

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2016-2017



RÉDACTION ET RÉVISION DES TEXTES

L'équipe de travail, avec la collaboration d'Anne-Marie Champroux

SUPERVISION

Micheline Ponton

CONCEPTION GRAPHIQUE

Jessica Papineau-Lapierre

REMERCIEMENTS

L'équipe de l'ACEF tient à remercier Nicole Ouellette et Aline Roy pour la relecture et la correction de ce rapport, et Jean-Pierre Gingras pour la révision finale.

MOT DE LA COORDONNATRICE ET DE LA PRÉSIDENTE

Chers membres, chers partenaires,

Le moins que l'on puisse dire, c'est qu'il s'en est passé des choses en 2016-2017! Sont offerts un nombre considérable de services diversifiés, qui font une différence significative pour la population du territoire desservi par l'ACEF, et plusieurs dossiers sont menés de front. Avant que vous n'abordiez la lecture de ce rapport, nous vous proposons le résumé qui suit.

L'achèvement et la mise en œuvre de la planification stratégique 2016-2021 marque le point de départ de l'année. Cet exercice, auquel participent l'équipe de travail et plusieurs membres, s'avère très enrichissant. Cette planification tient compte des impacts observés et potentiels de la période d'austérité imposée l'année précédente par le gouvernement provincial.

Par l'ensemble de ses services, l'ACEF offre, une fois de plus, un soutien important à la population de son territoire. Le téléphone de l'accueil, « malheureusement », ne déroutait pas. Plusieurs consultations et suivis budgétaires sont effectués. Pour ce qui est des services collectifs, l'atelier portant sur les *Frais funéraires*, dont le contenu a été développé en 2015-2016, est particulièrement populaire. De plus, depuis l'automne 2016, de nombreux élèves de plusieurs écoles de la Commission scolaire Marie-Victorin bénéficient du contenu des ateliers *L'argent, comment ça marche?* conçus par monsieur Jacques Samson, nouveau partenaire de l'ACEF, grâce à l'implication financière de l'Autorité des marchés financiers.

Côté développement, l'ACEF entreprend, à l'été 2016, des démarches auprès du Secrétariat à l'action communautaire et aux initiatives sociales (SACAIS) pour prendre la relève de l'ACEF du Haut-Saint-Laurent, dissoute le 21 septembre dernier. À

la grande satisfaction et au profond soulagement de la population autrefois desservie par cette ACEF, le SACAIS autorise le transfert de subvention, ce qui assure que l'ensemble des activités reprendront en 2017-2018. Des discussions sont également amorcées et se poursuivent avec Développement international Desjardins pour une expansion du Fonds d'entraide sur notre territoire maintenant plus vaste.

Cette année, l'équipe de travail est toujours très active dans le cadre de représentations extérieures, entre autres au niveau national, à la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ), et au niveau régional, à la Corporation de développement (CDC) Haut-Richelieu-Rouville. La CACQ et l'Union des consommateurs tentent un rapprochement, voire même une fusion. La décision finale sera prise lors des assemblées générales de chaque regroupement en juin 2017. Quelle que soit l'issue, nous pouvons nous féliciter de ce travail de rapprochement et du fait que les deux regroupements collaborent à l'occasion pour défendre certains dossiers.

Toutes ces activités ne peuvent se réaliser sans le dévouement de l'équipe de travail, à laquelle s'est jointe Denise Dorval à l'accueil téléphonique en septembre 2016 et Mary-Lee Sanders, consultante budgétaire à Valleyfield en avril 2017, ni sans la présence indispensable des bénévoles.

Pour plus de détails, passez aux pages suivantes. Bonne lecture!

