



# Rapport d'activités 2024-2025

AIDER, SOUTENIR ET  
DÉFENDRE LES  
CONSOUMATEURS ET  
LES CONSOUMMATRICES



# TABLE DES MATIÈRES

## 01

### INTRODUCTION

Mot de la présidente et de la coordonnatrice .....	03
--	----

## 03

### VIE ASSOCIATIVE

Équipe .....	05
Action bénévole .....	06
50e anniversaire de l'organisme .....	08

## 05

### DÉFENSE DES DROITS EN MATIÈRE D'ENDETTEMENT ET DE CONSOMMATION

Union des consommateurs .....	18
Représentation politique .....	19
Protection du consommateur .....	20

## 07

PRIORITÉS 2025-26 .....	23
-------------------------	----

## 02

### L'ACEF

Notre mission et nos valeurs .....	04
------------------------------------	----

## 04

### ACTIVITÉS D'ÉDUCATION ET D'INFORMATION

Accueil .....	09
Consultations budgétaires .....	11
Fonds d'entraide .....	12
Fonds humanitaire .....	14
Rencontres collectives .....	15
Activités et interventions relatives à Hydro-Québec .....	16
Communications et médias .....	17

## 06

### PARTENAIRES

Partenariats et concertation .....	21
------------------------------------	----

## 08

REMERCIEMENTS .....	24
---------------------	----



## Mot de la présidente et de la coordonnatrice

Malgré un contexte économique et politique difficile pour les organismes communautaires, l'année a été riche **en moments marquants**. Grâce à notre résilience, notre créativité et un bel esprit d'équipe, nous avons su aller de l'avant.

Parmi les grands moments, soulignons la fierté de célébrer notre **50e anniversaire** — une occasion parfaite pour mettre en valeur notre histoire, notre mission et l'impact de notre travail en réponse aux besoins de la population de notre territoire.

D'autres belles réalisations ont marqué l'année : la poursuite de la mise en ligne de **vidéos éducatives**, l'avancée des **travaux du comité des documents officiels**, la consolidation de notre **Fonds humanitaire**, et notre **adhésion à l'Union des consommateurs**, renforçant notre ancrage communautaire.

Malgré nos récentes réussites, nous avons conscience des défis qui se dessinent à l'horizon : la pénurie de personnel continue de limiter notre capacité à répondre pleinement aux besoins de la communauté. L'arrivée prochaine d'une nouvelle recrue à Salaberry-de-Valleyfield représente une étape importante, mais nécessitera un investissement considérable en temps de formation et en disponibilité de la part de l'équipe actuelle.

Plus que jamais, la solidarité, la créativité et l'adaptabilité devront guider nos actions pour relever ces défis. Ensemble, continuons de faire vivre nos valeurs et de porter la voix de notre communauté avec force et conviction afin de la soutenir en cette période d'incertitude.

**Valérie Beauchamp,**  
présidente

**Marie-Edith Trudel,**  
coordonnatrice



# L'ACEF

## Notre mission

L'Association coopérative d'économie familiale de la Rive-Sud de Montréal est une coopérative à fins sociales à but non lucratif. Nos services s'adressent à toute la population de notre territoire, mais plus spécialement aux personnes à faibles et modestes revenus.

Nous intervenons dans le domaine de la consommation, de la planification budgétaire ainsi que des problèmes liés à l'endettement. Nous œuvrons dans une perspective d'éducation populaire. C'est pourquoi, depuis plusieurs années, nous privilégions les interventions collectives.

En plus d'offrir des services d'aide, de prévention et d'éducation, nous informons et soutenons les consommateurs et consommatrices en matière de défense de leurs droits et intérêts.

## Nos valeurs

- **Justice sociale :**

Offrir nos services avec ouverture, empathie et respect, le tout exempt de discrimination.

- **Professionalisme :**

Travailler avec respect, à partir de nos compétences et de notre expertise, le tout, de manière éthique.

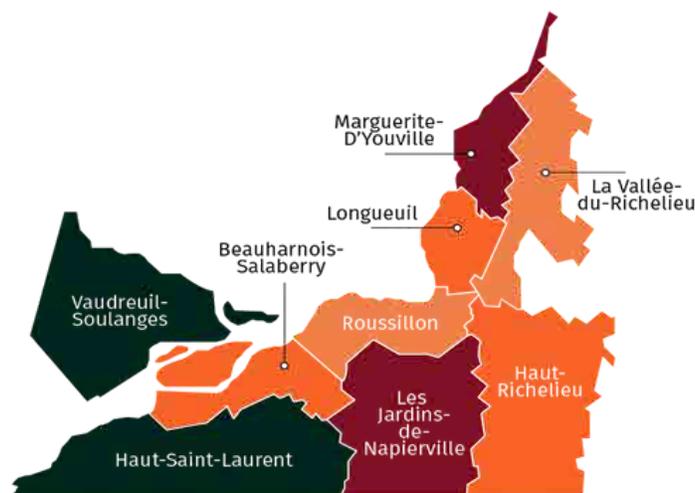
- **Démocratie participative**

Partager et respecter des opinions, des besoins et des attentes dans les prises de décision.

## Notre vision

Nous souhaitons contribuer à une société plus juste avec solidarité et humanisme par une offre de service et de soutien à la population.

## Territoire desservi



### 3 bureaux

À Longueuil, Saint-Jean-sur-Richelieu et Salaberry-de-Valleyfield.

**1 321 991<sup>1</sup>**

personnes sur le territoire

**8 MRC<sup>2</sup>**

(+ l'agglomération de Longueuil et le territoire mohawk de Kahnawake)

**102 municipalités**

(+ Kahnawake)

Sources :

<sup>1</sup>Découpage administratif, ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (MERN), Mars 2025.

<sup>2</sup>Municipalité régionale de comté



# VIE ASSOCIATIVE

## Notre équipe



**Nathalie Bélisle**

Technicienne en administration

**Marie-Edith Trudel**

Coordonnatrice

**Hélène Hétu**

Consultante budgétaire

**Mary-Lee Boyer Sanders**

Consultante budgétaire

**Vicky Paraschuk**

Consultante budgétaire

**Micheline Ponton**

Responsable des bénévoles et de la promotion



**Merci Anne!**

En poste depuis 2018, **Anne Lagacé** a quitté l'ACEF en décembre 2024 pour relever de nouveaux défis professionnels. Son dynamisme, son enthousiasme et son rire... particulier vont manquer à ses collègues. Merci pour tout, Anne!

