Afin de bien illustrer les enjeux auxquels les aînés soudainement appauvris doivent faire face, l'ACEF leur a présenté une situation réelle à l'aide de deux grilles budgétaires. La première illustrant la situation financière avant les coupures du SRG et l'autre, après les coupures. Ces grilles budgétaires démontrent l'état de grande pauvreté des gens affectés par cette décision, à quel point les coupures sont déraisonnables et ont des conséquences dramatiques sur la sécurité des aînés;



Rencontre zoom entre l'ACEF et Madame Brenda Shanahan, députée de Châteauguay (en bas à gauche).

- **Assuré un suivi téléphonique auprès de 5 députés** qui désirent obtenir plus d'infos à la suite du courriel envoyé;
- **Envoyé un dossier de presse à 21 médias** (communiqué de presse, grilles budgétaires avant/après, etc.);
- **Envoyé le communiqué de presse à 29 députés provinciaux et fédéraux de son territoire et à 596 individus et organismes** incluant la Fédération de l'Âge d'Or du Québec (FADOQ) et l'Association québécoise de défense des personnes retraitées et préretraitées (AQDR);
- **Participé à 3 entrevues médiatiques** (Canada Français, Radio-Canada, Nou.tv);
- **Partagé les grilles budgétaires comparatives et le communiqué de presse** aux associations de consommateurs et aux organismes d'aide aux aînés afin qu'ils puissent les utiliser au besoin;
- **Obtenu et partagé le formulaire de demande de révision (ISP 3041).**
Ce formulaire était difficile à obtenir et son partage a facilité la défense de leurs droits par les consommateurs lésés;
- **Informé les consommateurs,** via l'accueil téléphonique, des procédures pour demander une révision avec le formulaire ISP 3041.

Une décision espérée

Enfin, au printemps 2022, afin de compenser les bénéficiaires du SRG qui ont vu une réduction ou qui ne reçoivent plus les prestations depuis juillet 2021, en raison des prestations liées à la pandémie reçues en 2020, le gouvernement fédéral annonce l'octroi d'une subvention unique pour les bénéficiaires du SRG ayant reçu la PCU. Les chèques sont versés à la majorité d'entre eux en avril 2022. Cependant, pour les personnes particulièrement démunies éprouvant de graves difficultés financières, il est possible d'accélérer le paiement et d'être remboursé environ un mois plus tôt. Il incombe aux députés de cibler eux-mêmes ces personnes.

À la suite de cette décision, l'ACEF a poursuivi ses activités d'information et de soutien dans ce dossier. Elle a:

- **Rappelé toutes les personnes qui avaient communiqué avec l'organisme à ce sujet** afin de les informer de la décision du gouvernement fédéral de les rembourser;
- **Communiqué avec certains députés** pour leur fournir le nom d'aînés résidant dans leur circonscription pour qui la situation était particulièrement urgente afin qu'ils soient remboursés au plus tôt.



Bons coups

- La solidarité entre les groupes de défense des droits qui ont uni leurs voix et multiplié les démarches pour que la situation soit corrigée.
- La mobilisation rapide de l'équipe de travail autour d'un enjeu prioritaire.
- Le remboursement des aînés à 100 %.

Témoignage reçu à l'accueil téléphonique

« Une dame a téléphoné pour nous remercier, parce qu'elle a eu le dépôt d'urgence. Elle ne pouvait plus payer ses médicaments, ni manger des légumes et des fruits. »

6.3 MOBILISATION SOCIALE

6.3.1 Appuis et revendications

C'est par notre implication au sein de nos regroupements national et locaux - CACQ, CDC Agglomération de Longueuil, CDC Haut-Richelieu Rouville, CDC Marguerite D'Youville et CDC Roussillon - que nous avons soutenu et appuyé les actions sur les grands enjeux sociaux initiés ou portés par ces regroupements. Qu'il s'agisse de revendications liées au logement, au transport en commun, etc., l'ACEF appuie et participe à ces initiatives, notamment en se joignant aux différents comités qui y travaillent.

- 6.3.1.1 Pétition pour dénoncer l'émission *Huissiers*

En mai 2021, l'ACEF se joint à 112 groupes communautaires du Québec et signe la pétition demandant la fin de la diffusion de l'émission *Huissiers* présentée sur les ondes de Noovo. Les groupes signataires allèguent qu'il s'agit d'un divertissement qui exploite la misère des gens, porte atteinte à leur dignité et renforce les préjugés sur la pauvreté et la santé mentale. De plus, Bell est pointé du doigt pour son incohérence. En effet, selon les organismes, il s'agit d'un double discours pour Bell qui, d'une part, est propriétaire de Noovo (par le biais de sa filiale Bell Média) et d'autre part, est également le porte-étendard de la Journée de sensibilisation sur la santé mentale : *Bell cause pour la cause*.

