

Rapport annuel d'activités

2022-2023

Aider, soutenir et défendre les consommateurs















consommation # éducation populaire

Défense des droits et des intérêts des consommateurs justice sociale Interventions collectives

entraide

endettement

L'ACEF désire remercier ses bénévoles :

François Aubry

Valérie Beauchamp

Jean-Pierre Gingras

Manon Jobin

Gaétan Lavoie

Carmen Lefebvre

Manon Lévesque

Nicole Ouellette

Gisèle Papineau

Jean-Félix Morency

Aline Roy

Mathilde Trudel-Ferland

Rédaction

L'équipe de travail

Révision

Micheline Ponton et Anne-Marie Champroux

Supervision et conception graphique

Micheline Ponton

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

C'est avec un mélange de préoccupation pour la situation de plus en plus difficile vécue par les consommateurs et de satisfaction du travail accompli que nous vous adressons notre mot d'ouverture pour ce rapport d'activités.

En effet, bien que nous soyons fiers de notre travail et de nos réalisations, l'année 2022-2023 a été marquée par un constat inquiétant : le nombre de demandes d'aide que nous avons reçu a connu une hausse significative. Cette tendance, malheureusement, s'accompagne d'une réalité alarmante : chaque demande requiert désormais une période plus longue d'accompagnement, révélant des situations personnelles de plus en plus précaires et complexes.

L'accès au logement : un enjeu majeur

L'année a été marquée par une crise sans précédent en matière de logement. La pénurie de logements et l'augmentation du coût des loyers ont généré un impact disproportionné sur les finances des citoyens à faibles revenus, aggravant les inégalités économiques et sociales. L'ACEF Rive-Sud a donc décidé d'appuyer prioritairement, dans la prochaine année, les initiatives des groupes de défense de droits travaillant et intervenant sur les questions du logement social.

Outre l'augmentation vertigineuse du coût des logements, la population fait face à d'autres enjeux, parmi lesquels figurent une inflation grandissante, une augmentation des taux d'intérêt et une instabilité économique. Dans ce contexte difficile, nous croyons fermement que les services offerts par l'ACEF Rive-Sud demeurent plus pertinents que jamais et répondent aux urgences que vivent les citoyens.

La nécessité d'un financement adéquat des groupes communautaires

Il nous apparaît impératif de nous pencher sur la question du sous-financement des organismes communautaires. Nous sommes fortement préoccupés par le fait que notre capacité à protéger et à soutenir les plus démunis soit diminuée dans le contexte actuel. Ensemble, nous devons trouver des solutions durables et garantir la pérennité de l'ACEF et des nombreux groupes communautaires, afin de continuer à œuvrer comme véritable rempart pour une population qui en a bien besoin.

Nous désirons remercier chaleureusement tous ceux qui nous ont soutenus jusqu'à présent, ainsi que nos précieux bénévoles et nos employées et employé qui fournissent un travail d'équipe admirable dans des conditions souvent difficiles.

À l'aube du 50^e anniversaire de l'ACEF Rive-Sud, en 2024, relevons le défi qui se présente à nous et travaillons pour faire en sorte que notre communauté puisse compter sur nous encore plusieurs années.

Merci de votre soutien continu et bonne lecture !

Valérie Beauchamp, présidente Marie-Édith Trudel, coordonnatrice

Table des matières

Mot de la présidente et de la coordonnatrice

1. L'ACEF	7
1.1 Mission	7
1.2 Territoire	7
2. Vie associative	8
2.1 Assemblée générale annuelle	8
2.2 Conseil d'administration	9
2.3 Équipe	11
2.4 Action bénévole	13
3. Aide directe	14
3.1 Accueil téléphonique	14
3.2 Consultation budgétaire	16
3.3 Point de service de Salaberry-de-Valleyfield	18
3.4 Région du Haut-Richelieu	19
4. Fonds d'entraide	21
4.1 Fonds d'entraide de la Rive-Sud de Montréal	21
4.2 Fonds humanitaire	23
5. Éducation populaire	24
5.1 Ateliers et rencontres d'information pour les groupes	24
5.2 Ateliers et rencontres d'information pour la population	25
5.3 Cours sur la planification budgétaire	27
5.4 Activités et interventions relatives à Hydro-Québec	28
6. Défense collective des droits	29
6.1 Action politique non partisane	29
6.2 Soutien individuel dans l'action	31
6.3 Mobilisation sociale	34
7. Partenariat avec Le Bonhomme à lunettes	39
8. Centraide du Grand Montréal	40
9. Visibilité	42
9.1 L'ACEF dans les médias	42
9.2 Promotion	43
10. Portrait financier	44
11. Remerciements	45

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.

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

Les services de l'ACEF s'adressent à toute la population de son territoire, mais plus spécialement aux personnes à faibles et modestes revenus.

En plus de ses bureaux de Longueuil et de Salaberry-de-Valleyfield, l'ACEF a également un pied-à-terre à St-Jean-sur-Richelieu. Nous pouvons ainsi rencontrer sur place les populations de cette région.

De plus, les services individuels et certains services collectifs sont désormais accessibles par visioconférence, ce qui permet de rejoindre davantage de consommateurs puisqu'ils n'ont pas à se déplacer. 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.

Portrait du territoire1

Population totale:

1501259

102 municipalités desservies

- + la réserve améridienne de Kanawake
- 8 MRC couvertes
- + l'agglomération de Longueuil
- + la réserve amérindienne de Kanawake



Nos bureaux:



Siège social à Longueuil



Point de service de Salaberry-de-Valleyfield



Pied-à-terre à St-Iean-sur-Richelieu

¹ Source : Découpage administratif, Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (MERN), janvier 2023.

2. Vie associative

2.1 ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE (AGA)

Le 22 juin 2022, s'est tenue l'Assemblée générale annuelle. Les administratrices Manon Jobin, Nicole Ouellette, Gisèle Papineau et Aline Roy ont été réélues au conseil d'administration.

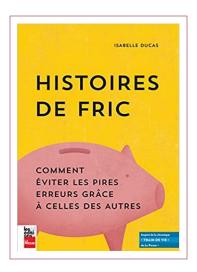
Poursuite des mesures de promotion des adhésions

Depuis le 1^{er} avril 2020, l'ACEF offre systématiquement aux consommateurs qui utilisent ses services de consultation budgétaire la possibilité de devenir membres gratuitement pour un an. En 2022, cette offre a été élargie aux participants du cours sur la planification budgétaire. Il est important de rappeler que cette pratique n'affecte en rien l'accès à nos services. Nous continuons de privilégier un *membership* volontaire et n'exigeons pas des consommateurs qu'ils soient membres pour bénéficier de nos services.

Cette offre de *membership* est l'occasion d'informer de façon plus complète ces participants sur notre mission, nos activités et nos services. De plus, les membres peuvent appuyer concrètement notre mission, recevoir de l'information privilégiée et maintenir le contact avec notre organisme.

En 2022-2023, l'ACEF a recruté 48 nouveaux membres *utilisateurs*.

Distribution gratuite du livre *Histoires de fric*



En 2020, Isabelle Ducas, journaliste à La Presse, nous donnait plusieurs centaines d'exemplaires de son livre *Histoires de fric* à remettre à nos bénévoles dans le cadre du 20e anniversaire du programme de bénévolat. Ce livre présente de nombreux cas véridiques de personnes aux prises avec un problème d'endettement ainsi que les solutions proposées par des experts de différents horizons. Certaines ACEF, dont l'ACEF Rive-Sud, avaient collaboré à documenter ces cas. Comme la pandémie a entraîné l'annulation des activités du 20e anniversaire, l'ACEF a décidé en décembre 2022 de les offrir gratuitement à l'ensemble de ses bénévoles, de ses membres et de ses partenaires ainsi qu'aux participants du cours sur le budget des mois de février et avril 2023.

Le livre s'est retrouvé sous de nombreux sapins de Noël et a fait œuvre utile. Par exemple, une grand-maman, dont les petits-enfants sont de jeunes adultes à qui elle offre maintenant de l'argent en cadeau, a inséré un chèque entre les pages du volume et a donné un exemplaire à chacun d'eux.

membres

306 individus

26 organismes

1 syndicat

BON COUP

200 exemplaires du volume *Histoires de fric* ont été distribués aux individus et aux organismes qui en ont fait la demande.

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

Année 2022-2023



Les réunions en mode hybride

L'utilisation accrue du télétravail pendant la pandémie a fait apparaître des nouveaux modes d'organisation et de nouveaux outils de collaboration à distance. Cette année, l'ACEF s'est dotée de matériel lui permettant de tenir les réunions du conseil d'administration en mode hybride. Ainsi, certains administrateurs peuvent assister à la réunion depuis les bureaux de l'ACEF tandis que d'autres la rejoignent depuis leur domicile ou leur lieu de travail.



23 novembre 2022 Première réunion du C.A. en mode hybride.

Cette année, nos administrateurs ont principalement contribué à :

- endosser les demandes de financement déposées auprès de Centraide du Grand Montréal, de l'Autorité des marchés financiers, d'Hydro-Québec, de l'Office de la protection du consommateur, des députés provinciaux, du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales et du Fonds québécois d'initiatives sociales (Montérégie).
- déposer auprès de Dataide et Centraide du Grand Montréal une demande de financement pour l'enregistrement vidéo de trois de nos ateliers afin de les rendre disponibles en ligne²;
- suivre les travaux du projet Alliance pour la solidarité, dont l'ACEF est fiduciaire pour la Maison de l'Accueil³;

- embaucher un agent d'information à l'accueil téléphonique;
- coopter les nouveaux membres;
- accepter le prêt d'un local de l'organisme L'Inclusion de St-Jean-sur-Richelieu;
- reporter la planification stratégique d'un an et signer une entente avec le Centre St-Pierre pour le suivi et la réalisation de cette planification stratégique qui débutera à l'automne 2023;
- adopter, pour les fins de l'AGA, les états financiers 2022, le rapport d'activités, le plan d'action et les prévisions budgétaires 2022-2023.

BON COUP

Le C.A. bénéficie maintenant d'une technologie qui lui permet d'inclure facilement des administrateurs à distance lors des réunions en présentiel.





Le C.A. en plein travail.

En 2022-2023, le C.A. s'est réuni à 8 reprises.

Une administratrice engagée

C'est avec reconnaissance que nous désirons souligner les dix ans d'engagement de Gisèle Papineau. Elle siège au C.A. de l'ACEF depuis 2015 mais son implication ne s'arrête pas là. Arrivée en 2013, elle s'est acquittée de tâches diverses telles que : promotion, saisie de données, travail de bureau, correction de textes, représentation, etc. Son travail, quel qu'il soit, est toujours fait avec minutie et professionnalisme. Volontaire, enthousiaste, dotée d'un bon sens de l'humour, c'est une personne agréable à côtoyer. Les membres du C.A. et l'équipe de travail désirent lui manifester leur appréciation et leur gratitude pour ces dix ans consacrés à la réalisation de la mission de l'ACEF. Merci Gisèle!



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

² Voir les détails au point 5.2.4, page 27.

³ Voir projet Maison de l'Accueil, au point 6.3.3, pages 37 et 38.

2.3 ÉQUIPE

Membres de l'équipe 2022-2023



De gauche à droite :

Marie-Édith Trudel, coordonnatrice; Micheline Ponton, responsable des bénévoles et de la promotion; Mary-Lee Sanders, consultante budgétaire/Point de service de Salaberry-de-Valleyfield; Vicky Paraschuk, consultante budgétaire; Anne Lagacé, consultante budgétaire; Hélène Hétu, consultante budgétaire; Nathalie Bélisle, adjointe-administrative et Dominique Rivard, agent d'information à l'accueil téléphonique.