**Micheline : à l'ACEF depuis 1999**

Entourée de collègues, membres du conseil d'administration, bénévoles et ancien.ne.s collaborateur.trice.s, nous avons souligné avec chaleur les 25 ans de service de Micheline à l'ACEF.

Discours touchants, éclats de rire, échanges sincères et photos souvenirs ont marqué cette soirée mémorable, à l'image de la fêtée. Micheline a toujours eu à cœur d'organiser des activités chaleureuses et rassembleuses pour l'organisme et ses bénévoles.



*Micheline et Elena Cirnatiu (bénévole)*



# VIE ASSOCIATIVE

## Action bénévole

### Conseil d'administration

Le conseil d'administration veille à assurer une gouvernance saine, fondée sur la transparence et le respect.

Par ses décisions, il soutient activement notre mission, en cohérence avec son engagement communautaire et humanitaire, tout en veillant à notre pérennité financière.



### Notre conseil d'administration

Valérie Beauchamp (présidente),  
Aline Roy, Manon Laprise,  
Gisèle Papineau (secrétaire), Jean-  
Pierre Gingras, Gaétan Lavoie et  
François Aubry (trésorier).

Au cours de l'année, le conseil d'administration a porté une attention particulière à plusieurs dossiers prioritaires :

- La conclusion des travaux du comité stratégique.
- L'avancement des travaux du comité sur les documents officiels.
- L'organisation des activités entourant le 50e anniversaire de l'organisme.
- Les enjeux liés au financement, incluant la rencontre d'évaluation avec Centraide du Grand Montréal.

L'ensemble des travaux du conseil a été influencé par la pénurie de personnel et l'insuffisance des ressources financières, lesquelles compromettent sérieusement notre capacité à remplir pleinement notre mission.

Si cette situation devait se prolonger, elle risquerait de compromettre gravement la qualité des services offerts et de menacer la pérennité même de notre organisme.



## VIE ASSOCIATIVE

### Bénévolat :

**Nous avons la chance de pouvoir compter sur plusieurs bénévoles aux profils et parcours divers. Dévoué.e.s et polyvalent.e.s, ces précieux collaborateurs et collaboratrices très engagé.e.s assument souvent plusieurs rôles.**

Les membres du conseil d'administration (C.A.) prennent des décisions pour une saine gestion de la coopérative et s'impliquent dans des comités et dans les services.

D'autres bénévoles assurent le travail de bureau, la saisie des statistiques, l'animation de cours ou d'ateliers auprès de la population. Ils ont tous en commun une grande stabilité dans l'action, une fiabilité à toute épreuve et le goût de s'impliquer dans la communauté et de faire une différence.

Merci à notre équipe de bénévoles : François Aubry, Valérie Beauchamp, Anne-Marie Champroux, Jean-Pierre Gingras, Manon Laprise, Antoine Laurin, Gilles Laurin, Gaétan Lavoie, Carmen Lefebvre, Manon Lévesque, Jean-Félix Morency, Gisèle Papineau, Claude Robitaille et Aline Roy.

### 5 ans d'engagement bénévole



**Carmen Lefebvre** fête ses cinq ans en tant que bénévole au travail de bureau! Toujours agréable à côtoyer, sa collaboration hebdomadaire facilite la préparation du matériel pour les ateliers et les rencontres d'information et la saisie des statistiques. Rapide, efficace, ordonnée, son travail est toujours impeccable. Généreuse, son implication à l'ACEF n'est pas son seul lieu d'engagement dans la communauté. Nous avons beaucoup de chance de pouvoir compter sur elle!

### 10 ans d'engagement bénévole



Après dix ans d'implication bénévole à l'animation du cours sur le budget, **Manon Lévesque** a choisi de se consacrer à d'autres projets qui lui tiennent à cœur. Nous tenons à souligner son engagement constant, sa fiabilité et son dynamisme. Appréciée des participant.e.s, elle a initié de nombreuses personnes à la gestion de leurs finances personnelles. Manon, merci beaucoup, nous te souhaitons le meilleur pour la suite!



# VIE ASSOCIATIVE

## 50e anniversaire de l'organisme

L'année 2024, marquant le jubilé de notre organisme, s'est conclue en beauté avec un grand évènement rassemblant des acteurs et actrices de tous horizons gravitant autour de l'ACEF.

Le 30 octobre dernier, quelque 150 convives ont pris part à une soirée à la fois ludique, engageante et enrichissante.

Buffet généreux, discours inspirants, jeu-questionnaire, vidéo-témoignage : autant d'éléments soigneusement orchestrés pour souligner avec panache cet anniversaire marquant.

Le moment phare de la soirée fut sans conteste la conférence « *C'en est fait de notre société de consommation!* », animée par Jacques Nantel, expert en marketing et professeur émérite à HEC Montréal, et Isabelle Thibault, spécialiste en finances personnelles et en insolvabilité.

Très appréciée par l'auditoire, cette présentation percutante exposait avec clarté les limites de notre modèle de consommation actuel, tout en proposant des pistes concrètes pour bâtir une vie plus prospère, plus épanouissante – et moins endettée.

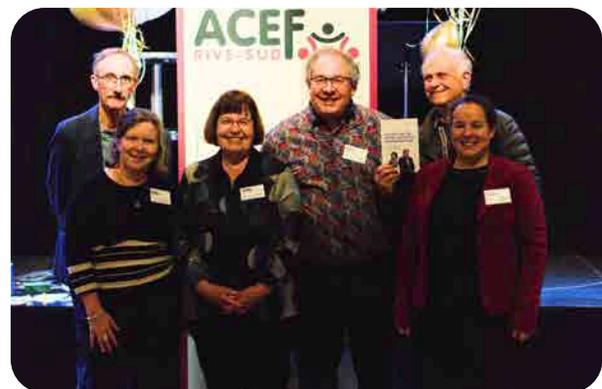
L'ACEF a également eu l'honneur de recevoir, lors de cette soirée, trois certificats officiels soulignant son engagement exemplaire envers la communauté. Ces distinctions ont été décernées respectivement par l'Assemblée nationale du Québec, par l'entremise de la députée Isabelle Poulet, la Chambre des communes du Canada, représentée par le député Stéphane Bergeron, ainsi que par la Ville de Longueuil. Ces reconnaissances viennent saluer 50 ans de contribution remarquable à l'éducation financière et à la défense des droits des consommateurs auprès de la population.