L'ACEF Rive-Sud avait personnellement été approchée par la production de cette émission en février 2021 afin de fournir les noms de personnes acceptant de participer à cette émission. Pour des considérations éthiques, nous avons refusé de solliciter nos membres et nos consommateurs à cette fin.

6.3.2 Corporations de développement communautaire (CDC)

Une CDC est un regroupement d'organismes communautaires qui œuvrent dans divers champs d'activités sur un territoire donné, et dont la mission est d'assurer la participation active du mouvement populaire et communautaire au développement socioéconomique de son milieu. Elle se distingue par sa nature locale et multisectorielle.

L'ACEF est membre de 4 CDC de son territoire	CDC Agglomération de Longueuil
	CDC Haut-Richelieu-Rouville
	CDC Roussillon
	CDC Marguerite d'Youville

Voici un résumé de nos représentations et implications dans celles-ci.

- 6.3.2.1 CDC Agglomération de Longueuil

• AGA;

• Les grandes rencontres collectives¹⁸ du Développement social Vieux-Longueuil (DSVL)

Au printemps 2017, une démarche de DSVL a été mise en place par le milieu communautaire, institutionnel et citoyen, démarche à laquelle l'ACEF s'est jointe en mai 2018. Ses objectifs sont :

- Améliorer les conditions de vie de la population;
- Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- Mieux travailler ensemble au développement social.

Les grandes rencontres collectives ont pour but de :

- Permettre aux acteurs du milieu communautaire du Vieux-Longueuil de se donner une vision globale des réalités du territoire;
- Maintenir une vigilance quant aux enjeux émergents;
- Prioriser les interventions et mettre en œuvre des actions concrètes, au niveau local, par une prise en charge collective.



18. Les grandes rencontres collectives sont l'occasion de réunir les groupes, partenaires et individus impliqués dans la même démarche.

Cette année, l'ACEF a participé à trois grandes rencontres collectives du DSVL :

- Présentation de l'état d'avancement des travaux des différents comités;
 - *Vers une gouvernance en développement social.* Cette rencontre, première étape d'une démarche vers une gouvernance en développement social à l'échelle de l'agglomération, était organisée conjointement par la CDC-AL, le CISSS Montérégie-Centre, le CISSS Montérégie-Est, la Ville de Longueuil, la Maison la Virevolte, la Table de concertation en santé mentale de la Rive-Sud et Centraide du Grand Montréal;
 - Présentation de projets dans le cadre du financement par le Fonds québécois d'initiatives sociales/ Démarche de l'Alliance pour la solidarité de l'agglomération de Longueuil et réflexion collective sur une gouvernance en développement social.
- **Comité ressources pour les citoyens**
Aux termes de la grande rencontre collective, cinq comités d'action étaient formés (un pour chaque catégorie d'enjeux identifiée) dont le comité Ressources pour les citoyens auquel l'ACEF s'est jointe. Le but de ce comité est de travailler à l'amélioration des conditions de vie des citoyens par le biais de changements apportés à leur milieu de vie. Malheureusement, faute de disponibilité suffisante, l'ACEF a dû se retirer temporairement de ce comité.

En 2021-2022, l'ACEF a participé à 4 rencontres du comité ressources pour les citoyens.

L'ACEF a également participé au lancement du *Coffre à outils de transformation sociale: Approches inclusives et transversales*. Le Coffre contient une panoplie d'approches qui permettra le partage et le développement de pratiques plus inclusives. Les approches dites inclusives et transversales ont pour but d'offrir un soutien dans le développement de projets, l'adaptation des activités et des pratiques au sein des organismes communautaires ou des Tables de concertation et de développer des réflexes et une culture partagée de l'inclusion.

→ Le Coffre est disponible au www.cdcal.org

- 6.3.2.2 CDC Roussillon

La CDC Roussillon fêtait cette année ses dix ans d'existence. L'ACEF désire souligner cet anniversaire, la féliciter pour le travail accompli dans sa région et lui souhaiter une bonne continuité.



- **AGA;**
- **Formation Créer simplement des vidéos percutantes**
Un membre de l'équipe a participé à cette formation organisée par la CDC et offerte par la boîte de communication Communications futées. Grâce à l'initiative de la CDC, les membres participants ont bénéficié d'une excellente formation à tarif réduit.
- **Forum en développement social**
En lien avec les activités de la CDC Roussillon et Concertation Horizon¹⁹, l'ACEF participait à la journée Forum en développement social réunissant des partenaires et des acteurs terrains de l'ouest de la Montérégie. En ateliers et en plénières, les participants ont pu partager leurs observations et les préoccupations de leurs milieux respectifs et discuter de pistes de solutions à différentes problématiques rencontrées dans cette région.
Enjeux discutés à ce Forum :
 - La sécurité alimentaire;
 - Le logement social et abordable;
 - La réussite éducative et sociale;
 - La réduction des inégalités / l'accessibilité des services / le renforcement des actions.