Au cours de l'année 2022-2023, l'équipe a mis sur pied deux nouveaux comités de travail :

Comité de sélection

Constitué afin de procéder au recrutement, à la sélection et à l'embauche d'un nouvel agent d'information à l'accueil téléphonique. Au terme de l'exercice, Dominique Rivard est engagé.

Comité Fonds humanitaire⁴

Formé afin d'établir les modalités pour l'octroi de dons ou de prêts d'exception dans le cadre de situations où aucune solution ou ressource n'a été identifiée pour combler le besoin ponctuel et urgent d'un consommateur engagé dans une démarche avec l'ACEF.

Elle a également poursuivi ses activités au sein des comités suivants :

• Comité site Web

Cette année, les activités de ce comité ont dû être mises en veilleuse, compte tenu d'autres priorités qui ont émergé au sein de l'organisme. La situation étant maintenant rétablie, le remplacement du site Web actuel redevient plus que jamais un objectif de premier plan. Notre site datant de plus de 10 ans, l'avènement de Facebook ayant changé la donne et le désir d'outiller davantage les consommateurs en ligne militent en faveur de son remplacement dans un futur proche.

Comité télétravail

Comme le mode de travail hybride (présentiel/virtuel) instauré pendant la pandémie est là pour rester, l'ACEF a ressenti le besoin d'encadrer cette forme de travail en se dotant d'une politique en matière de télétravail. Le comité est à mettre la dernière main au document définissant la politique de l'ACEF à cet égard.

⁴ Pour de plus amples détails sur ce fonds, consultez le point 4.2, page 23.

Formations suivies par les employées

Désireuses d'améliorer sans cesse leurs pratiques et leurs compétences et de maintenir à jour leurs connaissances, les employées ont suivi 12 formations et y ont consacré globalement 68 heures. Signe des temps, la presque totalité de ces formations ont été suivies à distance via la plate-forme ZOOM.

WordPress Créez votre site Web

La Puce ressource informatique

Design-Canva Utiliser Canva pour raconter une histoire

La Puce ressource informatique

Recouvrement de créances et pratiques de commerce interdites

Office de la protection du consommateur

Logement

Office régional d'habitation Marguerite-d'Youville

Aider vos participants à avoir accès aux prestations gouvernementales (L'orienteur en mesure d'aide)

ACEF du Sud-Ouest de Montréal

Guide d'achat d'un véhicule

Équiterre et Option-consommateur Séance d'information sur la prestation dentaire canadienne et le supplément unique de l'Allocation canadienne pour le logement Gouvernement du Canada

Pour des transports à taille humaine

Équiterre et Option-consommateur

Séance d'information en lien avec la politique de recouvrement d'Hydro-Québec

Service de recouvrement d'Hydro-Québec

Le budget : trucs et astuces ACEF des Basses-Laurentides

Préparation à la retraite ACEF de l'Est de Montréal

L'analyse différenciée selon le sexe dans une perspective intersectionnelle

Table de concertation des groupes de femmes de la Montérégie

Parmi les autres défis qui attendent l'équipe

- Reprendre les activités du comité sur les documents officiels afin de procéder à la révision du contrat de travail;
- planifier les activités en lien avec le 50e anniversaire de l'ACEF;
- réaliser la planification stratégique 2022-2023.

Dans le cadre de la planification stratégique :

- 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 cing ans;
- évaluer et redéfinir le programme de bénévolat, en établir la continuité et suggérer des moyens de lui donner un nouveau départ.

Un nouveau venu

En février 2023, l'ACEF accueille un nouvel employé. Dominique Rivard se joint à l'équipe à titre d'agent d'information à l'accueil téléphonique. Journaliste, recherchiste, animateur et rédacteur, pendant plus de trente ans, il a passé l'essentiel de sa carrière à Radio-Canada au Saguenay-Lac-St-Jean et à Montréal. Il prend sa retraite en 2021 mais être inactif n'est pas dans la nature de cet homme dynamique. Il intègre l'ACEF, soucieux de mettre à profit son expérience, ses connaissances et son entregent au service des consommateurs en difficulté.



Depuis mon arrivée, je suis emballé par le professionnalisme de toute l'équipe. Je suis particulièrement touché par les besoins pressants exprimés par les consom<mark>mateurs qui</mark> font appel à nos services.

2.4 ACTION BÉNÉVOLE

L'année 2022-2023 a été témoin d'une reprise graduelle du programme de bénévolat.

De nouveau, les personnes bénévoles ont pu recommencer à fréquenter nos locaux pour y accomplir leurs tâches. Les membres du C.A., las de se réunir à distance, ont pu se retrouver pour discuter de vive voix autour d'une table. Pour d'autres, le mode hybride et le travail à distance ont facilité la participation. C'est avec joie que nous avons assisté au retour d'une fidèle bénévole qui a repris avec enthousiasme l'animation du cours sur le budget en présentiel. Et ce n'est qu'un début! De beaux projets ont été envisagés lors de l'élaboration du plan d'action 2023-2024 et dont la réussite reposera essentiellement sur une implication bénévole. Dans le même esprit, la planification stratégique, prévue à l'automne 2023, permettra de redéfinir le programme, d'en établir la continuité et de lui donner un nouveau souffle.

Un grand merci à:

François Aubry

Gestion de l'organisme

Valérie Beauchamp

Gestion de l'organisme

Représentation auprès des bailleurs de fonds

Jean-Pierre Gingras

Gestion de l'organisme

Correction et révision de textes

Manon Jobin

Gestion de l'organisme

Gaétan Lavoie

Réalisation de menus travaux dans nos locaux

Carmen Lefebvre

Travail de bureau et saisie de données

Manon Lévesque

Animation du cours sur le budget

Jean-Félix Morency

Soutien à la résolution de problèmes informatiques

Nicole Ouellette

Gestion de l'organisme

Comité d'approbation des prêts

Gisèle Papineau

Gestion de l'organisme

Saisie de données

Aline Roy

Gestion de l'organisme

Correction et révision de textes

Mathilde Trudel-Ferland

Révision graphique des grilles budgétaires du cours sur le budget et mise en forme des tableaux nécessaires à l'évaluation annuelle et au plan d'action

Sympathiques bénévoles surprises en pleine action!





Mathilde Trudel-Ferland

Carmen Lefebvre



Gisèle Papineau

Tous les employés de l'ACEF ressentent un grand élan de reconnaissance envers ces personnes engagées et désirent témoigner leur appréciation à chacune d'entre elles. Merci beaucoup! Vous êtes des belles personnes et on est vraiment chanceux de pouvoir compter sur vous!

Chaque personne peut faire une différence et chaque personne devrait essayer.

John F. Kennedy

3. Aide directe

3.1 ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Pour la majorité des consommateurs, c'est par l'accueil que s'établit le premier contact avec notre organisme.

« Il faudrait que j'apprenne à mieux gérer mon budget et à économiser. Je n'ai pas plein de dettes mais j'en ai quelques-unes »; « Je reçois continuellement des appels à mon travail pour une ancienne dette. Je ne sais pas quoi faire, mon employeur est tanné de la situation et menace de me virer »; « J'ai trois enfants de 2, 5 et 9 ans et j'ai beaucoup de dettes. Je n'arrive pas»; « J'ai acheté une voiture neuve que je suis allée chercher il y a à peu près une semaine. Le prix n'est pas celui que j'avais convenu avec le vendeur, c'est beaucoup plus cher. Est-ce que je peux lui remettre l'auto ? »; « J'ai reçu un papier qui dit que je dois laisser mon logement dans dix jours. Je ne sais pas où aller ni quoi faire ». Il s'agit de quelques exemples d'appels que nous recevons régulièrement à l'accueil téléphonique.



BONS COUPS

L'embauche d'un agent d'information à temps plein à l'accueil téléphonique.

L'installation d'un nouveau système téléphonique performant et adapté à nos besoins technologiques.

Si les appels téléphoniques constituent la majeure partie du travail, les demandes adressées par courriel connaissent une nette progression.

Le traitement de ces demandes requiert souvent un appel téléphonique pour s'assurer que la personne réside bien sur notre territoire et pour s'assurer de bien cerner la situation afin de pouvoir transmettre une information pertinente et complète.

Lorsque nous recevons une demande (par téléphone, en personne ou par courriel), nous devons d'abord l'évaluer afin d'y donner suite le plus efficacement possible. Nous pouvons répondre immédiatement à la demande d'information, transférer l'appel à une consultante budgétaire ou diriger la personne vers une activité de groupe ou encore enclencher le processus en vue d'une consultation budgétaire individuelle. Il arrive aussi qu'on doive référer vers une ressource externe parce que la demande dépasse notre mandat et que nous ne sommes pas en mesure d'y répondre nousmêmes. Cela dit, nous ne laissons personne en plan et faisons en sorte qu'un appel à l'ACEF soit toujours un pas en avant vers une solution.

En 2022-2023, l'ACEF a répondu à 3 273 demandes d'aide acheminées par téléphone, visites à nos bureaux ou courriels.

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

Un poste à temps plein

En janvier 2021, l'équipe de travail a initié un projet pilote qui consistait à se partager la réponse à l'accueil téléphonique, chaque employée assurant une plage horaire. À la suite de cette expérience, l'équipe a conclu qu'il est préférable de n'avoir qu'une seule personne dédiée à ce poste. L'embauche d'un agent d'information téléphonique à temps plein facilitera, notamment, un meilleur suivi des appels et l'uniformité des procédures.



Dominique Rivard en formation avec Micheline Ponton, responsable de l'accueil téléphonique.

Un nouveau système téléphonique

La téléphonie en place depuis plus de vingt ans était devenue désuète et il fallait la remplacer par un nouveau système téléphonique plus performant, plus moderne et mieux adapté aux réalités technologiques d'aujourd'hui. À l'automne 2022, le système et les nouveaux appareils sont installés. Nous continuons de découvrir et d'apprécier tout le potentiel de ce nouveau système.

Quelques exemples de sujets d'appels que nous recevons fréquemment à l'accueil téléphonique :

- questions liées au logement (recherche d'un logement, augmentation de loyers, insalubrité, avis d'éviction, audience au Tribunal administratif du logement, etc.);
- questions relatives aux programmes gouvernementaux (aide sociale, assurance-emploi, Régie des rentes du Québec, impôts, CNESST, allocations familiales, allocation-logement, Prestation canadienne de la relance économique (PCRE), etc.;
- conseils et informations en lien avec des problèmes d'endettement (agences de recouvrement, cartes de crédit, dossier de crédit, solutions aux dettes, etc.;

- recherche de soutien, d'information et d'aide financière (pour paiement de médicaments, soins dentaires, réfugiés, proches aidants, personnes nonvoyantes, etc.), d'aide alimentaire ou d'aide à la suite d'un sinistre;
- problèmes en lien avec les institutions financières (saisie dans le compte bancaire, plaintes, encaissement de placements, etc.);
- problèmes avec un véhicule (location, réclamation aux assurances, remise volontaire, contrat d'achat d'un véhicule usagé, coût de réparations, etc.);
- cas de fraude et de vol d'identité.

3.2 CONSULTATION BUDGÉTAIRE INDIVIDUELLE

La consultation budgétaire est la pierre angulaire des ACEF depuis les tout débuts de leur existence. Ces rencontres visent 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 individuels ou collectifs.