L'équipe de L'ACEF entourant Isabelle Thibault et Jacques Nantel.



Valérie Beauchamp, Brigitte Mercier (représentante de la députée de Laporte, Isabelle Poulet) et Marie-Edith Trudel.



Gaétan Lavoie, Gisèle Papineau, Aline Roy, François Aubry, Jean-Pierre Gingras et Valérie Beauchamp.



# ACTIVITÉS D'ÉDUCATION ET D'INFORMATION

## Accueil

L'accueil, par téléphone, en personne ou par courriel, est la porte d'entrée vers nos services et chaque demande reçue est traitée avec attention et efficacité.

Nous pouvons y répondre immédiatement, la transférer à une consultante budgétaire, orienter la personne vers une activité de groupe, amorcer le processus menant à une consultation budgétaire individuelle ou référer vers des ressources externes.

**2 749** demandes d'aide  
traitées en 2024-25<sup>1</sup>



Micheline et Marie-Edith à l'accueil téléphonique

Le bureau de Longueuil traite les demandes de son territoire incluant celles en lien avec le point de service de Saint-Jean-sur-Richelieu. Le point de service de Salaberry-de-Valleyfield traite lui-même les demandes de sa région.

### S'adapter aux circonstances

Face à une demande croissante et une conjoncture difficile qui perdure, nous avons mis en place des mesures concrètes destinées à réduire l'achalandage, tout en continuant de soutenir la communauté. Deux initiatives ont visiblement porté fruit : les inscriptions en ligne et l'attribution de postes téléphoniques distincts à chaque employée. Ces mesures seront maintenues et leurs résultats continueront d'être suivis afin de s'ajuster au besoin.

Note : à Salaberry-de-Valleyfield, la situation est différente puisqu'une seule employée est présente. La demande demeure stable d'année en année, mais les dossiers traités sont souvent complexes.

### Une clientèle en grande vulnérabilité

Un grand nombre des personnes qui sollicitent nos services vivent dans une situation de grande vulnérabilité. Parmi les problématiques les plus souvent rencontrées : les problèmes liés à la santé mentale et physique et ceux en lien avec le vieillissement. Elles sont en situation de précarité économique et font face, notamment, à des enjeux d'hébergement et d'explosion du coût de la vie, en général.

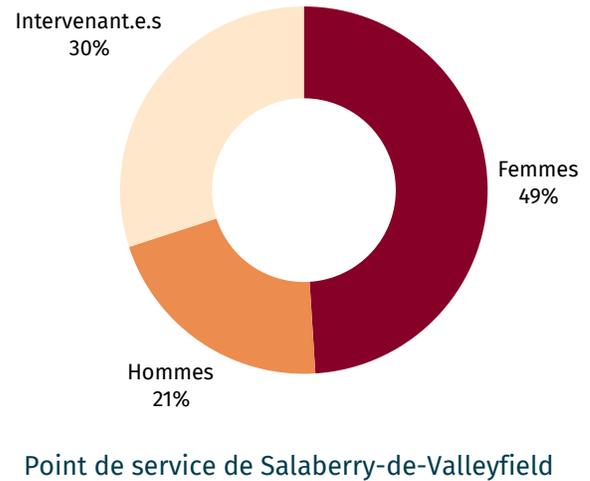
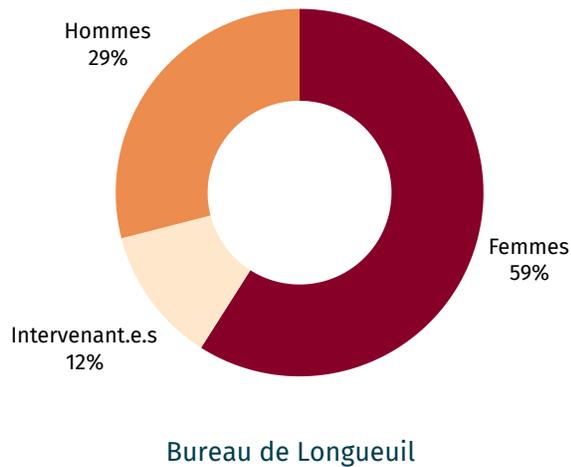
Le référencement vers les organismes d'aide alimentaire n'a jamais été aussi important. Incapables de faire face à toutes leurs obligations et de répondre à leurs besoins de base, elles sont souvent placées devant des choix impossibles (par exemple, choisir entre acheter ses médicaments ou payer sa facture d'Hydro). Un tel contexte favorise l'endettement des personnes et des familles.

<sup>1</sup>incluant le bureau de Salaberry-de-Valleyfield

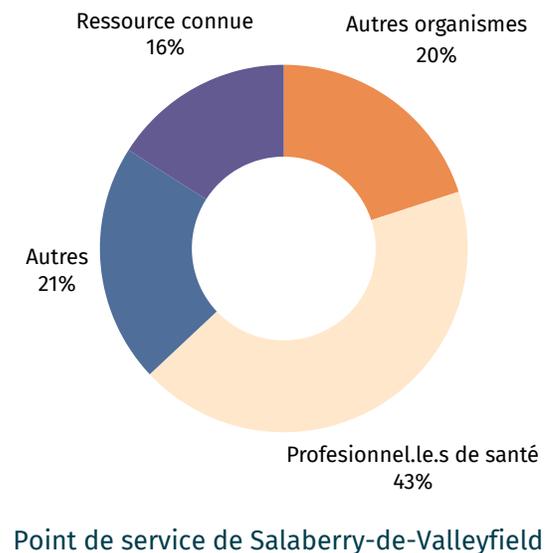
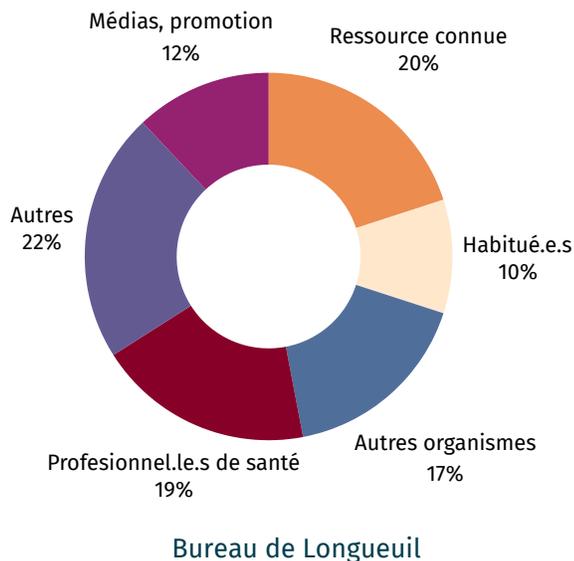