→ On peut suivre les retombées de ce Forum en consultant la plateforme collaborative Réflexe DS lancée en décembre 2021 au www.reflexeds.ca

- **Comité Pénurie de Main-d'œuvre**
Face au problème de recrutement et de rétention du personnel dans les organismes communautaires, la CDC Roussillon mettait en place en 2020 un comité sur la pénurie de la main-d'œuvre afin de réunir ses membres autour de cet enjeu.

En 2021-2022, l'ACEF a participé à 4 rencontres du comité Pénurie de main-d'œuvre.

19. Concertation Horizon : Concertation intégrée mobilisant les cinq MRC du territoire et les partenaires multi-sectoriels engagés à la réduction des inégalités sociales dans l'Ouest de la Montérégie.



- 6.3.2.4 CDC Haut-Richelieu-Rouville

- AGA;
- Rencontre avec les députés de la région;
- Rencontre d'échanges sur les rôles et responsabilités du C.A. versus ceux de la direction;
- L'ACEF a également participé aux différents déjeuners-causeries et échanges entre les membres.



Corporation de
développement communautaire
de Marguerite-D'Youville

- 6.3.2.5 CDC Marguerite d'Youville

En août 2021, l'ACEF est devenue membre de la CDC Marguerite d'Youville.

- AGA;
- Tournage d'une capsule vidéo promotionnelle²⁰.

6.3.3 Projet collectif 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 au sein de ce projet en s'impliquant auprès du comité de la Maison de l'accueil et du comité de pilotage²¹. Le comité de pilotage est responsable des liens avec les différentes instances, des activités de représentation et de l'engagement et de la supervision des ressources humaines.

En 2021-2022, 20 réunions ont été tenues afin de concrétiser ce projet.



« La Maison de l'Accueil, cœur du centre-ville de Longueuil, offre à toute personne et aux organismes, un milieu de vie chaleureux, à échelle humaine, des espaces collaboratifs et créatifs, des services sociocommunautaires et personnalisés en synergie avec ses partenaires et avec sa communauté²². »

20. Voir les détails au point 9.2, page 40.

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

22. Mission de l'organisme.

Au cours de l'année 2021-2022, le projet de la Maison de l'accueil a poursuivi ses travaux:

- Élaboration d'un plan d'affaires avec l'appui du groupe MCE Conseils afin d'évaluer les besoins de financement, de bénéficier d'un accompagnement sur le montage financier du projet et de confirmer les conditions de succès du projet, à savoir:
 - Acquisition d'un terrain au centre-ville de Longueuil;
 - Obtention d'appuis auprès des différents paliers gouvernementaux dont le municipal;
- Adoption de la forme juridique de l'organisme. Le 8 juillet 2021, la Maison de l'accueil devenait officiellement un organisme à but non lucratif;
- Création d'un comité provisoire sur la gouvernance pour la préparation de la demande d'incorporation, la rédaction des règlements généraux et du code de déontologie des administrateurs;
- Rencontre avec les quatre candidats à la mairie de Longueuil, lors de la dernière campagne électorale tenue à l'automne 2021, afin de leur expliquer le projet et faire valoir la nécessité d'une Maison de l'Accueil;
- Rencontre avec la mairesse de Longueuil, **Madame Catherine Fournier**, le 3 décembre 2021 afin de discuter du développement de la Maison de l'Accueil et d'une localisation possible dans le futur centre-ville.

Enfin, le 30 novembre 2021, a eu lieu l'assemblée générale de fondation et l'ACEF devenait membre du premier conseil d'administration. Lors de cette assemblée inaugurale, le rapport d'activités et le portrait financier ont été présentés, les règlements généraux adoptés et les membres du tout premier conseil d'administration élus. Ce fut un moment émouvant après la somme de travail effectuée.

Le C.A. réunit des travailleurs d'organismes et des citoyens bénévoles provenant de différents milieux:

Luc Barsalou

Président (Carrefour Le Moutier)

Claudia Beaudin

Vice-présidente (CPE L'Attrait mignon)

Marie-Edith Trudel

Trésorière (ACEF Rive-Sud)

Mario Lefebvre

Secrétaire (Alliance Carrière-Travail)

Adrien Sinzinkayo

Administrateur (citoyen)

François Aubry

Administrateur (citoyen)

En 2021-2022, le C.A. s'est réuni à 3 reprises.

Au 31 mars 2022, la Maison de l'Accueil compte 75 membres.