Les consommateurs qui contactent l'ACEF vivent souvent une situation financière difficile et complexe. C'est donc en faisant preuve de bienveillance et de doigté, et en respectant le rythme et les valeurs de chacun, que les consultantes budgétaires les accompagnent lors de la consultation. Un portrait global est tracé, qui tient 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 budgétaire est alors de l'amener à trouver des solutions à court, moyen et long terme. 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.



De gauche à droite :

Marie-Lee Sanders, Anne Lagacé, Vicky Paraschuk et Hélène Hétu.

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.

Le service de consultation budgétaire est professionnel, gratuit et confidentiel. Dans certains cas, la situation des personnes peut demander des démarches supplémentaires 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 d'autres ressources externes (comités de logement, banques alimentaires, OPC, députés, etc.)

La consultation budgétaire est offerte en présentiel, par visioconférence ou plus rarement, par téléphone. Nous constatons que les habitudes adoptées pendant la COVID se poursuivent puisque la proportion des consultations par visioconférence a atteint 48 % cette année. Reste à voir si cette tendance se maintiendra alors qu'il est de nouveau possible de rencontrer une consultante en personne. En effet, quand ils ont le choix, les consommateurs semblent préférer les rendez-vous présentiels. Il n'en demeure pas moins que la visioconférence constitue une option intéressante, compte tenu de l'étendue de notre territoire.

Lorsque la consultation se déroule en présentiel, les consommateurs sont généralement rencontrés dans les locaux de l'ACEF mais ils peuvent l'être également dans les locaux d'autres organismes et même à domicile dans certains cas.

En 2022-2023, l'ACEF a réalisé **294 consultations budgétaires**

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

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

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 référés par l'accueil téléphonique ou faisant suite à une consultation budgétaire.

En 2022-2023, les consultantes de l'ACEF ont répondu à 106 appels téléphoniques de longue durée

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

Je vous dis un sincère gros MERCI pour votre soutien. Grâce à vous, j'ai pu survivre à cette mauvaise passe et surtout garder un toit sur ma tête. Heureusement, la grande majorité de mes problèmes sont réglés. Merci encore et merci d'aider les gens dans le besoin comme vous le faites tous.

BON COUP

Près de 50 % des consultations budgétaires se déroulent maintenant à distance, ce qui est un avantage pour les personnes plus éloignées sur notre territoire.

3.3 POINT DE SERVICE DE SALABERRY-DE-VALLEYFIELD

En février 2022, le point de service de Salaberry-de-Valleyfield est déménagé dans les locaux du Centre de français L'Insulaire au 19, rue Sainte-Cécile. La consultante en place, très contente du changement effectué, s'est ancrée dans ce nouveau lieu et entretient des liens harmonieux avec l'équipe du Centre. Depuis son installation, l'ACEF a procédé à l'ajout d'un panneau signalétique à l'extérieur de l'édifice, ce qui nous rend plus visibles.

En plus des consultations budgétaires individuelles, l'ACEF à Salaberry-de-Valleyfield offre également, quatre jours par semaine, son propre service d'information et d'accueil téléphonique. Lorsque c'est possible, elle soutient également l'équipe de Longueuil en répondant à des appels de cette région. Des rencontres d'information et des ateliers sont également disponibles pour les organismes de ce territoire. De plus, 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. Enfin, une fois par semaine, elle prête ses locaux au Bonhomme à lunettes⁵ qui continue d'y accueillir sa clientèle en offrant ses services de lunetterie à bas prix.



L'ajout d'un panneau signalétique à l'extérieur de l'édifice permet à la population d'identifier facilement l'emplacement de notre organisme



Marie-Lee Sanders, consultante budgétaire, en poste au point de service de Salaberry-de-Valleyfield.

BONS COUPS

Les ateliers en ligne permettent de rejoindre plus largement des gens résidant sur tout notre territoire.

Le soutien ponctuel de la consultante de Salaberry-de-Valleyfield à l'accueil téléphonique du territoire de Longueuil accroît notre capacité de répondre aux demandes et aux besoins des consommateurs.

En 2022-2023:

762 demandes d'aide acheminées par téléphone, visites ou courriels.

50 consultations budgétaires tenues.

32 appels téléphoniques de longue durée effectués (plus de 30 minutes).

⁵ Voir les détails sur ce service au point 7, page 39.

Des services à distance

Depuis 2020-2021, là comme ailleurs, la visioconférence a permis de compléter avantageusement les services déjà offerts sur place. La population de ce territoire peut s'inscrire à des rencontres d'information en ligne ou bénéficier d'une consultation budgétaire virtuelle. 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 en ligne peuvent faire une réelle différence et au final nous permettre de rejoindre un plus grand nombre de consommateurs.

Je viens vous remercier pour vos bons conseils. J'ai été très rigoureuse à faire mon budget et suivre mes dépenses. Je me sens tellement bien depuis que je suis en contrôle. Ma situation financière s'améliore à chaque mois.

3.4 RÉGION DU HAUT-RICHELIEU

C'est par le biais de nombreux services (aide téléphonique, ateliers pour les groupes, consultations budgétaires et petits prêts) que nous rejoignons la population de ce territoire. Par ailleurs, nous pouvons toujours compter sur Centraide du Grand Montréal qui continue d'appuyer l'ACEF dans la consolidation de ses services dans le Haut-Richelieu.



Vicky Paraschuk, consultante budgétaire et responsable de la région du Haut-Richelieu.

Depuis plusieurs années, nous bénéficions d'une entente avec la Confédération des syndicats nationaux (CSN) qui nous permet d'utiliser gratuitement leurs locaux pour la tenue ponctuelle de consultations budgétaires. De plus, depuis janvier 2023, un nouveau partenariat avec l'Inclusion, un organisme de défense des droits des personnes bénéficiaires de la sécurité du revenu et à faibles revenus, nous permet de tenir des consultations budgétaires, une journée par semaine, à St-Jean-sur-Richelieu. Cette collaboration qui nous donne accès à un bureau de façon régulière nous rend plus visibles et plus accessibles pour la population, ce qui facilite le développement de nos services dans cette région.

BONS COUPS

L'ACEF bénéficie maintenant d'un pied-à-terre permanent à St-Jean-sur-Richelieu pour la tenue régulière de consultations budgétaires.

Des employées ayant des limitations peuvent recevoir nos services sur leur lieu de travail durant leur période de dîner⁶.

Des locataires en situation d'urgence et pour lesquels il n'existait aucune autre piste de solution ont pu bénéficier d'une aide financière d'appoint leur permettant de régulariser leur situation⁷.

⁶⁻⁷ Voir détails à la page suivante.

Des retombées positives

À la suite de l'animation d'un atelier sur le budget à L'Atelier Industriel St-Jean, un organisme à but non lucratif qui permet l'intégration sur le marché du travail de personnes vivant avec des limitations physiques et/ou intellectuelles, l'ACEF a pu faire connaître ses services auprès des employés. Une première consultation budgétaire a eu lieu dans leurs bureaux et d'autres sont prévues pour la prochaine année. La tenue de consultations budgétaires sur leur lieu de travail facilite grandement notre intervention auprès de ces consommateurs aux besoins particuliers.

Implication auprès de la CDC Haut-Richelieu-Rouville Projet *Portrait et mobilisation en habitation*

Nous avons également participé au projet *Portrait et mobilisation en habitation*, chapeauté par la CDC HR-R⁸. Les objectifs de ce projet étaient de dresser un portrait des personnes en situation de vulnérabilité en lien avec la question de l'habitation, de dégager un plan d'action à la suite de cette cueillette d'informations et de débuter une recherche de financement liée aux besoins identifiés. La cueillette de données et le plan d'action qui seront réalisés viendront étayer des actions concrètes et durables en matière de logement. Ainsi, une aide financière ponctuelle pourra être accordée pour un besoin urgent et permettra éventuellement de faire le pont vers des mesures plus permanentes. Pour contribuer à cette collecte de données et obtenir une aide financière, les intervenants étaient invités à compléter un formulaire pour une personne ayant une difficulté liée à l'habitation (comme un retard de loyer, par exemple), répondant aux critères d'admissibilité et pour qui une demande de soutien était présentée. À la suite de quoi, un comité d'acceptation traitait les demandes afin d'accorder, le cas échéant, les fonds nécessaires à une intervention de secours.





Dans le cadre de ce projet, l'ACEF a référé trois personnes qui ont pu recevoir une aide financière pour le paiement de leur retard de loyer afin d'éviter l'éviction de leur logement, et de l'aide supplémentaire pour acquitter leur facture de télécommunications ou d'Hydro-Québec. La CDC HR-R a dû mettre un terme à ce projet, les fonds disponibles étant épuisés. Le comité travaille sur un plan d'action avec les partenaires du milieu afin de développer des services pour répondre aux besoins du milieu.

En 2022-2023, l'ACEF a tenu 5 ateliers auprès de 81 participants.

L'ACEF a répondu à 95 appels téléphoniques et a réalisé 30 consultations budgétaires auprès des consommateurs de cette région.

⁸ Voir les détails au sujet de cette CDC au point 6.3.2.3, page 36.

4. Fonds d'entraide

4.1 Fonds d'entraide de la Rive-Sud de Montréal

Au-delà de la consultation et de l'aide budgétaire, l'approche humaine et sociale du Fonds d'entraide est au cœur de notre action.

L'ACEF est fière de pouvoir proposer une alternative financière aux personnes qui ne peuvent avoir accès à un prêt dans une institution financière. Ainsi, par le biais de sa fiducie, le Fonds d'entraide de la Rive-Sud de Montréal, il est possible d'offrir des prêts d'un montant moyen de 830 \$, sans intérêt, remboursable en 24 mois. Ce service est grandement apprécié des consommateurs à faibles revenus ayant besoin de cet appui financier pour répondre à un besoin ponctuel (l'achat de lunettes, de meubles, d'électroménagers ou d'ordinateurs, l'accès à des soins dentaires, etc.)



La demande de prêt est reçue par téléphone ou par courriel.





Une discussion avec une consultante budgétaire détermine si la demande est admissible.

Si non, nous évaluons si la personne a besoin de soutien pour ses finances personnelles ou nous la référons à d'autres organismes.

Le portrait budgétaire est envoyé et un rendez-vous est fixé.





Une consultation budgétaire est réalisée en présentiel ou par visioconférence, au choix.

Le dossier est présenté au comité d'approbation des prêts qui accepte ou refuse le prêt.





L'entente de remboursement est signée et des modalités sont établies pour finaliser l'achat accordé.

Début du remboursement du prêt. Un état de compte est envoyé mensuellement pour faire le suivi des paiements.



Tout au long du processus de la demande de prêt, de nombreux suivis peuvent permettre de faire le point sur la situation de la personne rencontrée et, au besoin, l'informer des différentes solutions aux dettes et des multiples ressources pouvant l'aider et la soutenir d'un point de vue matériel ou psychologique.

Merci beaucoup pour le prêt et toute l'aide que tu m'as donnée pour l'organisation de mon budget. Merci aussi, de ne pas avoir eu de jugement. C'est très apprécié.

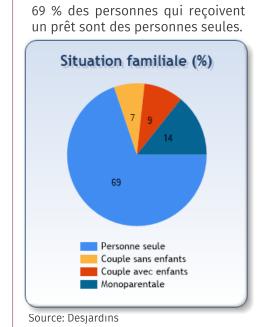
Une croissance rapide

L'année 2022-2023 a été exceptionnelle à plusieurs égards. Le Fonds d'entraide a connu une forte croissance. En effet, le nombre de consultations budgétaires et de suivis* a plus que doublé, passant de 53 en 2021 à 116 en 2022. Le nombre de prêts est passé de 16 à 35. Nous constatons une hausse significative des demandes de prêts ayant pour objet un retard de loyer. En cette période de pénurie de logement et d'augmentation très marquée du coût des loyers, les besoins sont criants au sein des ménages les plus défavorisés qui peinent à combler leurs besoins de base.