# ACTIVITÉS D'ÉDUCATION ET D'INFORMATION

## Qui demande du soutien?



## Comment nous trouve-t-on?



Chaque année, nous voyons une augmentation du référencement par les professionnel.le.s de la santé particulièrement, les travailleur.euse.s sociaux des différents CLSC de notre territoire et les psychologues des hôpitaux.



# ACTIVITÉS D'ÉDUCATION ET D'INFORMATION

## Consultations budgétaires

Les consultantes budgétaires offrent un accompagnement personnalisé aux personnes cherchant à mieux gérer leur budget ou à sortir d'une situation d'endettement, tout en les aidant à défendre leurs droits.

Elles adaptent leur approche aux valeurs et au rythme de chacun, dressant un portrait global de sa situation financière afin de proposer des solutions adaptées à court, moyen et long terme.



Hélène, Mary-Lee et Vicky, consultantes budgétaires

**414** consultations budgétaires en 2024-25<sup>1</sup>

Des suivis sont parfois nécessaires pour renforcer les nouvelles habitudes budgétaires. Ce service est accessible en présentiel, par visioconférence et par téléphone.

À Saint-Jean-sur-Richelieu, des consultations budgétaires ont aussi été offertes à l'Atelier Industriel Saint-Jean-sur-Richelieu (organisme à but non lucratif qui permet l'intégration sur le marché du travail de personnes vivant avec des limitations physiques et/ou intellectuelles), facilitant ainsi l'accès aux personnes ayant des besoins particuliers.

## Les appels téléphoniques de plus de 30 minutes

**119**

appels de longue durée en 2024-25

Les consultantes budgétaires prennent régulièrement le temps d'échanger longuement par téléphone avec les usager.ère.s, parfois plus de 30 minutes, afin de bien comprendre leur situation.

Il peut s'agir d'appels référés par l'accueil téléphonique ou faisant suite à une consultation budgétaire.

Ces discussions approfondies permettent d'identifier les démarches à entreprendre ou à éviter pour résoudre leurs difficultés financières et protéger leurs droits.

Merci à **Alpha Iota** pour son soutien dans la simplification et la vulgarisation de notre Portrait budgétaire, un travail en cours qui mènera à une version plus claire et accessible du document d'ici 2025-2026 et à **madame Josée Pomerleau**, syndic autorisé en insolvabilité, pour son soutien constant et sa grande disponibilité envers les consultantes budgétaires de l'ACEF.

<sup>1</sup>incluant les suivis budgétaires et les consultations du Fonds d'entraide à Longueuil, Salaberry-de-Valleyfield et Saint-Jean-sur-Richelieu



# ACTIVITÉS D'ÉDUCATION ET D'INFORMATION

## Fonds d'entraide

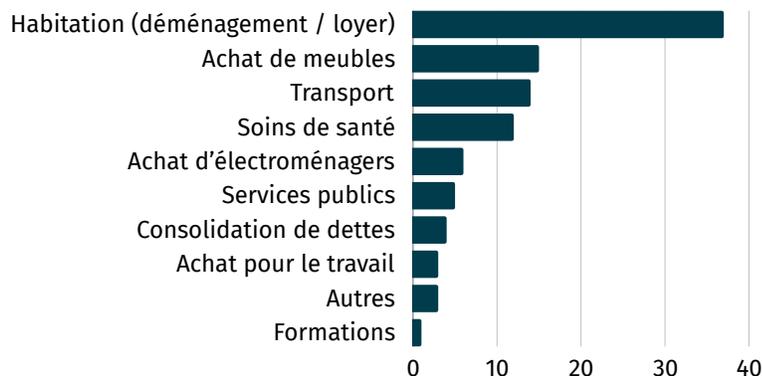
Depuis 15 ans, le Fonds d'entraide, en collaboration avec **Desjardins et les 18 caisses sur notre territoire**, apporte un soutien concret à des personnes exclues du système de crédit traditionnel en raison de leur précarité financière.

En collaboration avec  
 **Desjardins**

Notre service de prêt offre un accompagnement budgétaire individualisé basé sur une approche globale, oriente les participant.e.s vers les ressources appropriées, et peut, au besoin, leur accorder un petit prêt sans intérêt pour faire face à des dépenses essentielles et non récurrentes.

Cette année, nous constatons **une augmentation des demandes pour cause de retard de loyer**. La crise du logement, l'inflation et d'autres enjeux viennent accentuer les difficultés vécues par les personnes les plus vulnérables, d'où les plus grandes difficultés à respecter l'entente avec le propriétaire.

## Principaux motifs d'emprunt



**29**  
prêts accordés

**22 872\$**  
distribués

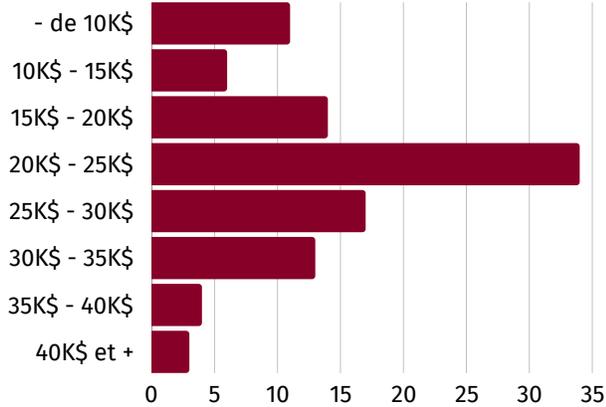


Merci pour la rencontre budgétaire, j'étais super nerveuse et je constate que vous avez su respecter mes choix et mes priorités. Je me sens respectée.