Bons coups



- L'organisme est désormais légalement constitué et pleinement autonome.
- Le nombre impressionnant de membres adhérant à ce projet.
- Les avancées constantes.

6.3.4 Campagne nationale de mobilisation *Engagez-vous pour le communautaire*

Depuis 2016, la campagne *Engagez-vous pour le communautaire*, initiée par le Réseau québécois de l'action communautaire autonome (RQ-ACA), unit les différents secteurs de l'action communautaire autonome de partout au Québec.

Revendications portées par la campagne :

- Augmentation du financement des groupes communautaires et l'indexation des subventions à la mission;
- Respect de l'autonomie des groupes;
- Réalisation d'une justice sociale par un réinvestissement majeur dans les organismes communautaires, les services publics et les programmes sociaux.

→ Plus d'infos au www.engagezvousaca.org

– 6.3.4.1 Coup de sifflet pour la CAQ

Journée de reconnaissance, de suspension des activités et d'actions auprès des députés dans le cadre de la Journée nationale de l'action communautaire autonome (23 octobre).

Le 25 octobre 2021²³, l'ACEF répondait aux appels à la grève et à la mobilisation du RQ-ACA et fermait ses portes le temps de mener des actions auprès des députés. L'équipe s'est jointe à la manifestation qui se déroulait à La Prairie devant les bureaux du ministre de la Santé et député de La Prairie, **Monsieur Christian Dubé**.

À la suite de la manifestation, les employées de l'ACEF ont entrepris la tournée des bureaux de plusieurs députés à qui elles ont distribué des dépliants d'information sur la mobilisation et sur les services de l'ACEF.



L'équipe de l'ACEF devant les bureaux du député Christian Dubé.

Bureaux de députés visités par l'ACEF

- Monsieur Ian Lafrenière - St-Hubert
- Madame Nathalie Roy - Montarville
- Monsieur Lionel Carmant - Taillon
- Monsieur Jean-François Roberge - Chambly
- Monsieur Simon Jolin-Barrette - Borduas
- Madame Danielle McCann - Sanguinet



– 6.3.4.2 Vague de grèves et de fermeture

Dans le cadre de la Journée mondiale de la justice sociale, série de journées de grève/fermeture/interruption des activités portant sur la justice sociale et climatique et réclamant des investissements majeurs dans le filet social (programmes sociaux, services publics et organismes communautaires).

Le 21 février 2022, l'ACEF participait à la vague d'actions et de grèves rotatives²⁴ en interrompant ses activités afin de se joindre à une marche suivie d'un grand rassemblement devant les bureaux de **Monsieur Lionel Carmant**, ministre délégué à la Santé et aux Services sociaux et député de Taillon. 115 organismes communautaires de la Montérégie étaient présents.



Bons coups

- La forte mobilisation des groupes communautaires partout au Québec.
- Les photos et les vidéos partagés en temps réel sur Facebook.
- La tournée surprise aux bureaux des députés a permis de les sensibiliser.

23. La Journée nationale de l'action communautaire autonome tombant un samedi cette année, les actions ont été entreprises le lundi suivant.

24. Les régions se sont mobilisées à tour de rôle. Les organismes ont fermé leurs portes et mené des actions lors d'une seule Journée régionale entre le 21 et le 24 février.

7. Partenariat avec *Le Bonhomme à lunettes*

Le Bonhomme à lunettes est un opticien d'ordonnances mobile qui offre des verres correcteurs et des montures à des coûts abordables. Comme plus de 60 organismes communautaires, l'ACEF lui prête ses locaux de Longueuil et de Salaberry-de-Valleyfield pour la tenue de ses rendez-vous avec les consommateurs.

Depuis 2020, l'ACEF est heureuse de soutenir cette initiative qui permet à la population de se procurer des lunettes de qualité à moindre coût. Le service est accessible à tous peu importe le revenu ou la situation financière mais il est particulièrement précieux pour les personnes à faibles revenus. Par exemple, si elles sont bénéficiaires de l'aide sociale, elles peuvent se procurer une paire de lunettes pour aussi peu que 20\$. Outre le caractère utile de ce partenariat, *Le Bonhomme à lunettes* appuie financièrement le milieu communautaire en remettant un don à chaque organisme participant.