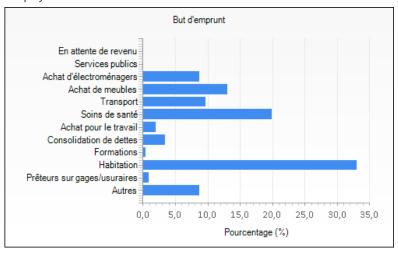
En 2022-2023, 116 rencontres individuelles : 52 consultations budgétaires et 64 suivis* réalisés.

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

35 prêts consentis.



On constate que plus du tiers des demandes d'aide concernent des besoins liées à l'habitation notamment, les loyers impayés.



Comité d'approbation des prêts

Les membres du comité, formé d'intervenants du milieu communautaire et de bénévoles, analysent les demandes de prêts afin de les accepter ou de les refuser. Le comité se réunit aux 2 semaines.

Le Fonds d'entraide est reconnaissant de pouvoir compter sur la collaboration de ces membres impliqués dans la communauté. Nous remercions chaleureusement Murielle St-Jean, de l'Entraide chez nous; Hanh Lam, du Comité logement Montérégie, Nicole Ouellette, administratrice et bénévole à l'ACEF Rive-Sud ainsi que les 3 nouveaux membres qui se sont joints au comité cette année: Lyne Leboeuf, du Centre d'aide et d'accompagnement en défense de droit des personnes aînées et leurs proches (CAAPA) de l'Association Québécoise des droits des personnes retraitées et préretraités (AQDR) de Valleyfield-Suroît et, en alternance, Dominick Gosselin et Olmer Bétancourth du Centre Communautaire des aînés et aînées de Longueuil.

Merci à tous pour votre implication.

En 2022-2023, 20 réunions ont été tenues.

Comité de suivi

Les prêts sont possibles grâce au 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 2022-2023, le comité de suivi s'est réuni à 2 reprises.

Cette année, le comité de suivi était composé d'Amélie Larin, représentante de Desjardins nommée par les caisses participantes, de Laurence Reynaud représentante de Développement International Desjardins, d'Hélène Hétu, consultante budgétaire de l'ACEF et de Marie-Édith Trudel, représentante de l'ACEF.

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



4.2 Fonds humanitaire

Grâce aux dons de plusieurs députés de notre territoire, l'ACEF a pu se doter d'un fonds destiné à répondre aux besoins très urgents de consommateurs déjà engagés dans une démarche avec l'ACEF.

Les dons sont accordés aux personnes qui ne sont pas admissibles au Fonds d'entraide parce qu'elles n'ont aucune capacité de remboursement. Ils sont octroyés dans le cadre de situations exceptionnelles où aucune solution ou ressource n'a été identifiée pour combler leur besoin.



L'ACEF désire remercier particulièrement Lionel Carmant, député de Taillon, qui a reçu notre demande de mettre sur pied un fonds humanitaire avec beaucoup d'ouverture et qui a su sensibiliser ses collègues députés à cette cause. Grâce à lui, nous avons atteint notre objectif financier requis pour le démarrage du fonds dans les délais prévus. Ainsi, dès le mois de décembre 2022, nous avons pu remettre notre premier don.

Un grand merci à :

Lionel Carmant député de Taillon

Gaétan Barrette député de La Pinière¹⁰

Shirley Dorismond députée de Marie-Victorin

Christian Dubé député de La Prairie

lan Lafrenière député de Vachon

Isabelle Poulet députée de Laporte

Jean-François Roberge député de Chambly

Nathalie Roy députée de Montarville

⁹ Voir la liste des caisses participantes au point 11, page 46.

¹⁰ Don reçu en août 2022 alors que **Monsieur Barrette** était toujours en poste.

5. Éducation populaire

5.1 ATELIERS ET RENCONTRES D'INFORMATION POUR LES GROUPES

2022-2023 marque le grand retour de nos ateliers et rencontres d'information en présentiel.

Depuis la COVID, cette offre traditionnelle d'activités collectives se voit bonifiée par la possibilité d'obtenir également des ateliers et rencontres d'information en visioconférence. Cependant, avec la fin de la pandémie qui a entraîné la reprise des activités dans les différents organismes de notre territoire, nous avons constaté une nette préférence pour la tenue d'activités en personne.

Des rencontres et des ateliers gratuits

Cette année, nous avons offert gratuitement aux organismes communautaires autonomes de notre territoire une série d'ateliers et de rencontres d'information sur les thèmes Bien manger à bon compte et Planifier des funérailles selon ses moyens.



Atelier sur les frais funéraires animé par Hélène Hétu.

Nous avons également présenté nos services jumelés à un mini-atelier sur le budget à l'Office de l'habitation de Longueuil. Cette rencontre a été tellement appréciée par les participants que l'Office nous a demandé de multiplier nos présentations dans ses différentes habitations à loyers modiques. Plusieurs demandes sont déjà inscrites au calendrier de la prochaine année.

Enfin, l'atelier *Intervenir auprès des personnes endettées* a été donné auprès d'intervenants afin de les outiller dans leurs interventions.

Des ateliers pour les femmes

Le Quartier de l'emploi de Longueuil et de St-Jean-sur-Richelieu, dont les services s'adressent aux femmes qui désirent intégrer le marché du travail, a inclus à sa programmation régulière notre atelier L'autonomie économique des femmes, une force collective! Nous l'avons animé à plusieurs reprises en nous adressant chaque fois à un groupe différent. 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.

Des ateliers sur mesure

Nous avons offert une série d'ateliers spécifiquement adaptés à la réalité vécue par les participants. Par exemple, les personnes retraitées, les familles, les personnes à la recherche d'emploi, etc. Les thèmes abordés dans ces ateliers touchent le plus souvent le budget, les trucs pour économiser, les coûts du crédit, les solutions aux dettes et les droits des consommateurs.

Merci beaucoup! J'ai assisté à la rencontre du 14 mars, j'ai beaucoup aimé. L'animatrice était très à l'aise avec le sujet, elle est vraiment excellente – bon sens de l'humour aussi.

En 2022-2023, **26 ateliers ont rejoint 341 participants.**

5.2 ATELIERS ET RENCONTRES D'INFORMATION POUR LA POPULATION

5.2.1 Rencontres d'information sur les solutions aux dettes

Depuis de nombreuses années, l'ACEF tient régulièrement des rencontres d'information sur les solutions à l'endettement. En plus d'expliquer les solutions aux dettes, ces rencontres traitent également du dossier de crédit, des droits et recours des créanciers en cas de retard ou de non-paiement d'une dette et de ceux des consommateurs face aux saisies et aux pratiques des agences de recouvrement, etc. Ainsi informés, les consommateurs peuvent poursuivre leurs démarches de façon autonome ou obtenir un soutien individualisé sous forme de consultation budgétaire.



En 2022-2023, les rencontres, offertes une fois toutes les trois semaines, ont continué d'être présentées par visioconférence en soirée alors que les rencontres de jour étaient de nouveau offertes en présentiel. Les personnes n'ayant pas accès à une technologie leur permettant de se brancher et qui ne peuvent se déplacer pouvaient quand même y participer via leur téléphone. Cependant, elles étaient dirigées vers une consultation si la rencontre n'était pas pertinente compte tenu de leur situation ou si elles ne pouvaient pas y participer.

Nos statistiques révèlent que seulement 6 %¹¹ des participants à la rencontre ont demandé une consultation individuelle par la suite.

Une offre de service à réviser

Malgré les différentes alternatives mises en place pour faciliter et stimuler la participation, nous continuons de constater une baisse significative du nombre d'inscriptions, et ce, depuis plus de trois ans¹². La situation est particulièrement marquée pour les rencontres en mode présentiel alors que nous comptions justement sur la reprise de ces rencontres pour retrouver une participation équivalente à celle d'avant la COVID. Nous avons dû annuler 50 % de ces rencontres¹³. D'autres associations de consommateurs font le même constat, ce qui a mené certaines d'entre elles à suspendre l'offre de ces rencontres pour une période indéterminée.

Pour notre part, nous continuons de croire à la pertinence et à l'utilité de ces rencontres mais nous sommes convaincus de la nécessité d'en revoir le mode de diffusion. Nous prévoyons poursuivre notre offre autrement. D'une part, pour la prochaine année, nous comptons réduire le nombre de rencontres, les offrant une fois par mois en mode hybride¹⁴. D'autre part, cette rencontre sera désormais offerte en contenu vidéo¹⁵ et accessible en tout temps sur notre site Web. Nous espérons que par cette offre multiple, nous pourrons continuer d'informer et d'outiller les consommateurs aux prises avec un problème d'endettement.

En 2022-2023, 23 rencontres sur les solutions aux dettes avec 75 participants.

¹¹soit, 5 participants sur 75. Sans cette option, c'est 70 personnes de plus qu'il aurait fallu rencontrer individuellement.

¹² 2018-2019: 231 participants; 2109-2020: 211 participants; 2020-2021 (COVID): 57 participants;

^{2021-2022 : 75} participants; 2022-2023 : 75 participants.

¹³ 8 rencontres annulées sur 16 prévues.

¹⁴ En personne sur place et en visioconférence en même temps.

¹⁵ Voir les détails au point 5.2.4, page 27.

5.2.2 Rencontre d'information Bien manger à bon compte

L'inflation a durement touché le coût des aliments. En 2022, le panier d'épicerie a augmenté de 10 % et une augmentation supplémentaire de 5 % à 7 % est prévue en 202316.

Les consommateurs doivent modifier leurs habitudes d'achat afin de réduire l'impact de cette hausse sur leur capacité à se nourrir convenablement à un moindre coût. Pour les aider à atteindre ces objectifs, nous partageons avec les participants une multitude de trucs,

d'astuces et d'informations pour diminuer les coûts des dépenses alimentaires et réduire le gaspillage. Naturellement, nous parlons d'équilibre budgétaire et amenons les participants à définir leur budget mensuel pour le poste de l'alimentation.



Nous jetons énormément de nourriture, qui nous coûte très cher et on nous propose des moyens pour changer cette situation généralisée. Merci!

En 2022-2023, 6 rencontres avec 189 participants.

5.2.3 Rencontre d'information Budget 101

Pour une deuxième année consécutive. l'ACEF a offert en ligne la rencontre d'information Budget 101.

Cette rencontre vise à transmettre les sentés sont uniquement des docubases essentielles pour la planification ments en format Excel, ce qui peret l'organisation de ses finances per- met aux participants de ne travailsonnelles. Les outils budgétaires pré- ler qu'avec des outils informatisés.



BONS COUPS

La possibilité pour les groupes inscrits de réunir leurs propres participants dans leurs locaux et de partager, en temps réel, la projection de l'une ou l'autre de ces rencontres. Un grand nombre d'organismes communautaires ont profité de cette opportunité. Cela nous a permis de rejoindre un plus grand nombre de participants.

Ces rencontres seront bientôt offertes en contenu vidéo17 et accessibles en tout temps sur notre site Web.

Les méthodes présentées sont claires et précises. Il y avait beaucoup d'exemples concrets pour réduire ses dépenses.

En 2022-2023, 6 rencontres avec 120 participants.

¹⁶ Source: Le panier d'épicerie des familles bondira - La Presse+, 5 décembre 2022.