Valérie Beauchamp, présidente
Marie-Édith Trudel, coordonnatrice

TABLE DES MATIÈRES

1	L'ACEF	4
1.1	Mission	4
1.2	Territoire	4
2	Vie associative	6
2.1	Assemblée générale annuelle	6
2.2	Conseil d'administration	6
2.3	Notre équipe	7
2.4	Action bénévole	10
3	Aide directe	13
3.1	Accueil téléphonique	14
3.2	Consultation budgétaire individuelle	15
4	Fonds d'entraide Rive-Sud de Montréal	16
5	Défense collective des droits	18
5.1	Éducation populaire	18
5.1.1	Cours sur la planification budgétaire	18
5.1.2	Rencontres d'information sur les solutions aux dettes	18
5.1.3	Ateliers	19
5.1.4	Autorité des marchés financiers (AMF)	21
5.2	Action politique non partisane	22
5.2.1	Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)	22
5.2.2	Office de la protection du consommateur	24
5.3	Mobilisation sociale	25
5.3.1	Appuis et revendications	25
5.3.2	Activité de sensibilisation citoyenne sur l'endettement	27
5.3.3	Concours Les prix du cœur de la publicité	28
6	Centraide	30
6.1	Campagne de financement de Centraide	30
6.2	Focus sur les MRC en développement	31
6.3	Évaluation des résultats par et pour le communautaire	33
7	Visibilité	34
7.1	L'ACEF dans les médias	34
7.2	Promotion	34
8	Notre année en un coup d'œil	36
9	Portrait financier	37
10	Remerciements	38

1. L'ACEF

1.1 MISSION

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

L'ACEF intervient dans le champ très large de la consommation, de la planification budgétaire ainsi que des problèmes liés à l'endettement. Elle œuvre dans une perspective d'éducation populaire et intervient sur un vaste territoire. C'est pourquoi, depuis quelques années, l'ACEF privilégie les interventions collectives.

En plus d'offrir des services d'aide, de prévention et d'éducation, elle est un acteur incontournable dans l'information et le soutien aux consommateurs, en matière de défense de leurs droits et intérêts.

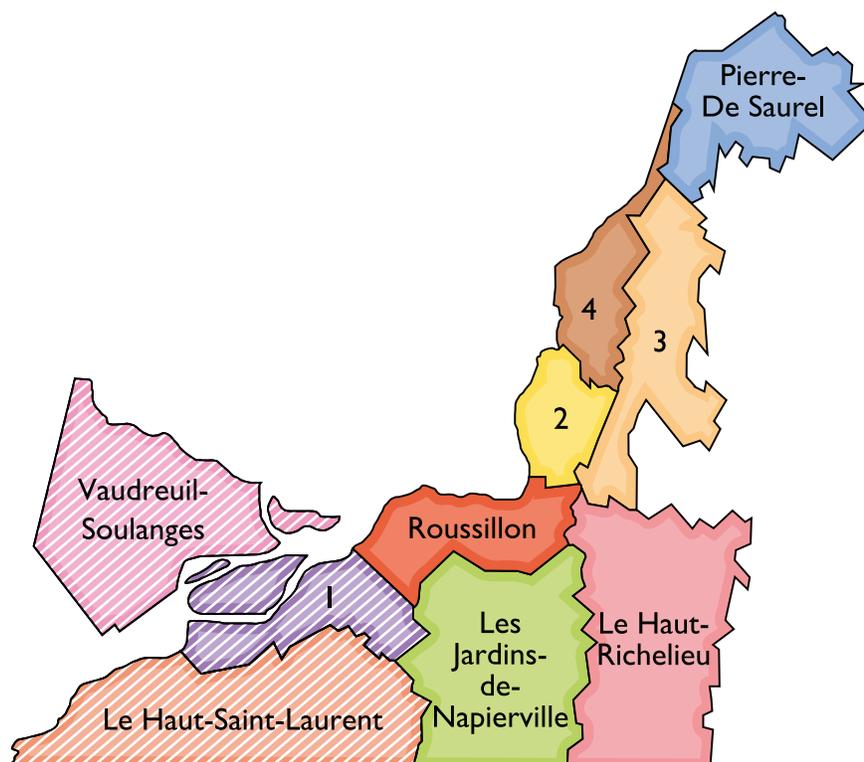
1.2 TERRITOIRE

L'ACEF Rive-Sud offre des services à l'ensemble des consommateurs résidant sur le territoire des MRC suivantes:

	Habitants (2016)
Longueuil	419 677
La Vallée-du-Richelieu	123 071
Le Haut-Richelieu	117 535
Les Jardins-de-Napierville*	27 369
Marguerite-D'Youville*	77 616
Pierre-De Saurel	51 035
Roussillon*	171 576
Hors MRC (Kahnawake)	13 441
TOTAL	1 001 320

* Une attention particulière est accordée à tisser des liens et à assurer une présence accrue des services de l'ACEF dans les MRC Jardins-de-Napierville, Marguerite-D'Youville et Roussillon.