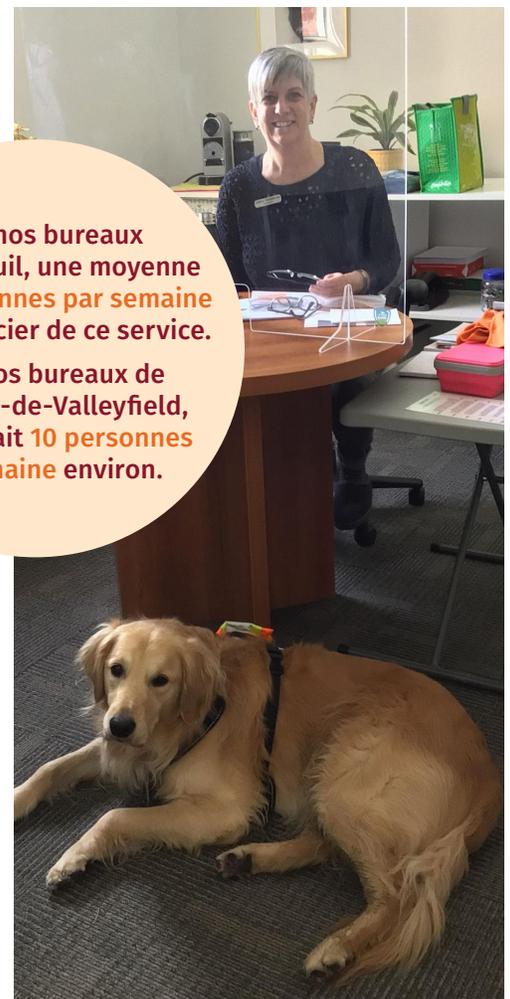
→ Pour plus de renseignements:
www.bonhommealunettes.org

Dans nos bureaux de Longueuil, une moyenne de 30 personnes par semaine a pu bénéficier de ce service.

Dans nos bureaux de Salaberry-de-Valleyfield, on comptait 10 personnes par semaine environ.



L'équipe des opticiennes à Longueuil, Josée Mailloux et Catherine Béliveau.



Au point de service de Salaberry-de-Valleyfield, Carole Fraser, opticienne, et Molly.

Bons coups



- Le prêt de nos locaux permet de soutenir l'initiative du *Bonhomme à lunettes* en offrant l'achat de lunettes à moindre coût.
- Ce partenariat constitue une source de financement bienvenue.

8. 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 du Grand Montréal.

Une campagne au résultat exceptionnel

La campagne de financement 2021 de Centraide du Grand Montréal s'est achevée avec un résultat impressionnant. Les dons ont atteint la somme record de **62 639 750 \$**. 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, Centraide a réussi à récolter un montant jamais obtenu auparavant.

L'ACEF se considère privilégiée de pouvoir compter sur l'appui financier de Centraide du Grand Montréal. La reconnaissance de notre travail et de notre expertise par Centraide est très importante pour nous. Par exemple, en août 2021, elle diffusait dans son infolettre un article intitulé *Pour la rentrée scolaire, les organismes se mobilisent* dans lequel elle faisait la promotion des services des ACEF pour les familles dans le besoin, afin de préparer la rentrée scolaire.



Centraide
du Grand Montréal

Révision de la stratégie d'investissement

Depuis 2020, nous suivons attentivement les changements annoncés au sujet de la révision de la stratégie d'investissement et de financement de Centraide du Grand Montréal à l'égard des groupes communautaires. Cette nouvelle stratégie, qui se veut plus équitable et axée sur les retombées dans le milieu, vient préciser les grandes lignes qui guideront dorénavant la façon d'utiliser et de répartir les dons reçus. Centraide veut ainsi capter les impacts des actions des organismes soutenus, prendre le pouls des avancées découlant de ce travail collectif et démontrer à nos donateurs l'effet de leur don. Le 7 décembre 2021, lors d'un webinaire, le nouveau président-directeur général de Centraide, **Monsieur Claude Pinard**, annonçait les grands changements liés au déploiement de la nouvelle stratégie d'investissement, en vigueur à compter du 1^{er} avril 2022.

Parmi les changements annoncés, mentionnons l'identification des retombées qui découlent de l'action des organismes. Ces impacts peuvent se produire sur la personne elle-même, sur l'organisme ou plus largement, sur la communauté.

À cette fin, au moment de compléter le formulaire de reddition de compte, nous devons identifier les interventions (une consultation budgétaire, un téléphone, etc.) ayant été les plus significatives, en faire la synthèse et expliquer leur impact.

Un appui apprécié

En février 2022, Centraide du Grand Montréal se prononçait positivement en faveur des revendications du milieu communautaire afin d'exiger de meilleures conditions de travail. Il s'agit d'ailleurs d'un des principaux arguments évoqués dans le mémoire que les Centraide du Québec ont déposé auprès du ministre des Finances du Québec, le 11 février 2022, dans le cadre des consultations pré-budgétaires afin d'appuyer la revendication des organismes pour une hausse de leur financement de base. Les Centraide du Québec ont d'ailleurs pris position publiquement en faisant parvenir une lettre ouverte à ce sujet aux médias. Le Collectif des Fondations, dont Centraide fait partie, a lui aussi émis une lettre d'appui en plus de réaliser des représentations auprès des instances gouvernementales.