¹⁷ Voir détails au point 5.2.4, page 27.

5.2.4 Enregistrement des rencontres d'information en contenu vidéo

En janvier 2023, l'ACEF a obtenu une aide financière de Centraide du Grand Montréal qui a permis l'enregistrement vidéo de trois rencontres d'information : Bien manger à bon compte, Budget 101 et Solutions à l'endettement.

C'est la Coopérative La Brique, un organisme spécialisé dans la production vidéo pour les organismes à but non lucratif (OBNL), qui a réalisé l'enregistrement de ces rencontres bientôt disponibles sur notre site Web.

Nous croyons que ces vidéos seront des outils d'éducation efficaces et qu'ils seront un bon moyen de rejoindre autrement un grand nombre de consommateurs. Le format vidéo accessible en ligne favorisera l'autonomie des personnes en leur permettant d'avoir accès au contenu pédagogique au moment et au rythme de leur choix. De notre côté, la mise en ligne de ces vidéos nous permettra de nous consacrer au développement d'autres contenus.

Un grand merci à **Nadia Koromyslova** et **Christian Konjian** de la Coopérative La Brique pour leur souplesse, leur gentillesse, leur savoir-faire et leur professionnalisme. Merci à Centraide du Grand Montréal pour son apport financier indispensable à la concrétisation de ce projet.



BON COUP

L'enregistrement des rencontres d'information Bien manger à bon compte, Budget 101 et Solutions aux dettes en contenu vidéo. L'ACEF est très heureuse d'avoir pris cette initiative et est impatiente de partager ces vidéos avec le plus grand nombre.

5.3 COURS SUR LA PLANIFICATION BUDGÉTAIRE

L'année 2022-2023 a vu le grand retour du cours sur le budget en présentiel.

Offert en deux rencontres, ce cours propose une méthode budgétaire pour apprendre à mieux gérer ses finances personnelles. Le principal avantage de cette méthode est sa grande flexibilité. En effet, les participants adaptent et utilisent les outils proposés en fonction de leurs priorités, de leurs valeurs et de leur personnalité. De plus, ils sont non seulement invités à faire le point sur leurs finances mais aussi à réviser leurs habitudes de consommation.

Nous tenons à remercier **Manon Lévesque**, bénévole, qui a repris le flambeau après la pause imposée par la pandémie.





Merci à **Mathilde Trudel-Ferland**, bénévole, pour son excellent travail de révision graphique des grilles budgétaires.

En 2022-2023, un premier cours avec 5 participants.

Après ce timide début, le cours du mois d'avril 2023 a rassemblé 16 participants.

BONS COUPS

La reprise des cours sur le budget en présentiel. Annulé au début de la pandémie, ce cours n'avait pas été offert depuis.

La révision des grilles budgétaires en format Excel envoyées aux participants.

C'était vraiment intéressant et

Manon est très à l'écoute et patiente.

5.4 ACTIVITÉS ET INTERVENTIONS RELATIVES À HYDRO-OUÉBEC

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

D'année en année, notre association maintient ses activités de prévention et de sensibilisation auprès des ménages à faibles revenus. Nous amenons les consommateurs à réfléchir sur l'importance de prioriser les dépenses liées à l'habitation (dont l'électricité) et nous les informons sur la possibilité d'obtenir des ententes de paiements auprès d'Hydro-Ouébec.

L'ACEF a décidé, il a plusieurs années, de travailler en collaboration avec les équipes des députés provinciaux. Aussi, nous n'hésitons pas à référer aux députés certains consommateurs qui nous contactent à la suite d'un avis de coupure. Cependant, les personnes rencontrées par l'ACEF en consultation budgétaire individuelle sont accompagnées dans toutes leurs démarches auprès d'Hydro-Québec. Lors

de la consultation, nous traçons rapidement avec elles un portrait global de leur situation afin de bien les orienter dans les étapes de résolution du problème. Dans certains cas, nous allons même jusqu'à négocier nousmêmes 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 renseignements au sujet des ententes possibles avec Hydro et nous faisons également largement connaître le programme Econologis, ses conditions et ses avantages.



5.4.1 Table de recouvrement d'Hydro-Québec

En 2022-2023, afin de se consacrer à d'autres dossiers et de laisser place à la relève, l'ACEF a choisi de se retirer de la Table de recouvrement d'Hydro-Québec à laquelle elle participait depuis six ans. Elle donnait ainsi la chance à d'autres organismes membres de la CACQ de s'investir dans des dossiers nationaux. Cependant, elle continue d'être en contact avec les associations qui représentent la CACQ à cette Table, ce qui lui permet de rester informée sur les nouvelles pratiques en vigueur, la nature des ententes consenties et les enjeux présents et à venir.

5.4.2 Comité pour soutenir la transition énergétique des ménages à faibles revenus (MFR)

L'ACEF est aussi membre du Comité pour soutenir la transition énergétique des ménages à faibles revenus (MFR) à titre de représentante de la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ). Depuis 2022, ce comité est sous la responsabilité et la coordination du Secteur de l'innovation et transition énergétique (SITE) du ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs (MELCCFP)¹⁸.

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



En 2022-2023, l'ACEF a participé à 4 rencontres du comité.



¹⁸ Auparavant, ce comité relevait d'Hydro-Québec.

6. Défense collective des droits

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

6.1 ACTION POLITIQUE NON PARTISANE

6.1.1 Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)

La Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) est formée de 21 associations, dont notre ACEF.

Assemblée générale virtuelle;

Assemblée générale spéciale;

Première assemblée générale collégiale;

Comité pour soutenir la transition énergétique des ménages à faibles revenus¹⁹;

Comité diagnostic organisationnel et planification stratégique;

Comité ressources humaines et comité d'embauche;

Conseil d'administration;

Soutien logistique et technique;

Sous-comité volet consommation - projet porté par Équiterre dont l'objectif est d'exiger une règlementation fédérale afin de limiter la dimension des véhicules qui sont de plus en plus gros et de renverser cette tendance.

Nous avons également participé à deux webinaires organisés par Équiterre et Option Consommateur, en collaboration avec la CACQ, sur les thèmes suivants :

- Pour des transports à taille humaine;
- Guide d'achat d'un véhicule.

Dans la dernière année.

des membres de notre

équipe se sont engagées au sein de plusieurs

activités et comités :





¹⁹ Voir les détails de ce comité au point 5.4.2, page 28.

Des actions en appui à la CACQ

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

- Co-signer une lettre ouverte avec Option consommateur et L'Union des consommateurs dénonçant la décision du gouvernement, prise en 2019, de fixer les tarifs d'électricité selon l'inflation et le projet de Loi 2 visant à plafonner l'indexation des tarifs domestiques. Or, le projet de loi 2 ne corrige rien, les tarifs continuent d'être modulés en fonction de facteurs économiques externes. Depuis 2019, la société enregistre des profits records, et bien au-delà des revenus nécessaires pour distribuer l'électricité, dans une conjoncture inflationniste déjà difficile pour les consommateurs. Les associations de consommateurs du Québec demandent au gouvernement de faire marche arrière et de redonner à la Régie de l'énergie le mandat de fixer annuellement les tarifs et les conditions de services d'électricité:
- dénoncer le nouveau service de prêts personnels chez Poste Canada. Ce service de prêt, une collaboration entre le service public postal et la Banque TD Canada Trust, permettait à la population d'emprunter de 1 000 \$ à 30 000 \$. La CACQ remettait notamment en question la capacité des agents de Postes Canada à bien conseiller les individus en situation de vulnérabilité et les taux d'intérêts élevés pour ce type de prêt. Elle s'inquiétait particulièrement pour les diverses classes défavorisées visées par ce nouveau service. À l'heure actuelle, Postes Canada a fait marche arrière et ce service de prêts n'est plus offert.

- appuyer et relayer le communiqué de presse de la CACQ dénonçant les délais à l'assurance-emploi et les vols d'identités en lien avec les dossiers à Services Canada;
- interpeller et questionner les élus provinciaux sur l'obsolescence programmée, la réparabilité et la durabilité des produits et sur les suites à donner au projet de loi 195;
- mener une campagne d'envoi de lettres contre les prêts à conditions abusives à l'occasion de la Journée mondiale des droits des consommateurs. Cette action, initiée par L'Union des consommateurs a été reprise par l'ensemble des associations de consommateurs membres de la CACQ. Une première lettre a été envoyée aux députés fédéraux et réclamait l'abaissement du taux d'intérêt maximal prévu au Code criminel (actuellement fixé à 60 %) et l'obligation pour les institutions financières d'offrir de petits prêts à des taux raisonnables. La seconde, cette fois adressée aux députés provinciaux, dénonçait les pratiques abusives en matière de prêts et soulignait le fait que l'Office de la protection du consommateur (OPC) n'a pas les ressources nécessaires pour les combattre et qu'il est impératif d'augmenter ses ressources afin qu'il puisse efficacement remplir sa mission et protéger les consommateurs contre ces pratiques abusives et illégales.

6.1.2 Office de la protection du consommateur (OPC)

6.1.2.1 Rencontre nationale avec l'OPC

Le 4 octobre 2022, l'ACEF assistait à la rencontre annuelle entre l'Office et les associations de consommateurs. En plus des échanges, une formation portant sur La Loi sur le recouvrement de iournée.

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

Ce programme de financement s'est poursuivi pour une cinquième année consécutive. Il permet d'une part, d'offrir des ateliers gratuits aux orgacertaines créances et Les pratiques nismes communautaires de notre terriinterdites - généralités et exemples toire²⁰ et d'autre part, d'offrir une précis était à l'ordre du jour de cette grande partie de nos services de consultation budgétaire à distance aux personnes qui le désirent.



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

de partenariat stratégique. l'AMF accorde son soutien financier aux asso-ACEF dans le but d'aider un plus grand gestion de leurs finances personnelles.

Depuis 2019, à la suite d'un programme nombre de consommateurs à adopter de meilleurs comportements financiers. à surmonter leur endettement et à acciations de consommateurs et aux quérir certaines compétences pour la



²⁰ Voir le détail de ces ateliers gratuits au point 5.1, page 24.

6.2 SOUTIEN INDIVIDUEL DANS L'ACTION

6.2.1 Soutien aux personnes dans la défense de leurs droits

Ce n'est pas une mince affaire pour les consommateurs confrontés à un manque de revenus, à des pratiques commerciales douteuses, abusives ou carrément illégales de tenter de faire valoir leurs droits auprès d'instances gouvernementales, de commerçants ou de créanciers mal informés ou malhonnêtes. Ils se retrouvent souvent démunis et ont besoin d'aide pour se défendre et obtenir gain de cause.

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, l'ACEF les informe, les outille et les réfère, le cas échéant.

Pour les consultantes de l'ACEF, il importe d'abord 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 évènements 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 (par exemple, 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.) ou référé à un organisme du milieu.

Exemples de demandes d'aide reçues

- contestation à la Régie de l'énergie d'une décision d'Hydro-Québec;
- annulation d'un paiement effectué à une compagnie de prêts rapides;
- réparation ou à défaut, remise d'un véhicule;
- explication d'un état de compte reçu d'une institution financière;
- explication des droits et des conséquences en cas d'incapacité de remboursement d'une carte de crédit;
- vérification des pratiques d'une banque en matière de recouvrement;
- information sur les montants qu'on peut recevoir à la suite d'un décès;
- questions et références concernant la préparation à la retraite;
- correction de factures de télécommunication qui ne respectent pas les termes du contrat;
- Prestation canadienne d'urgence (PCU) reçue en trop. Explications des démarches pour obtenir une révision et négocier une entente de paiement;
- délai d'attente à l'assuranceemploi. Référence au député pour combler un urgent besoin de ressources.