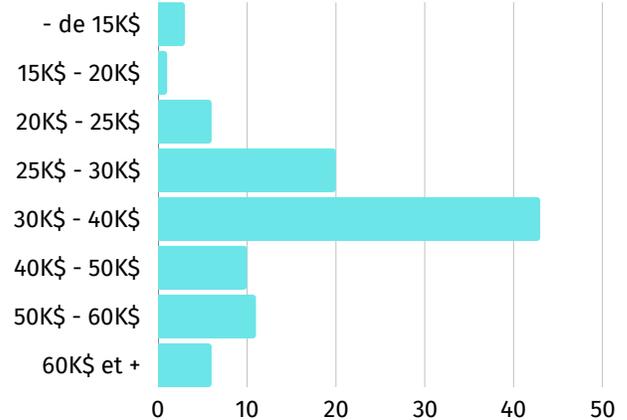


# ACTIVITÉS D'ÉDUCATION ET D'INFORMATION

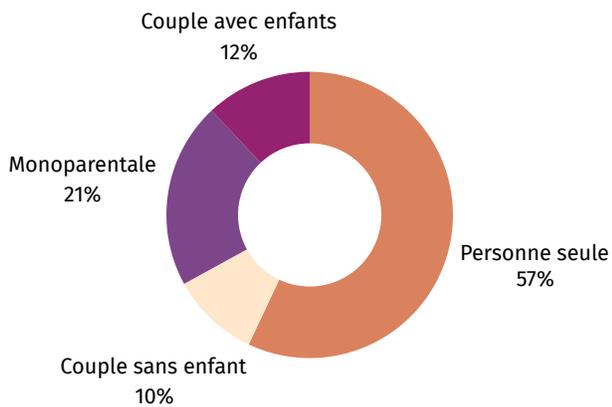
## Revenu annuel net Personnes seules



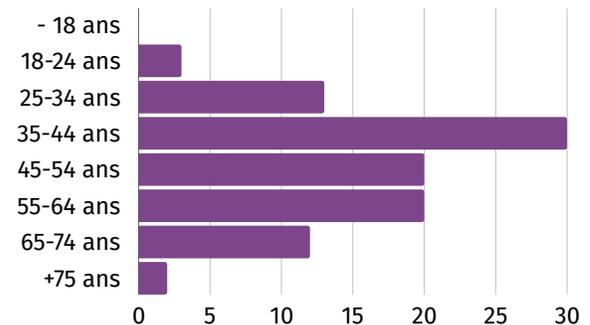
## Revenu annuel net Familles



## Situation familiale



## Groupe d'âge



# ACTIVITÉS D'ÉDUCATION ET D'INFORMATION

## Fonds humanitaire

Le Fonds humanitaire est un véritable levier de solidarité pour les consommateur.trice.s en situation de grande vulnérabilité.

Il vient répondre rapidement à des besoins essentiels, lorsqu'aucune autre ressource n'est disponible, redonnant ainsi espoir et dignité aux personnes à faibles revenus confrontées à une urgence critique.

Grâce à la générosité du milieu, le financement du Fonds humanitaire continue de grandir année après année.

**12** personnes ont reçu des dons pour un total de 4 055 \$.

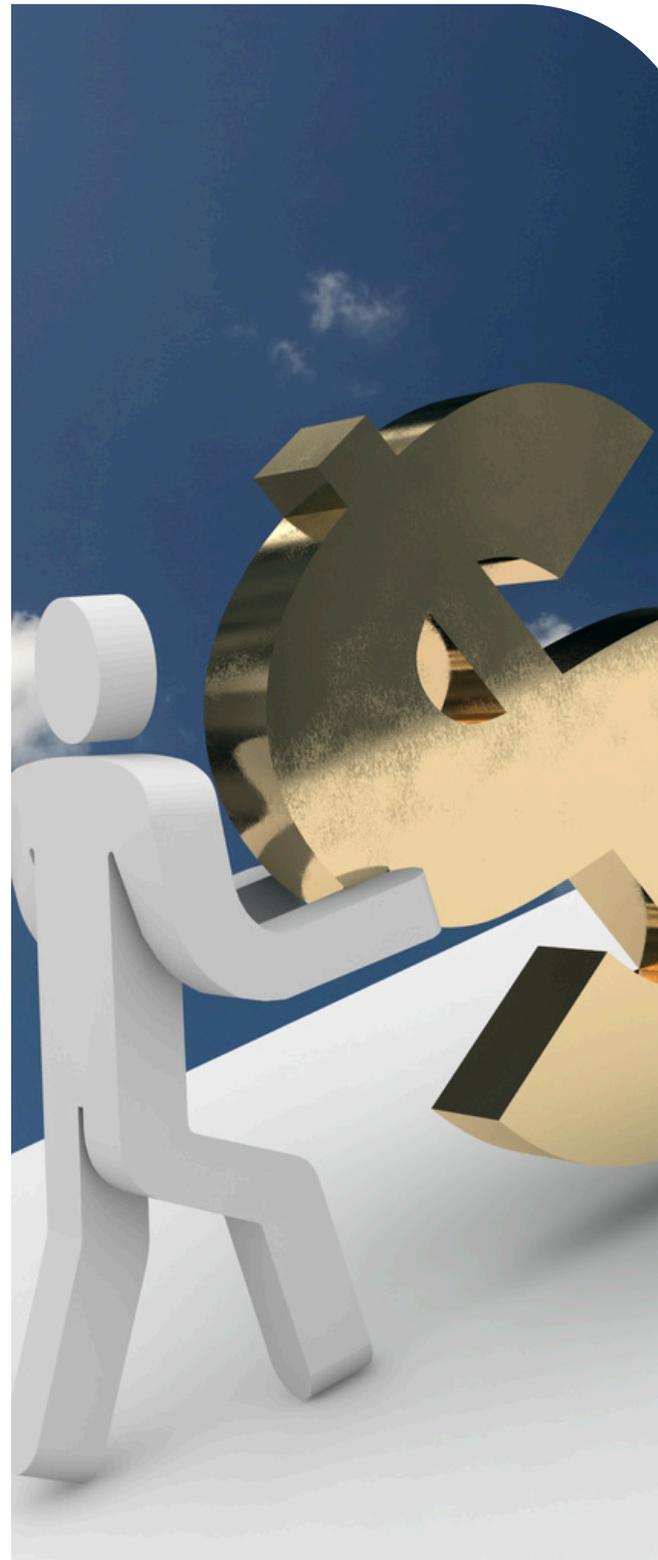
**65** personnes ont reçu des cartes d'épicerie (3 360 \$).