L'implication de l'ACEF auprès de Centraide

L'implication de l'ACEF s'est concrétisée par les actions suivantes :

Avril 2021

- Répondre au sondage *La diversité au sein des conseils d'administration d'organismes de bienfaisance et sans but lucratif: coup d'œil sur le secteur sans but lucratif au Canada* initié par Centraide auprès de ses membres;

Mai 2021

- Répondre au sondage au sujet de la rétroaction sur les offres en renforcement des compétences et du leadership que Centraide a déployées au courant des cinq dernières années. Les réponses recueillies servent à alimenter l'élaboration de la stratégie en développement des compétences et du leadership;
- Assister, dans le cadre du lancement de la campagne 2021, à la présentation des nouveaux co-présidents de la grande campagne de financement 2021: **Madame Maria Della Posta**, présidente de Pratt & Whitney Canada et **Monsieur Darryl White**, chef de la direction de BMO Groupe financier;

Décembre 2021

- Assister au webinaire portant sur les principaux changements concernant les stratégies d'investissement, qui entreront en vigueur à compter du 1^{er} avril 2022;
- Rencontrer notre répondante **Madame Valérie Fortin**, conseillère en planification et en développement à Centraide. Lors de cette rencontre, il a été question de notre représentation sur le territoire, du dossier de défense collective de droits SRG-PCU²⁵, des demandes des différentes CDC et de la façon d'établir nos priorités (comment et quoi prioriser selon nos capacités) afin de répondre aux exigences de Centraide. Nous entretenons d'excellents liens avec notre répondante et lui transmettons régulièrement des informations à notre sujet comme par exemple, certaines de nos interventions médiatiques. Ainsi, en juillet 2021, nous partageons avec elle une entrevue concernant nos services, diffusée sur les ondes de la télévision communautaire TVRS.

→ Entrevue disponible au www.vimeo.com/559001494

Mars 2022

- Assister au webinaire annonçant le programme de formation DATAide destiné à appuyer la transformation numérique des organismes communautaires. Centraide désire ainsi appuyer les organismes qui n'auraient toujours pas pris ou compléter le virage numérique, faute de ressources humaines et financières suffisantes.

Un résultat sans précédent

Cette année, les dons à Centraide ont atteint la somme record de

62 639 750 \$

Un montant jamais obtenu auparavant.

« Les résultats exceptionnels de la campagne de cette année démontrent la générosité de la collectivité et l'importance qu'elle accorde à Centraide pour maintenir notre filet de sécurité sociale. »

Madame Maria Della Posta et **Monsieur Darryl White**, coprésidents de la campagne 2021

25. Voir point 6.2.3, page 28.

9. Visibilité

9.1 L'ACEF DANS LES MÉDIAS

L'ACEF possède une expertise reconnue par les différents médias écrits, télévisuels ou électroniques, tant locaux, régionaux que nationaux. Chaque année, elle est régulièrement sollicitée par des journalistes qui désirent 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. Néanmoins, nous avons saisi plusieurs occasions de nous entretenir avec les médias.

En 2021-2022, l'ACEF a accordé des entrevues ou participé à des chroniques ou des dossiers pour les médias suivants :

- Canada Français
- La Presse
- Le Courrier du Sud
- Le Reflet
- LCN
- Nous.tv
- 98,5 FM
- 103,3 FM
- Radio-Canada
- Rouge média
- Télévision Rive-Sud (TVRS)
- TVA



Hélène Héту en entrevue pour l'émission Vu et Reconnu de TVRS.

Plusieurs des sujets abordés reflètent les préoccupations actuelles de la population :

- La hausse des prix (des aliments, de l'essence, du logement, etc.) et les moyens d'en atténuer l'impact;
- Les répercussions sur les familles du dernier budget provincial;
- Les finances personnelles, le budget, l'endettement;
- Les coûts du télétravail;
- Les coupures au Supplément de revenu garanti (SRG) pour les aînés ayant reçu la Prestation canadienne d'urgence (PCU)²⁶, etc.

De façon plus spécifique, l'ACEF s'est prononcée sur les avances de paies proposées par l'application Koho et sur les ressources disponibles et les mesures à prendre par une famille de sept enfants lors de l'éviction de leur logement.

Il arrive également que les médias deviennent une tribune pour faire connaître nos services auprès de la population. L'ACEF a ainsi accordé plusieurs entrevues pour présenter l'organisme, informer les consommateurs du déménagement de son point de service de Salaberry-de-Valleyfield et faire connaître son atelier *Bien manger à bon compte*.



Bons coups

- L'expertise de l'ACEF est reconnue.
- Malgré un agenda très chargé, les travailleuses ont pu répondre à un grand nombre de demandes.