Au cours des prochains mois, l'ACEF portera une attention spéciale à l'évolution des dossiers suivants :

- l'accès au logement pour les personnes à faibles revenus;
- la séparation involontaire des couples aînés à faibles revenus²¹;
- le délai de prescription des dettes dues à la Sécurité du revenu;
- le non-respect de la Loi sur le dépôt volontaire par les créanciers;
- la saisie des allocations familiales pour le remboursement de dettes;
- les contrats de crédit à coût élevé.

²¹ Voir l'explication détaillée de ce dossier à la page 33.

6.2.2 Représentation des personnes lésées auprès de différentes instances

besoin de l'implication active de l'ACEF exemple.

Dans les cas plus complexes, l'ACEF dans la résolution de leur situation. s'implique encore plus étroitement Afin de leur venir en aide, l'ACEF compour soutenir les personnes dans la munique directement avec les créandéfense de leurs droits. En effet, il ar- ciers, les commerçants, les prêteurs rive qu'il soit plus difficile pour cer- ou les députés, accompagne le contains consommateurs de se défendre sommateur à un rendez-vous ou l'aide et d'obtenir gain de cause. Ils ont alors à compléter un formulaire, par





En 2022-2023, afin de soutenir les consommateurs l'ACEF a notamment :

informé, guidé et soutenu un consommateur ayant reçu une lettre d'une agence de recouvrement au contenu menaçant et menson-Constatant que ger. cette lettre ne respectait pas la Loi²², l'ACEF a communiqué directement avec l'Office et a soutenu le consommadans ses déteur marches pour faire respecter ses droits. Une plainte a été déposée à l'OPC contre l'agence de recouvrement fautive et une mise en demeure réclamant l'arrêt de ses pratiques illégales lui a été envoyée;

aidé un consommateur à comprendre son contrat de crédit à coût élevé et à en demander l'annulation. Ce contrat comportait non seulement pluirrégularités sieurs mais le taux d'intérêt exigé était plus élevé que le taux indiqué au contrat. Une plainte a été déposée à l'OPC contre la compagnie de crédit et une mise en demeure lui a été envoyée afin d'exiger formellement l'annulation du prêt;

complété avec un consommateur la demande pour obtenir le montant unique pour l'allocation-logement;

des accompagné consommateurs leur rendez-vous au bureau d'un syndic de faillite;

vérifié qu'une consommatrice recevait bien toutes les prestations auxquelles elle pouvait avoir droit. Après une analyse de sa situation et une recherche exhaustive sur Internet, l'ACEF a pu lui fournir une liste de références auxquelles s'adresser pour obtenir le paiement de ces prestations.

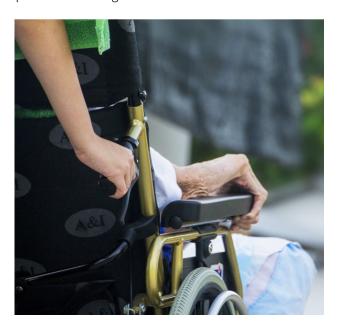
Des enjeux importants

Les retards et les délais à l'assuranceemploi, l'augmentation du coût de l'épicerie et des taux d'intérêt, la pénurie de logements abordables, les revenus insuffisants pour les gens bénéficiaires de la sécurité du revenu et un filet social de plus en plus lâche ont contribué à affaiblir les personnes les plus vulnérables de notre société. Sollicitée plus que jamais, l'ACEF croit qu'il est plus que temps de repenser et de renforcer le filet social afin qu'il joue son rôle de soutien et de protection des plus démunis.

²² Loi sur le recouvrement de certaines créances administrée par l'Office de protection du consommateur.

LA SITUATION DIFFICILE DES COUPLES AÎNÉS VIVANT UNE SÉPARATION INVOLONTAIRE

Cette année, l'ACEF a reçu plusieurs appels de personnes qui se retrouvaient dans une situation financière précaire à la suite du placement de leur conjoint dans un Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD). La majorité des personnes aînées qui ont communiqué avec nous étaient à faibles revenus et recevaient uniquement la pension de la Sécurité de la vieillesse (SV) et le Supplément de revenu garanti (SRG). Le montant d'hébergement exigé par le CHSLD était trop élevé puisque celui-ci est basé sur le revenu familial et non uniquement sur le revenu de la personne hébergée.



La plupart des aînés à qui nous avons parlé, avaient déjà fait une demande d'exonération ou de réévaluation de leur situation auprès du CHSLD afin d'obtenir la réduction du coût d'hébergement. Cependant, même lorsqu'elle est accordée, la réduction est le plus souvent insuffisante et laisse le conjoint dans une situation financière précaire puisqu'il doit débourser à même son modeste revenu de pension une partie du coût du CHSLD ainsi que les dépenses personnelles de son conjoint hébergé. Cette situation, déjà difficile émotionnellement, génère un stress supplémentaire puisque les personnes n'arrivent plus à payer leur propre loyer, à se nourrir adéquatement et à acquitter leurs autres comptes.

Il existe pourtant une solution concrète pour résoudre cette situation et assurer le bien-être des deux conjoints. En effet, les couples aînés à faibles revenus peuvent demander une séparation involontaire, ce qui peut entraîner un allégement fiscal et permet de séparer les revenus familiaux en revenus individuels. Si les critères d'éligibilité sont remplis, les deux personnes seront considérées comme vivant seules ce qui peut augmenter le montant du SRG, du crédit pour la taxe sur les produits et services (TPS) et du crédit d'impôt de solidarité de chacun des conjoints. De plus, le montant d'hébergement exigé par le CHSLD sera fixé en fonction du revenu individuel de la personne qui reçoit les soins et non en fonction du revenu familial. La séparation involontaire peut être accordée lorsqu'on ne vit plus avec son conjoint, que cette séparation est hors de notre contrôle, et que l'un des deux conjoints est âgée de 65 ans ou plus.

L'ACEF a constaté que les personnes qui pourraient bénéficier de cette mesure n'en sont pas toujours informées ni par le gouvernement ni par le CHSLD. Comme la demande de séparation involontaire pour les couples aînés à faibles revenus occasionne de nombreux délais avant d'être effective, nous ne pouvons que recommander que le coût d'hébergement exigé par les CHSLD soit toujours fixé en ne considérant que le revenu individuel de la personne qui reçoit les soins.



6.3 MOBILISATION SOCIALE

6.3.1 Appuis et revendications

C'est par notre implication au sein de nos regroupements national et locaux – CACQ²³, CDC²⁴ – que nous avons soutenu et appuyé les actions sur les grands enjeux sociaux initiées ou portées par ces regroupements. Qu'il s'agisse de revendications liées au logement, aux aînés ou au financement des organismes communautaires, l'ACEF appuie et participe à ces initiatives, notamment en se joignant aux différents comités qui y travaillent.

Ainsi, l'ACEF a :

- participé au deuxième rendez-vous de lutte contre la précarité énergétique organisé par l'ACEF du Nord et l'ACEF du Sud-Ouest de Montréal. Réunissant près de 50 personnes provenant d'une trentaine d'organisations, cette journée avait comme objectifs de:
 - o jeter les bases d'une déclaration commune reconnaissant le caractère essentiel de l'énergie et mettant de l'avant les problèmes de précarité énergétique;
 - o nommer les revendications en lien avec l'efficacité énergétique et les conditions de logement;
 - o identifier les revendications en lien avec la tarification, les conditions de service et la transition énergétique;
 - mettre de l'avant des pistes d'actions pour faire connaître les problèmes liés à la précarité énergétique.



Rencontre des groupes contre la précarité énergétique.

« Da<mark>ns les</mark> faits, au Québec, 16 % des ménages sont en situation de précarité énergétique. Autrement dit, 1 ménage sur 7 a de la difficulté à avoir l'énergie nécessaire pour la satisfaction de ses besoins de base dans son logement ou y arrive au détriment d'autres besoins essentiels25.»

- revendiqué le rehaussement du financement à la mission des organismes communautaires.
 - L'ACEF appuie les revendications du Réseau québécois de l'action communautaire autonome (RQ-ACA) visant à obtenir une augmentation du financement à la mission des 4 000 organismes communautaires du Québec, l'indexation annuelle des subventions selon la hausse du coût de la vie et le respect de l'autonomie des organismes communautaires²⁶.
- signé la pétition demandant l'augmentation de la pension de la Sécurité de la vieillesse.
 - o Cette pétition présentée conjointement par l'Association canadienne des personnes retraitées, l'Association nationale des personnes retraitées et le Réseau FADOQ demande à la ministre des Aînés. Kamal Khera, d'augmenter de manière substantielle la pension de la Sécurité de la vieillesse et ce, dès l'âge de 65 ans.
- signé la pétition pour mettre en place des politiques en faveur du développement du logement social et abordable.
 - o L'ACEF est aux premières loges pour constater l'ampleur de la crise du logement et son impact considérable sur le budget et la qualité de vie des familles et des personnes à faibles revenus. Aussi, elle soutient les démarches des CDC Roussillon et Les Jardins-de-Napierville auprès des maires des Municipalités régionales de comtés (MRC) afin d'obtenir un engagement de ces élus dans les mesures d'urgence à court terme et dans des actions structurantes en faveur du développement du logement social.

²³ Voir le détail de l'implication de l'ACEF auprès la CACQ au point 6.1.1, pages 29 et 30.

²⁴ Voir le détail de l'implication de l'ACEF auprès des CDC au point 6.3.2, page 36.

²⁵ Source : La consommation d'électricité demeure un besoin essentiel | JDM (journaldemontreal.com), 7 mars 2023.

²⁶ Ces recommandations vont dans le sens de la campagne *Engagez-vous pour le communautaire*. Depuis 2016, la campagne, 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 autour de revendications communes. Plus d'infos sur cette campagne au www.engagez-vousaca.org

6.3.2 Corporation 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 5 CDC de son territoire CDC Agglomération de Longueuil

CDC Haut-Richelieu-Rouville

CDC Roussillon

CDC Marguerite-D'Youville

CDC Les Jardins-de-Napierville

Une implication à réviser

En 2022-2023, face à un agenda chargé, à la multiplicité d'organismes sur son territoire et à la multiplication des activités de représentations, l'ACEF a dû entamer une réflexion par rapport à son implication auprès des nombreuses CDC de sa région. Malheureusement, à la suite de cet exercice, le temps alloué aux CDC et à la participation à des comités a dû être réduit. Cette réflexion devra se poursuivre dans le cadre de la planification stratégique 2023-2027. Évidemment, cela ne remet nullement en question les services que nous offrons aux populations de ce territoire et aux organismes de ces régions.



Marie-Édith Trudel avec les porte-parole fictifs de la CDC Haut-Richelieu-Rouville.

Des partenaires pour la promotion de nos activités²⁷

Les CDC sont également un atout et un soutien important pour la promotion de nos activités auprès de leurs membres et de la population de leurs territoires. En plus de publier régulièrement nos activités dans leurs infolettres ou sur leur site Internet et de relayer nos publications Facebook, elles nous font souvent bénéficier de leur partenariat avec les journaux locaux. L'ACEF a pu profiter de belles occasions de visibilité cette année qu'elle n'aurait pu avoir autrement.

Ainsi, grâce à un partenariat entre la CDC Roussillon et Gravité Media, nous avons pu bénéficier d'une publication gratuite dans les journaux du territoire, Le Reflet et Le Soleil de Châteauguay. Bénéficiant d'un généreux espace de publication, nous avons pu présenter largement notre organisme et ses services.