- 1 - Beauharnois-Salaberry
- 2 - Longueuil
- 3 - La Vallée-du-Richelieu
- 4 - Marguerite-D'Youville



Ensemble des MRC désormais desservies par l'ACEF Rive-Sud.

FERMETURE DE L'ACEF DU HAUT-SAINT-LAURENT ET OUVERTURE DU POINT DE SERVICE ACEF RIVE-SUD

Le 21 septembre dernier, après 29 ans d'existence, l'ACEF du Haut-Saint-Laurent annonce la fin de ses activités, faute de financement. L'ACEF du Haut-Saint-Laurent desservait les territoires des MRC de Beauharnois-Salaberry, Haut-Saint-Laurent, Roussillon et Vaudreuil-Soulanges.

L'ACEF offrait des cours, des ateliers, de même que de l'information ponctuelle sur tout ce qui concerne la consommation et la tenue d'un budget familial. À la suite de cette dissolution, et en accord avec les membres du conseil d'administration de l'ACEF du Haut-Saint-Laurent, l'ACEF Rive-Sud entreprend, dès septembre, des représentations auprès du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS) afin de reprendre les services auprès de la population de tout le territoire desservi auparavant par l'ACEF du Haut-Saint-Laurent.

La faisabilité de cette reprise des services est conditionnelle au transfert de la subvention du SACAIS. Au cours des négociations, l'ACEF Rive-Sud assure les services téléphoniques pour la population de ces MRC.

À la fin du mois de mars 2017, le SACAIS autorise l'attribution de la subvention et permet ainsi à l'ACEF Rive-Sud d'offrir les services de Châteauguay à Rigaud. De plus, à notre grande surprise, le SACAIS reconnaît le travail de l'ACEF Rive-Sud entre septembre 2016 et mars 2017 auprès de la population des MRC Beauharnois-Salaberry, Haut-Saint-Laurent, Roussillon et Vaudreuil-Soulanges, et lui accorde la portion de subvention proportionnelle à cette période. ,

Durant l'année 2017, le point de service situé à Valleyfield sera donc ouvert et Mary-Lee Sanders, consultante budgétaire déjà en poste à Valleyfield, reprendra le flambeau du lundi au jeudi au 340, boulevard du Havre, à Salaberry-de-Valleyfield.

	Habitants (2016)
Beauharnois-Salaberry	64 143
Vaudreuil-Soulanges	148 583
Haut-St-Laurent	21 263
TOTAL	233 989

2. VIE ASSOCIATIVE

2.1 ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Le 8 juin 2016, l'AGA réélit au conseil d'administration Colette Noël, Gisèle Papineau et Aline Roy. Elle accueille Nicole Ouellette comme nouvelle membre du CA.

RÉPARTITION DES MEMBRES AU 31 MARS 2017

Individus	295
Organismes	31
Syndicat	1
TOTAL	327



Assemblée générale 2016

2.2 CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION POUR L'ANNÉE 2016-2017

VALÉRIE BEAUCHAMP	Présidente <i>Bénévole depuis 2005</i>
FRANÇOIS AUBRY	Trésorier <i>Bénévole depuis 2005</i>
ALINE ROY	Secrétaire <i>Bénévole depuis 2006</i>
JEAN-PIERRE GINGRAS	Administrateur <i>Bénévole depuis 2004</i>
COLETTE NOËL	Administratrice <i>Bénévole depuis 2014</i>
GISÈLE PAPINEAU	Administratrice <i>Bénévole depuis 2013</i>
NICOLE OUELLETTE	Administratrice <i>Bénévole depuis 2014</i>



Membres du C.A.: Gisèle Papineau, Aline Roy, Nicole Ouellette, Colette Noël, Valérie Beauchamp, François Aubry. **En médaillon:** Jean-Pierre Gingras

Durant l'exercice 2016-2017, le CA a tenu 8 rencontres. Durant l'exercice 2016-2017, le CA tient **8** rencontres. Son attention se porte particulièrement sur certains dossiers pour lesquels il :

- supervise les démarches auprès du SACAIS afin de reprendre les activités sur le territoire de l'ancienne ACEF du Haut-St-Laurent;