26. Voir les détails de ce dossier au point 6.2.3, page 28.

9.2 PROMOTION

En 2021-2022, l'ACEF a été très active et a réalisé de nombreuses activités promotionnelles afin de rejoindre la population et donner de la visibilité à l'organisme. Constamment à l'affût des opportunités en ce domaine, elle multiplie et varie les moyens de diffusion.

Dans les journaux locaux, elle a :

- poursuivi l'achat d'espaces publicitaires dans le *Courrier du Sud*;
- procédé à l'achat d'espaces supplémentaires dans les journaux *Le Reflet*, *Le Journal St-François* et le *Soleil de Châteauguay*. Cela lui permet d'être davantage visible dans les médias locaux couvrant le territoire de son point de service de Salaberry-de-Valleyfield;
- continué d'envoyer ses annonces aux journaux régionaux même si elles semblent y être rarement diffusées. Leur gratuité est l'élément-clé l'incitant à poursuivre ses envois;
- ajouté l'envoi régulier au journal *Le Bel âge Plus* de sorte que les services et activités de l'organisme y ont été diffusés dans tous les numéros parus à l'automne 2021 et à l'hiver 2022.

Afin d'utiliser les moyens de diffusion offerts par les médias électroniques, elle a également :

- Procédé à 9 reprises, à l'envoi de courriels destinés à ses membres et aux organismes de son territoire. À cet effet, elle tient à jour une base de données regroupant plus ou moins 650 organismes et individus;
- Fait paraître des annonces dans les bulletins de liaison électroniques des 4 CDC dont elle est membre²⁷.
- Profité de la visibilité offerte grâce aux babillards des sites *Économies et compagnies* et *Nou.tv*;
- Assuré l'inscription et la mise à jour des coordonnées de l'organisme et de l'état de ses services dans différents bottins de ressources (211, Assisto.ca, Répertoire de la vie communautaire du Québec, Votre boussole juridique et les répertoires des CDC dont elle est membre).

À cela, il faut ajouter les publications sur notre site Web et notre page Facebook, l'envoi de nos dépliants et les présentations de nos services auprès d'organismes et d'intervenants de différents horizons (par exemple, le personnel de l'école Sacré-Cœur de Longueuil; les intervenants SIPPE-OLO du CLSC Candiac et l'équipe du programme DI-TSA-DP des CISSME, CISSS et CISSMO).



27. Pour en apprendre plus sur ces CDC, voir le point 6.3.2, page 30.



Site Web www.acefrsm.com

En 2021-2022, notre site a compté **15 987** visiteurs.

Pages les plus souvent consultées:

- la page d'accueil;
- les coupures à Hydro-Québec;
- les services d'aide au budget.

« J'ai trouvé les infos sur votre site très intéressantes et pertinentes. »



Page Facebook

1 335 personnes sont abonnées à notre page Facebook et 1 086 l'aiment.

Cela représente une **augmentation de 8%** depuis l'an dernier.

« C'est super de vous suivre. Vous êtes toujours très pertinents. »



Capsule vidéo promotionnelle

Initiée par la CDC Marguerite D'Youville, la réalisation de cette vidéo a été possible grâce au soutien financier de la Caisse Desjardins des Patriotes et de la MRC Marguerite D'Youville. Présentant chacun des services de l'ACEF, cet outil représente une belle opportunité et une belle carte de visite professionnelle pour l'ACEF. Déjà diffusée auprès de Centraide, de Développement International Desjardins et des CDC de son territoire, cette vidéo pourra bientôt être visionnée en ligne, sur notre site Web et notre page Facebook.

« Ces capsules ont comme objectif de faire rayonner le travail quotidien de femmes et d'hommes de cœur engagés sur le territoire. On ne pourrait tout simplement pas s'imaginer traverser cette pandémie qui perdure, sans l'expertise du milieu communautaire qui fait partie intégrante du filet social québécois, au même titre que les services publics et les programmes sociaux. »

Extrait de l'invitation au lancement officiel des capsules.



Bons coups

- L'achat d'espaces publicitaires pour assurer la diffusion de nos annonces.
- Une promotion accrue sur le territoire de notre point de service de Salaberry-de-Valleyfield.
- L'utilisation combinée d'une variété d'actions promotionnelles.
- La création d'une vidéo personnalisée pour présenter nos services.