Dans l'esprit des Fêtes, nous avons également été invités par la CDC Haut-Richelieu-Rouville à participer au cahier spécial de Noël du Canada Français. Ce cahier mettait en lumière les organismes communautaires de la région. Sous le thème *J'ai fait la différence*, il proposait un partage de bons coups réalisés par les organismes du milieu et des témoignages de participants de ces associations.

Enfin, la CDC Les Jardins-de-Napierville a préparé des capsules d'information de chacun de ses organismes-membres, dont notre ACEF, afin de les diffuser sur sa page Facebook.

Nous remercions chaleureusement les CDC de nous offrir ces occasions de visibilité.

BONS COUPS

La collaboration des CDC de notre territoire qui partagent nos publications Facebook, ce qui permet de faire rayonner nos services sur l'ensemble du territoire.

La visibilité dont nous avons bénéficié gratuitement grâce aux ententes entre la CDC Roussillon et Haut-Richelieu-Rouville avec certains journaux régionaux.

²⁷ Voir l'ensemble de nos activités promotionnelles au point 9.2, page 43.

Résumé de nos représentations et implications dans les différentes CDC

6.3.2.1 CDC Agglomération de Longueuil

L'ACEF a participé à différentes rencontres organisées par la CDC AL:

- l'AGA:
- les rencontres préparatoires à la tenue de la planification stratégique. L'ACEF juge important de se pencher avec les partenaires du milieu sur la vision, les enjeux du territoire, le rôle de la CDC AL et son offre de service.



6.3.2.2 CDC Roussillon

Cette année, l'ACEF a participé à différentes rencontres organisées par la CDC Roussillon:

- l'AGA;
- le gala de reconnaissance du milieu communautaire soulignant le 10e anniversaire de la CDC Roussillon;
- le Midi rencontre ayant pour thème *L'action communautaire autonome (ACA) :* un engagement à renouveler;
- le comité Pénurie de Main-d'œuvre
 - o 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. En 2022-2023, le comité s'est penché plus particulièrement sur les impacts générés par la pénurie de main d'œuvre afin de mieux outiller les directions des organismes communautaires pour favoriser la rétention du personnel en place.



En 2022-2023, l'ACEF a participé

à 5 rencontres du comité Pénurie de Main-d'œuvre.

6.3.2.3 CDC Haut-Richelieu-Rouville

L'ACEF a participé à différentes rencontres organisées par la CDC Haut-Richelieu-Rouville :

- l'AGA;
- la rencontre annuelle avec les députés provinciaux et fédéraux de la région Haut-Richelieu-Rouville;
- la rencontre d'échanges entre les membres;
- le projet Portrait et mobilisation en habitation²⁸.

edc.

6.3.2.4 CDC Marguerite-D'Youville

L'ACEF a participé au lancement des capsules vidéo promotionnelles des organismes membres de la CDC Marguerite-D'Youville. Présentant chacun de nos services, notre capsule est une belle carte de visite pour l'ACEF. Diffusée auprès de Centraide, de Développement International Desjardins et des CDC de son territoire, la capsule peut également être visionnée sur notre page Web.



6.3.2.5 CDC Les Jardins-de-Napierville

L'ACEF a participé à différentes rencontres organisées par la CDC Les Jardins-de-Napierville :

- l'AGA:
- la rencontre d'échanges entre les membres.



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 de différents comités et plus particulièrement du comité de pilotage²⁹, du Grand comité des partenaires³⁰ et du conseil d'administration. 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. Quant au Grand comité, il est le lieu privilégié de réflexions stratégiques et thématiques.



En 2022-2023, le comité de pilotage s'est réuni à 15 reprises et le Grand comité des partenaires à 8 reprises.

Au cours de l'année 2022-2023, le projet de la Maison de l'accueil a poursuivi ses travaux par :

- la tenue de la première assemblée générale annuelle (AGA).
 Lors de cette assemblée, le rapport d'activités et le portrait financier ont été présentés;
- la tenue de plusieurs rencontres en lien avec la localisation de la future Maison de l'accueil. Différentes possibilités sont envisagées et seront analysées afin de permettre à la Maison de l'Accueil d'être localisée au cœur de la population de Longueuil;
- la progression dans la conception du site Web qui devrait être mis en ligne au printemps 2023;

- l'embauche d'une personne ressource afin de préparer un plan d'affaires à présenter à Catherine Fournier, mairesse de Longueuil;
- la rencontre avec le cabinet de la mairesse de Longueuil, afin de discuter de la localisation de la Maison de l'Accueil;
- la rencontre avec le cabinet de la mairesse de Longueuil, afin de présenter le projet bonifié d'associer la Maison de l'accueil aux Habitations Paul-Pratt (HPP) et aux Habitations communautaires de Longueuil (HCL) afin d'intégrer ses locaux à un édifice incluant des logements sociaux.



²⁹ Le comité de pilotage est formé d'organismes associés au projet et qui souhaiteraient éventuellement obtenir des locaux permanents sur place.

³⁰ Le Grand comité des partenaires est composé des partenaires de la Maison de l'Accueil et joue un rôle d'orientation dans le processus du développement du projet.

Membres du conseil d'administration

Le C.A. réunit des travailleurs d'organismes, dont notre ACEF, et des citoyens bénévoles provenant de différents milieux.



Luc Barsalou PRÉSIDENT CARREFOUR LE MOUTIER



Claudia Beaudin VICE-PRÉSIDENTE CPE L'ATTRAIT MIGNON



Marie-Édith Trudel TRÉSORIÈRE ACEF RIVE-SUD



Mario Lefebvre SECRÉTAIRE ALLIANCE CARRIÈRE-TRAVAIL



François Aubry ADMINISTRATEUR CITOYEN



Linda Cayer **ADMINISTRATRICE** CITOYENNE

BONS COUPS

Le projet est maintenant connu et reconnu dans le milieu communautaire et politique de Longueuil.

Le membership qui ne cesse d'augmenter. Au 31 mars 2023, la Maison de l'Accueil compte 83 membres.

En 2022-2023, le C.A. s'est réuni à 8 reprises.

L'ACEF désire remercier et souligner le travail de Evangelos Sciadas, agent de projet et de mobilisation de la Maison de l'Accueil. Avec Evangelos à la barre, ce beau projet est maintenant connu et reconnu dans le milieu communautaire et politique de Longueuil.



À la suite d'un échange avec Madeleine Lagarde en 2018, j'ai été captivée par l'idée de La Maison de l'Accueil. Rapidement, le C.A. et l'équipe de l'ACEF ont adhéré à ce projet. Travailler au mieux-être des citovens de Longueuil en partenariat avec les autres organismes est dans l'ADN de l'ACEF. À l'ACEF, nous croyons à la réalisation de La Maison de l'Accueil, qui est plus qu'un lieu mais un endroit où les citoyens trouveront des réponses à leurs questions et où se tisseront des liens d'entraide, de solidarité et de collaboration.

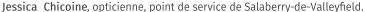
Marie-Édith Trudel, coordonnatrice ACEF Rive-Sud

7. Partenariat avec Le Bonhomme à lunettes

Le Bonhomme à lunettes fête ses 15 ans!

Le Bonhomme à lunettes est un opticien communautaire dont la mission est de rendre l'achat de lunettes accessible à tous. Grâce à son modèle d'affaires atypique, il réussit à offrir des verres et des montures à des coûts abordables. Il offre même la réparation et l'ajustement de lunettes achetées ailleurs. Et cette initiative n'est pas qu'un feu de paille puisqu'elle fêtait ses 15 ans d'existence à l'été 2022. L'ACEF désire lui transmettre ses vœux et lui souhaiter une bonne continuité. À ce jour, plus de 65 organismes communautaires à travers le Québec soutiennent ce projet en permettant au Bonhomme à lunettes d'utiliser gratuitement leurs locaux.







Josée Mailloux, opticienne, membre de l'équipe d'opticiens du bureau de Longueuil.

Depuis 2020, l'ACEF est heureuse de participer à cette initiative en accueillant le Bonhomme à lunettes - tant à Longueuil qu'à Salaberry-de-Valleyfield – pour la tenue de ses rendez-vous avec les consommateurs. On estime qu'environ 2 000 personnes par année transitent par nos bureaux. Avec plus de 15 organismes prêtant leurs locaux à travers la Montérégie, les consommateurs peuvent trouver facilement une adresse à proximité pour se procurer des lunettes 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 \$.

Une mention spéciale à l'Assemblée nationale

Outre le caractère utile de ce partenariat, Le Bonhomme à lunettes appuie financièrement le milieu communautaire en remettant un don à chaque organisme participant. En 2022, ce sont 115 000 \$ qui ont été remis aux organismes partenaires à travers le Québec. L'organisme atteignait ainsi le million de dollars remis depuis ses débuts, ce qui lui a valu une mention à l'Assemblée nationale du Québec initiée par Richard Campeau, député de Bourget.

BONS COUPS

Le prêt de nos locaux permet de soutenir l'initiative du Bonhomme à lunettes qui offre l'achat de lunettes à moindre coût.

Ce partenariat constitue une source de financement bienvenue.

Pour plus de renseignements, consultez le site Le Bonhomme à lunettes au : www.bonhommealunettes.org ou suivez-le sur Facebook.

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. 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.

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. Cet appui s'est poursuivi toute l'année et s'est traduit par une grande collaboration et de belles rencontres entre l'ACEF et Centraide.

Afin de poursuivre sur cette lancée, nous vous annonçons en primeur que l'ACEF a répondu positivement à l'invitation de Centraide à prendre la parole au sommet du 15 mai 2023 intitulé *Agir ensemble pour le logement*³¹ afin de commenter les effets réels de la crise du logement sur les personnes vulnérables.

En janvier 2023, l'ACEF obtenait une aide financière particulière de 5 000 \$ dédiée à l'enregistrement de trois rencontres d'information³².

Une campagne au résultat exceptionnel

La campagne de financement 2022 de Centraide du Grand Montréal s'est achevée avec un résultat impressionnant. Malgré une situation économique fragilisée par l'inflation, la campagne de Centraide a été soutenue par un élan de générosité exceptionnel qui a permis de récolter un montant jamais obtenu auparavant.

Les dons ont atteint la somme record de 65,3 M\$.

Au cours de l'année 2022-2023, l'implication de l'ACEF auprès de Centraide s'est concrétisée par les actions suivantes :

Juin 2022

 Participer à un entretien avec Max Veve, consultant en gestion des risques, Deloitte - du Cabinet de campagne des philanthropes émergents de Centraide. Les philanthropes émergents sont les plus jeunes ambassadeurs de Centraide. Leur mission est de sensibiliser leurs collègues de travail à la cause de l'organisation. Lors de cet échange, les questions posées portaient sur nos interventions et services auprès des personnes vulnérables dont la situation financière est très précaire. Monsieur Veve désirait connaître le profil des utilisateurs de nos services et les effets de la pandémie sur les demandes.

Une vidéo de cette rencontre a été réalisée et mise en ligne sur le site Internet de Centraide pendant le mois de novembre, mois de la littératie financière.

Septembre 2022

 Animer deux ateliers en compagnie de Sébastien Tassé, conseiller en développement philanthropique. Ces ateliers avaient comme objectif de former des porte-paroles pour la prochaine campagne de financement.



³¹ Cette journée, initiée par Centraide, a pour noble objectif d'identifier et d'accélérer différentes mesures qui permettront de sortir de la crise du logement. C'est Hélène Hétu, consultante budgétaire, qui sera déléguée par l'ACEF pour prendre la parole lors de cet évènement.