**70** personnes soutenues\* pour un total de 7 415\$.

**Merci aux député.e.s et à toutes les personnes qui ont contribué à faire vivre ce beau projet solidaire, notamment à :**

Christian Dubé, député de La Prairie  
Jean François Roberge, député de Chambly  
Nathalie Roy, députée de Montarville  
Ian Lafrenière, député de Vachon  
Lionel Carmant, député de Taillon  
Isabelle Poulet, députée de Laporte  
Fondation Lise et Jean Fortin  
Nancy Roy

Josée Pomerleau du bureau Pomerleau & Associés Syndic



# ACTIVITÉS D'ÉDUCATION ET D'INFORMATION

## Rencontres collectives

Nous offrons des ateliers, des rencontres et des cours sous diverses formes, qui continuent de susciter un vif intérêt auprès des organismes et des participant.e.s.

Ces activités leur permettent de développer un coffre à outils rempli de réflexions et de conseils concrets pour devenir des citoyen.ne.s-consommateur.trice.s plus averti.e.s.

Les thématiques abordées sont très diversifiées et comportent différents objectifs comme permettre de se sortir d'une situation d'endettement, établir et organiser un budget, se préparer à la retraite, évaluer les frais liés à un décès, diminuer le gaspillage alimentaire et réduire les frais d'épicerie, développer l'autonomie économique des femmes, etc.

Cette année, nous avons offert 43 rencontres collectives (29 en présentiel, 13 hybrides, 1 en virtuel). 635 personnes y ont assisté (547 en présentiel, 88 en ligne).

Nous offrons la possibilité de s'inscrire en ligne sur notre site internet.

Plusieurs rencontres de formation ont été enregistrées et téléchargées sur YouTube permettant à d'autres personnes de profiter de nos conseils :

- ABC des finances personnelles.
- Bien manger à bon compte.
- Budget 101.
- Planifier des funérailles selon ses moyens.
- Solutions à l'endettement.

43 rencontres  
635 participant.e.s



Mary-Lee Sanders, notre consultante budgétaire et Christian Konjian de la Coop La Brique pendant le tournage d'une des capsules.



# ACTIVITÉS D'ÉDUCATION ET D'INFORMATION

## Activités et interventions relatives à Hydro-Québec

Au Québec, l'électricité est un service essentiel et un poste de dépense central dans nos actions d'information, d'éducation et de défense des droits.

Chaque année, nous sensibilisons les ménages à faibles revenus à l'importance de prioriser les dépenses liées à l'habitation, comme l'électricité, et les informons sur les ententes de paiement possibles avec Hydro-Québec.

Nous collaborons depuis plusieurs années avec les député.e.s provinciaux et provinciales, vers qui nous référons parfois des consommateurs et consommatrices confronté.e.s à une coupure de service.

En consultation budgétaire, nous accompagnons individuellement les personnes dans leurs démarches auprès d'Hydro-Québec, allant jusqu'à négocier des ententes en leur nom avec leur accord.

Notre site Web partage également ces informations, notamment sur le programme Econologis et les ententes disponibles avec Hydro-Québec.



# ACTIVITÉS D'ÉDUCATION ET D'INFORMATION

## Communication et médias



### Site internet - acefrsm.com

**45 906 pages vues, soit une augmentation de 7 442.**

Les pages et sujets les plus fréquentées sont : les vidéos de l'ACEF et ses documents, les services offerts, les solutions à l'endettement, les dettes avec Hydro, le service de prêt, la planification budgétaire.



### Nos vidéos ont généré 1 804 vues

- Bien manger à bon compte : 434 vues
- Budget 101 : 473 vues
- Solutions aux dettes : 536 vues
- Frais funéraires : 183 vues
- ABC des finances personnelles : 178 vues



### Facebook

1 851 personnes nous suivent

## Entrevues médias

Au cours de l'année, un total de **13 entrevues ont été accordées** à différents médias, incluant la télévision, la radio, les journaux, etc. (Radio-Canada radio (15-18 et Daybreak CBC), Journal de Montréal, Presse canadienne, Zone économie (ICI RDI), Journal de Chambly, Le TVA Nouvelles 12h, revue Naître et grandir, Urbania, Le Devoir, Gravité médias, Revue Les Affaires, radio virtuelle CPAM 1410 Mtl, Néomédia Vaudreuil-Soulanges).

Ces interventions ont permis de sensibiliser le public à plusieurs enjeux touchant une large part de la population, notamment :

- la hausse marquée des coûts liés au logement et au renouvellement de l'hypothèque ;
- les astuces pour un Noël autrement ;
- le crédit ;
- l'anxiété financière et les solutions à l'endettement ;
- ainsi que des stratégies concrètes pour économiser au quotidien à l'épicerie et dans l'ensemble de ses dépenses.

Ces prises de parole ont contribué à informer la population, à soutenir notre mission de sensibilisation sur les enjeux socio-économiques actuels et à augmenter notre visibilité.



# DÉFENSE DES DROITS EN MATIÈRE D'ENDETTEMENT ET DE CONSOMMATION

## Union des consommateurs

Depuis avril 2024, nous sommes membres de l'Union des consommateurs qui regroupe 15 organismes de défense des droits des consommateurs. Ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

L'intégration de l'ACEF marque une année riche en transformations positives et significatives.

Les consultantes budgétaires ont bénéficié d'un accompagnement de qualité ainsi que de formations pertinentes lors des rencontres avec les spécialistes de l'Union. L'information transmise est toujours à jour et répond aux réalités actuelles du terrain.