10. Portrait financier

	Prévisions 2021-2022	Résultats 2021-2022
Revenus		
Subventions ACEF		
Centraide Grand Montréal	189 149 \$	189 149 \$
Centraide Sud-Ouest	1 750 \$	1 750 \$
S.A.C.A.I.S.	173 918 \$	178 324 \$
Développement International Desjardins (DID)	99 903 \$	98 119 \$
Autorité des Marchés Financiers (AMF)	10 270 \$	10 270 \$
Hydro-Québec	16 261 \$	16 261 \$
Office de la protection du consommateur (OPC)	10 810 \$	10 810 \$
Ville de Longueuil - Maison de l'Accueil	36 800 \$	36 800 \$
Alliances pour la solidarité (MTESS) - Maison de l'Accueil	- \$	30 246 \$
Sous-total	538 861 \$	571 729 \$
Autofinancement		
Dons	9 250 \$	6 805 \$
Cotisations des membres	775 \$	788 \$
Cours et ateliers	500 \$	1 831 \$
Intérêts	500 \$	611 \$
Autres revenus et remboursements	864 \$	3 595 \$
Vente de documents	50 \$	71 \$
Sous-total	11 939 \$	13 701 \$
Total des revenus	550 800 \$	585 430 \$
Dépenses		
Salaires et avantages sociaux	457 225 \$	440 572 \$
Loyer, électricité et assurances	44 575 \$	52 739 \$
Fonctionnement du bureau	14 850 \$	13 087 \$
Déplacement et représentation	1 800 \$	1 717 \$
Cotisations, abonnements et documentation	3 942 \$	3 915 \$
Télécommunications	10 300 \$	8 100 \$
Amortissement des immobilisations	2 900 \$	3 350 \$
Honoraires professionnels	5 000 \$	5 121 \$
Formation	1 500 \$	1 075 \$
Frais d'activités	7 600 \$	11 163 \$
Frais bancaires et service de paie	1 108 \$	1 112 \$
Transfert de subvention - Alliances - Maison de l'Accueil	- \$	30 031 \$
Total des dépenses	550 800 \$	571 982 \$
SURPLUS DE L'EXERCICE	- \$	13 448 \$

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 des Femmes de Longueuil
- Centre d'Orientation et de Formation pour Femmes en Recherche d'Emploi (COFFRE) Saint-Jean/ St-Hubert
- 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 de la Rive-Sud
- La Maison Joins-toi
- La rencontre Châteauguoise
- L'Écrit Tôt de Saint-Hubert
- Macadam Sud
- Mouvement SEM
- Partage Saint-François-de-Sales
- Place à l'emploi/Options sans limite
- Unifor, Section locale 510 (syndicat)

Merci à nos partenaires

- Carrefour Le Moutier
- Centre d'aide et d'accompagnement aux personnes âgées et leurs proches (CAAPA)
- Centre D'Main de Femmes
- Centre de francisation L'Insulaire
- Coalition des Associations de consommateurs du Québec (CACQ)
- Collectif de défense des droits de la Montérégie
- Comité logement Montérégie
- Conseil central de la Montérégie (CSN)
- Corporation de développement communautaire du Haut-Richelieu-Rouville
- Corporation de développement communautaire de l'agglomération de Longueuil
- Corporation de développement communautaire Marguerite D'Youville
- Corporation de développement communautaire de Roussillon
- Corporation de développement communautaire Les Jardins-de-Napierville
- 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
- Fédération des caisses Desjardins du Québec
- Fondation Vinesh Saxena
- Le Bonhomme à lunettes
- L'Entraide Chez-Nous
- Nous.tv (télévision communautaire de Salaberry-de-Valleyfield)
- Réseau d'information et d'aide aux personnes assistées sociales (RIAPAS) de Châteauguay

Merci à nos bailleurs de fonds

- Alliance pour la solidarité (administré par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS))
- Autorité des marchés financiers: Fonds pour l'éducation et la saine gouvernance
- 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 (DID)
- Fédération des Caisses Desjardins du Québec
- Fonds de développement social – Ville de Longueuil
- Hydro-Québec
- Office de la protection du consommateur (OPC)
- Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS)

Merci à nos donateurs

- **Monsieur Ian Lafrenière**, député de Vachon
- Fondation Famille Vinesh Saxena
- *Le Bonhomme à lunettes*



Centraide
du Grand Montréal

Secrétariat à l'action
communautaire
autonome
et aux initiatives
sociales

Québec 

 **Desjardins**

Office
de la protection
du consommateur
Québec 

 **Hydro**
Québec

 **AUTORITÉ**
DES MARCHÉS
FINANCIERS



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

Longueuil
2010, chemin de Chambly
Longueuil
J4J 3Y2

Tél.: 450 677-6394
Sans frais: 1 877 677-6394
Fax: 450 677-0101

acefrsm@acefrsm.com

Salaberry-de-Valleyfield
19, rue Ste-Cécile
Salaberry-de-Valleyfield
J6T 1L4

Tél.: 450 371-3470
Sans frais: 1 888 450-3470

acefrsv@consommateur.qc.ca

www.acefrsm.com