³² Voir les détails au point 5.2.4, page 27.

Novembre 2022

- Dans le cadre de la campagne de financement annuelle de Centraide, participer à trois conférences dans différents milieux de travail :
 - o Investissement-Québec;
 - PricewaterhouseCoopers (PWC), un réseau d'entreprises spécialisées dans des missions d'audit et d'expertise comptable;
 - Nortera (Bonduelle), spécialiste dans la transformation et la commercialisation de légumes dont c'était la première campagne Centraide.
- Suivre le dévoilement des tout premiers résultats identifiés grâce à l'indice d'anxiété financière établi par Centraide. Centraide s'est associé à la firme de sondage Léger Marketing pour créer cet indice qui permet de circonscrire les préoccupations des Québécois quant à leur situation financière et de mesurer l'évolution du stress économique à travers le temps. L'indice est établi selon les résultats de sondages réalisés deux fois par année (pendant trois ans). Les plus récents résultats permettent d'observer une tendance à la hausse du niveau d'anxiété financière des Québécois. Les personnes en situation de vulnérabilité sont en proportion les plus touchées (nouveaux arrivants, personnes avec des limitations fonctionnelles, familles monoparentales, personnes à faibles revenus, etc.)³³.

Février 2023

- Rencontrer Marie-Christine Beaudry, conseillère recherche et contenu, afin de discuter et d'identifier des exemples concrets de personnes vivant l'anxiété financière. Ces exemples étaient tirés de demandes reçues à l'accueil téléphonique et de personnes reçues en consultation budgétaire;
- rechercher une personne de moins de 65 ans, habitant seule et vivant un enjeu avec le logement, qui accepterait de témoigner devant la caméra pour raconter son histoire. Une consommatrice ayant eu recours à notre service de consultation budgétaire a accepté, avec une grande générosité, de partager son expérience à visage découvert et sur toutes les plateformes. Son témoignage sera projeté en ouverture du sommet Agir ensemble pour le logement et sera, notamment, partagé sur Facebook;
- assister à la soirée des Solidaires et au dévoilement des résultats de la 49^e campagne de financement.



Monsieur Claude Pinard Source: Centraide

L'ACEF désire remercier Claude Pinard, président et directeur général de Centraide pour ses nombreuses chroniques et lettres d'opinions publiées dans La Presse. Il est judicieux et important qu'il profite de cette tribune pour sensibiliser la population et la classe politique aux enjeux de la pauvreté et les inciter à travailler ensemble pour le bien commun. Les sujets abordés ne sont pas toujours simples : immigration, logement, reconnaissance du travail des organismes communautaires, etc. mais nous croyons que la prise de parole de Monsieur Pinard permet de donner une voix aux personnes en situation de précarité. Il sait trouver les mots justes et faire preuve d'humanisme et de considération à l'égard des plus démunis de notre société.

Un merci particulier à Marie-Christine Beaudry, Sébastien Tassé et Max Veve ainsi qu'à Stéphanie Belec, conseillère en engagement et activités de sensibilisation et Valérie Fortin, conseillère en planification et en développement.

³³ Source : Indice d'anxiété financière de Centraide | Centraide du Grand Montréal (www.centraide-mtl.org)

9. Visibilité

9.1 L'ACEF DANS LES MÉDIAS

Cette année, compte tenu du contexte particulier quant aux finances personnelles des consommateurs (augmentation du taux directeur, inflation galopante, etc.), l'ACEF a été grandement sollicitée par les médias. Nous sommes fières du nombre d'entrevues réalisées sur une multitude de sujets.



Entrevue d'Hélène Hétu avec RDI.

Les sujets abordés sont en phase avec les préoccupations de la population. Par exemple :

- la hausse des prix (des aliments, de l'essence, du logement, etc.) et les moyens d'en atténuer l'impact. La question de l'inflation a été au cœur de nombreuses demandes médiatiques;
- les frais funéraires et les préarrangements;
- l'endettement, le budget et les services de l'ACEF:
- le dossier de crédit et les signes d'endettement;

- les retombées de l'aide ponctuelle accordée par le gouvernement fédéral (400 \$ et 600 \$);
- les impôts: l'obligation de produire ses déclarations, les conséquences de ne pas le faire, les dettes liées aux impôts impayés, etc.
- Les répercussions sur les familles du dernier budget fédéral, etc.

En 2022-2023, l'ACEF a accordé des entrevues ou participé à des chroniques ou des dossiers pour des médias d'information écrits, radiophoniques et télévisuels tels que :

- o Canada Français
- o Le Courrier du Sud
- o Le Journal de Montréal
- o LCN
- o 98,5 FM
- o 103,3 FM
- o Nous.tv
- o Protégez-vous
- Radio-Canada
 (15-18; L'heure du monde, Le genre humain, Le téléjournal, etc)
- o RDI et TVA

Plus de la moitié des entrevues réalisées l'ont été à la demande de Radio-Canada – radio et télévision.

L'ACEF a aussi pris part à l'émission *Période de questions* à RDI où elle a répondu en direct aux questions des téléspectateurs. Également, dans le cadre de l'émission *Le Genre humain*, à Radio-Canada, elle a été invitée à analyser la situation d'un consommateur, afin de dégager les pistes de solutions disponibles pour se sortir de sa situation d'endettement.



Hélène Hétu, en direct, à l'émission Période de questions.

En 2022-2023, l'ACEF est intervenue à 20 reprises dans les médias.

9.2 PROMOTION

En 2022-2023, l'ACEF a poursuivi ses efforts afin d'informer la population sur certains programmes (le versement unique pour le logement ou la demande de remboursement du Supplément de revenu garanti en lien avec la PCU) et de faire connaître l'organisme, ses services et ses activités.

Dans les journaux locaux, elle a :

- poursuivi l'achat régulier d'espaces publicitaires dans Le Courrier du Sud et Le Reflet;
- procédé ponctuellement à l'achat d'espaces supplémentaires dans les journaux Le Journal St-François et le Soleil de Châteauguay, afin d'accroître sa visibilité dans les médias locaux couvrant le territoire du point de service de Salaberry-de-Valleyfield;

L'ACEF a également utilisé les moyens de diffusion offerts par les médias électroniques et a :

- procédé à 53 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 près de 700 organismes et individus;
- fait paraître des annonces, au besoin, dans les bulletins de liaison électroniques des 5 CDC dont elle est membre. La collaboration des CDC permet de faire rayonner nos services sur l'ensemble du territoire³⁴;
- assuré 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).

BON COUP

L'utilisation d'un logiciel de marketing par courriel qui permet de rejoindre rapidement et facilement près de 700 personnes et organismes inscrits dans notre base de données et qui se traduit par une participation accrue à nos activités.

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.







1 500 personnes sont abonnées à notre page Facebook.

³⁴ Pour en apprendre plus sur ces CDC, consultez le point 6.3.2, pages 35 et 36.

10. Portrait financier

REVENUS	PRÉVISIONS 2022-2023	RÉSULTATS 2022-2023	
SUBVENTIONS			
Centraide Grand Montréal	189 149 \$	189 149 \$	
Centraide—Subvention spéciale	- \$	1 365 \$	
S.A.C.A.I.S.	180 063 \$	182 657 \$	
Développement International Desjardins (DID)	101 852 \$	101 852 \$	
Autorité des Marchés Financiers (AMF)	76 000 \$	82 004 \$	
Hydro-Québec	10 270 \$	10 270 \$	
Office de la protection du consommateur (OPC)	16 261 \$	16 686 \$	
Ville de Longueuil - Projet Maison de l'Accueil	10 810 \$	10 810 \$	
Alliance pour la solidarité (MTESS) - Projet Maison de l'Accueil	- \$	- \$	
Sous-total	584 405 \$	594 793 \$	
AUTOFINANCEMENT			
Dons	6 800 \$	5 040 \$	
Dons - Fonds humanitaire	-	9 250 \$	
Cotisations des membres	775 \$	752 \$	
Cours et ateliers	1 000 \$	1 362 \$	
Intérêts	500 \$	2 358 \$	
Autres revenus et remboursements	20 400 \$	23 133 \$	
Vente de documents	120 \$	169 \$	
Sous-total Sous-total	29 595 \$	42 064 \$	
TOTAL DES REVENUS	614 000 \$	636 857 \$	
DÉPENSES			
Salaires & Avantages sociaux	466 000 \$	439 085 \$	
Loyer, électricité et assurances	46 500 \$	47 505 \$	
Fonctionnement du bureau	76 000 \$	70 864 \$	
Déplacement et représentation	12 225 \$	13 364 \$	
Cotisations, abonnements et documentation	2 475 \$	3 311 \$	
Télécommunications	1 650 \$	1 363 \$	
Amortissement des immobilisations	6 500 \$	7 342 \$	
Honoraires professionnels	3 800 \$	4 012 \$	
Formation	5 100 \$	6 969 \$	
Frais d'activités	1 500 \$	21 \$	
Fonds humanitaire	9 900 \$	7 766 \$	
Activités spéciales	-\$	765 \$	
Frais bancaires et Service de paie	-\$	- \$	
Transfert de subvention - Alliances - Maison de l'Accueil	1 050 \$	1 063 \$	
TOTAL DES DÉPENSES	632 700 \$	603 430 \$	
SURPLUS DE L'EXERCICE	(18 700 \$) \$	33 427 \$	

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 Mousseau

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 La Moisson

Centre de femmes l'Essentielle

Centre des Femmes de Longueuil

Centre d'Orientation et de Formation pour Femmes en Recherche d'Emploi (COFFRE) et Droit à l'emploi

Corporation de développement communautaire (CDC) Les 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

Alliance carrière-travail

Carrefour Le Moutier

Centre d'aide et d'accompagnement aux personnes aînées et leurs proches (CAAPA)

Centre communautaire des aînés et aînées de Longueuil

Centre de francisation L'Insulaire

Centre de la petite enfance (CPE) L'attrait mignon

Coalition des Associations de consommateurs du Québec (CACQ)

Comité logement Montérégie

Conseil central de la Montérégie (CSN)

Corporation de développement communautaire (CDC) du Haut-Richelieu-Rouville Corporation de développementcommunautaire (CDC) de l'agglomération de Longueuil

Corporation de développement communautaire (CDC) Marguerite- D'Youville

Corporation de développement communautaire (CDC) de Roussillon

Corporation de développement communautaire (CDC) 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 Fondation Vinesh Saxena

Initiative de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV)

Le Bonhomme à lunettes

Le Fablier, une histoire de familles

L'Entraide Chez-Nous

L'Inclusion

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, Contrecœur-Verchères, Varennes)

Caisse Desjardins de l'Ouest de la Montérégie

Caisse Desjardins de Châteauguay

Caisse Desjardins des Seigneuries de la frontière

Caisse Desiardins 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)

Hydro-Québec

Office de la protection du consommateur (OPC)

Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS)



Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales











MERCI À NOS DONATEURS

Gaétan Barrette, député de La Pinière (Don reçu en août 2022 alors qu'il était toujours en poste)

Lionel Carmant, député de Taillon

Shirley Dorismond, députée de Marie-Victorin

Christian Dubé, député de La Prairie

Ian Lafrenière, député de Vachon

Isabelle Poulet, députée de Laporte Jean-François Roberge, député de Chambly Nathalie Roy, députée de Montarville Le Bonhomme à lunettes



Bureau de Longueuil

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

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

acefrsm@acefrsm.com

Point de service de Salaberry-de-Valleyfield

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

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

acefrsv@acefrsm.com

www.acefrsm.com