Nous sommes engagés activement dans la vie démocratique et associative de ce regroupement et participons à diverses instances :

- Conseil d'administration (4 rencontres)
- Conseil général (1 rencontre)
- Symposium (participation à un panel sur les finances personnelles et la vulnérabilité face aux crises)
- Assemblée générale

Nous contribuons également aux travaux de comités:

- Comité Stratégie (13 rencontres)
- Comité Gouvernance (6 rencontres)
- Protection du consommateur (4 rencontres)



Marie-Edith panéliste pendant le Symposium de l'Union.

De plus, nos consultantes budgétaires ainsi que les conseillères budgétaires des ACEF de la région de Montréal se sont rencontrées à trois reprises.

Ces rencontres sont l'occasion d'échanger sur les défis rencontrés, les dossiers prioritaires ainsi que sur les différentes pratiques en place au sein de chaque association.

**union**  
des consommateurs  
LA FORCE D'UN RÉSEAU



# DÉFENSE DES DROITS EN MATIÈRE D'ENDETTEMENT ET DE CONSOMMATION

## Représentation politique

Nous avons activement participé à la diffusion du mémoire prébudgétaire déposé en février 2025 par l'Union des consommateurs, intitulé « Aider les consommateurs en temps de crise : les associations de défense des droits des consommateurs font partie de la solution ». Ce document a été transmis aux 18 députés provinciaux de la région afin de les sensibiliser aux enjeux actuels touchant les consommateurs.

Dans le cadre de ces démarches, la coordination a été accompagnée par la co-direction de l'Union lors de rencontres avec divers élus, notamment les députées Linda Caron (La Pinière) et Marie-Claude Nichols (Vaudreuil).

Par ailleurs, l'équipe et l'Union ont effectué des représentations auprès du député Denis Trudel (Longueuil), portant spécifiquement sur l'accès au logement. Cette rencontre a permis de souligner l'impact négatif que peuvent avoir les dossiers de crédit sur la capacité des citoyen.ne.s à se loger convenablement, un enjeu particulièrement préoccupant dans le contexte actuel.

En novembre 2024, nous avons accueilli dans nos locaux M. Ian Lafrenière, ministre responsable des Relations avec les Premières Nations et les Inuit.

Cette rencontre a permis d'aborder divers enjeux locaux et régionaux, ainsi que d'explorer les possibilités de collaboration entre le bureau du député et l'ACEF.



L'équipe en compagnie de M. Ian Lafrenière.

Nous avons également profité de l'occasion pour soulever certaines préoccupations à portée nationale défendues par l'Union des consommateurs, notamment celles liées au logement et à la mise en place éventuelle d'un projet d'éducation financière destiné aux communautés autochtones.



# DÉFENSE DES DROITS EN MATIÈRE D'ENDETTEMENT ET DE CONSOMMATION

## Protection du consommateur

Le service d'accompagnement des consommateur.trice.s repose principalement sur la transmission d'informations relatives à leurs droits, afin que chacun.e puisse entreprendre les démarches nécessaires à la résolution de son litige.

**44**  
personnes  
soutenues

Cette année, nous avons activement soutenu des consommateurs et consommatrices en leur fournissant de l'information sur une variété de sujets, tels que la séparation involontaire, les reprises de véhicule, les agences de recouvrements, les compagnies de prêts à taux élevé, le dépôt volontaire, les problèmes avec une thermopompe, le respect de la garantie légale, la correction de dossiers de crédit erronés, ainsi que l'accompagnement pour la formulation d'une plainte auprès de l'AMF concernant Equifax.

### Histoire d'un consommateur

Un citoyen est hospitalisé, et pendant son séjour, l'hôpital égare l'ensemble de ses effets personnels.

Bien que l'établissement reconnaisse sa responsabilité, l'assureur tarde à rembourser pendant plusieurs mois.

C'est alors qu'une consultante l'a accompagné dans ses démarches pour défendre ses droits. Monsieur a finalement obtenu un remboursement.



# PARTENARIATS ET CONCERTATION

## Protection du consommateur

### Habitations communautaires Longueuil (HCL)

Depuis avril 2023, nous collaborons activement avec Habitations communautaires Longueuil (HCL). Dans un contexte marqué par une crise du logement affectant particulièrement les personnes à faibles et modestes revenus, nous considérons qu'il est essentiel de s'impliquer auprès d'un organisme dont la mission est le développement de logements sociaux et communautaires.

Cette collaboration se concrétise notamment par une participation au sein du conseil d'administration de HCL. De plus, grâce à notre expertise en matière de budget et d'endettement, nous pouvons soutenir les actions de HCL, tant au niveau stratégique que dans l'accompagnement des locataires.



### Corporations de développement communautaire

Nous sommes membres des Corporations de développement communautaire (CDC) de l'agglomération de Longueuil, de Roussillon, du Haut-Richelieu-Rouville et de Marguerite-D'Youville. Bien que nous reconnaissons pleinement l'importance du rôle des CDC dans le tissu communautaire régional, notre niveau d'implication a été réduit au minimum cette année. Cette décision s'explique principalement par la volonté de concentrer davantage d'efforts au sein de notre regroupement national, ainsi que par les ressources humaines limitées qui ont nécessité de prioriser certains dossiers internes.

### L'Inclusion

Nous bénéficions d'un espace de travail au sein des locaux de L'Inclusion à Saint-Jean-sur-Richelieu. Au-delà de l'aspect logistique, cette cohabitation s'inscrit dans une relation de partenariat naturel fondée sur des valeurs communes telles que la justice sociale, l'inclusion et la défense des droits. Cette proximité favorise des échanges enrichissants sur des enjeux partagés, renforçant ainsi la collaboration entre les deux organismes dans le respect de leurs missions respectives.



# PARTENARIATS ET CONCERTATION

## Collaboration avec Centraide du Grand Montréal

L'année a été marquée par des échanges riches et un soutien mutuel entre l'ACEF et Centraide.

Voici les faits saillants de cette collaboration :

- **Participation au 50e anniversaire de l'ACEF.**

M. Claude Pinard, président-directeur général de Centraide, a participé à une vidéo hommage soulignant les 50 ans de l'ACEF.

- **Engagement dans la campagne de Centraide.**

Notre coordonnatrice a contribué activement à la campagne 2024-2025 de Centraide et siégé au jury des prix Solidaires.

- **Visite d'appréciation.**

Le 15 janvier 2025, deux bénévoles de Centraide ont visité notre organisme. Cette visite a permis d'évaluer nos services et mènera à des recommandations constructives pour l'année à venir.

- **Projet de mutualisation (projet pilote).**

En partenariat avec l'ACEF de l'Est de Montréal et l'ACEF du Sud-Ouest de Montréal, nous avons entrepris un projet de mutualisation financé par Centraide jusqu'en juin 2026.

- Montant accordé : **63 500 \$.**
- Objectif : Optimiser les ressources et améliorer les pratiques organisationnelles.
- Depuis janvier, les trois ACEF sont accompagnées dans la mise en œuvre du projet.



**Centraide**  
du Grand Montréal



---

# PRIORITÉS 2025-26

Voici nos priorités stratégiques visant à renforcer la pérennité de l'organisme et la qualité de ses services.

## Priorité 1

### Élaboration d'un plan pour assurer la relève

Dans un contexte marqué par la rareté de main-d'œuvre, nous amorcerons une réflexion structurée afin de fidéliser notre personnel, mais aussi pour attirer de nouvelles ressources et ainsi assurer la pérennité de l'organisme.

## Priorité 2

### Diversification et augmentation de nos sources de financement

Afin de consolider notre stabilité financière et de soutenir pleinement notre mission auprès des citoyen.ne.s, il est essentiel que nous diversifions et augmentions nos sources de financement.

## Priorité 3

### Maintien des services de manière optimale

Nous poursuivrons nos efforts pour offrir nos services de manière optimale sur l'ensemble de notre territoire, malgré la taille réduite de notre équipe permanente.

Cette ambition pourra se réaliser grâce à l'engagement constant de nos employé.e.s, de nos bénévoles et des membres de notre conseil d'administration, dont l'implication demeure essentielle à la réalisation de nos objectifs.



# REMERCIEMENTS

## Merci à nos partenaires

- Alliance carrière-travail
- Alphabétisation IOTA
- Association pour la défense des droits sociaux (ADDS) de Huntingdon;
- Carrefour Le Moutier
- Centre communautaire des aînés et aînées de Longueuil
- Centre de francisation L'Insulaire
- Centre St-Pierre
- Coalition des Associations de consommateurs du Québec (CACQ)
- Coalition pour le droit au logement de l'agglomération de Longueuil (CDLAL)
- Comité logement Montérégie
- Comité logement Rive-Sud
- Corporation de développement communautaire de l'agglomération de Longueuil
- Corporation de développement communautaire Haut-Richelieu-Rouville
- Corporation de développement communautaire Marguerite-D'Youville
- Corporation de développement communautaire de Roussillon
- Développement International Desjardins (DID)
- Direction de la culture, du loisir et du développement social, Ville de Longueuil
- Direction du loisir, de la culture et de la vie communautaire de la Ville de Brossard
- Fédération des caisses Desjardins du Québec
- Habitations communautaires Longueuil (HCL)
- Fondation Vinesh Saxena
- Initiative de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV)
- Josée Pomerleau, syndic autorisé en insolvabilité
- Le Bonhomme à lunettes
- Le Fablier, une histoire de familles
- Le Riapas
- L'Entraide Chez-Nous
- L'Inclusion
- Maison de l'accueil
- Service d'aide et d'accompagnement en défense des droits aux personnes aînées et leurs proches (CAAPA) de l'Association québécoise des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) de Valleyfield-Suroit
- Union des consommateurs (UC)

## Merci à nos donateur.trice.s

- Lionel Carmant, député de Taillon
- Christian Dubé, député de La Prairie
- Simon Jolin-Barrette, député de Borduas (don à titre de ministre de la Justice du Québec)
- Christine Fréchette, députée de Sanguinet
- Linda Caron, députée de La Pinière
- Shirley Dorismond, députée de Marie-Victorin
- 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
- Fondation Lise et Jean Fortin
- Josée Pomerleau, syndic autorisé en insolvabilité
- Fédération des caisses Desjardins du Québec (FCDQ)
- Nancy Roy
- 9159-9977 Québec inc
- Les membres de l'ACEF Rive-Sud



# 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 des Forts et des jardins
- Bonjour Soleil
- Carrefour familial de Ste-Julie
- Carrefour Le Moutier
- Carrefour Loisirs 50+
- 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
- Inform'elle
- La Croisée de Longueuil
- La Maison du Goéland de la Rive-Sud
- Maison d'accueil Le Joins-toi
- La rencontre Châteauguoise
- L'Écrit Tôt de Saint-Hubert
- Maison La Virevolte
- Macadam Sud
- Mouvement SEM
- Partage Saint-François-de-Sales
- Place à l'emploi/Options sans limite
- Sourire sans faim
- Unifor, Section locale 510 (syndicat)

## Merci à nos bailleurs de fonds

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

## Merci à nos bénévoles

François Aubry, Valérie Beauchamp, Anne-Marie Champroux, Jean-Pierre Gingras, Manon Laprise, Antoine Laurin, Gilles Laurin, Gaétan Lavoie, Carmen Lefebvre, Manon Lévesque, Jean-Félix Morency, Gisèle Papineau, Claude Robitaille et Aline Roy.





### Longueuil

2010, chemin de Chambly  
Longueuil (Québec) J4J 3Y2  
450 677-6394  
1 877 677-6394

### Saint-Jean-sur-Richelieu

198, rue Mercier  
Saint-Jean-sur-Richelieu  
(Québec) J3B 6J9

### Sur rendez-vous seulement

450 677-6394  
1 877 677-6394

### Salaberry-de-Valleyfield

19, rue Ste-Cécile  
Salaberry-de-Valleyfield  
(Québec) J6T 1L4  
450 371-3470  
1 888 450-3470

## Grâce au soutien financier



[acefrsm.com](http://acefrsm.com)

ACEF Rive-Sud de MTL

[acefrsm@acefrsm.com](mailto:acefrsm@acefrsm.com)