- se positionne face au travail de la modernisation de la LPC;

- gère les ressources humaines et assure le suivi des finances;

- endosse les demandes de financement à Centraide, l'OPC, l'AMF, la Conférence religieuse canadienne, les députés provinciaux, Service Canada, le SACAIS, Sun Life du Canada, la Fondation Lise et Jean Fortin;

- se préoccupe de l'expansion du Fonds d'entraide de la Rive-Sud de Montréal pour les régions de Châteauguay, St-Jean-sur-Richelieu et Varennes-Verchères;

- assure le suivi des nouveaux services et ateliers, plus particulièrement du projet d'éducation *L'argent, comment ça marche?* dans les écoles primaires;

- se préoccupe du processus de rapprochement de la Coalition des associations de consommateurs et de l'Union des consommateurs.

2.3 NOTRE ÉQUIPE

MARIE-ÉDITH TRUDEL : DÉJÀ 10 ANS À L'ACEF !



Marie-Édith franchit cette année le cap des 10 ans à la barre de l'ACEF Rive-Sud de Montréal. Débarquée en 2007, elle arrivait d'un long voyage avec une Maison de jeunes.

Depuis, elle navigue avec nous, tantôt en eaux calmes, tantôt en eaux troubles, mais elle tient bon! Sa personnalité, son expertise, son dévouement en font une capitaine appréciée de son équipage. Afin de souligner son parcours, chacune de ses collègues a voulu témoigner de son appréciation en lui décernant une qualité comme autant d'insignes reconnaissant ses nombreux mérites.

BIENVEILLANTE

Marie-Édith incarne pour moi une femme d'une remarquable bienveillance. La côtoyer au quotidien est un immense ravissement!

Denise

AMBASSADRICE

Bonne communicatrice et connaissant bien ses dossiers, Marie-Édith représente l'ACEF avec brio en toutes circonstances. Que ce soit auprès des politiciens, des bailleurs de fonds, des organismes du milieu, des partenaires, elle sait défendre les intérêts de l'organisme et, par ricochet, ceux des consommateurs. C'est un atout indéniable pour nous de l'avoir dans notre organisation. Chapeau!

Micheline

GÉNÉREUSE

Marie-Édith est une personne généreuse de son temps qu'elle partage entre sa famille, ses collègues, son association et d'autres organismes communautaires. Elle est toujours disponible pour rendre service, que ce soit en offrant du transport (lift) pour accommoder quelqu'un, en nous soutenant dans une démarche, en nous renseignant, etc. Elle rend la vie des gens qui la côtoient plus facile en leur offrant de son temps.

Danielle

DIPLOMATE

Chère Marie-Édith,

À propos d'une juste et réaliste – probablement partielle – description de ta personnalité, je ne peux passer sous silence ton tact, ton doigté et ton adresse dans tes interventions auprès des personnes que tu côtoies. Je parle d'expérience, tu en as eu quelquefois besoin avec cet électron libre que je suis. J'ai donc profité de ces qualités. Merci. Je t'embrasse.

Armande

SENSIBLE AUX AUTRES

Marie-Édith aime prendre soin des gens autour d'elle. Attentive et tournée vers les autres, elle sait détecter comment nous nous sentons, sans que nous ayons à lui en faire part.

Nathalie

STRATÉGIQUE

Au fil du temps, Marie-Édith a su développer une grande compréhension des différents enjeux entourant l'ACEF. Ajoutant à cela une vision globale hors du commun, cela fait d'elle une coordonnatrice très impliquée et présente dans le milieu. Instinctivement, elle sait quelle stratégie est la meilleure selon la situation. Merci de faire rayonner l'ACEF!

Hélène

VISIONNAIRE

Marie, je reconnais en toi la leader de notre équipe, celle qui garde le cap sur la mission, sur les services et sur le bien-être de tes collègues. Merci pour ton soutien, ta souplesse et ton amitié.

Caroline

En 2016-2017, parmi les mouvements à signaler au sein de l'équipe, il y a le « changement de chaise » effectué à l'accueil téléphonique. En effet, Anne-Marie Champroux, qui occupe le poste d'agente d'information depuis plusieurs années, prend sa retraite en juin 2016, cédant sa place à Denise Dorval. Puis, la reprise des activités de feu l'ACEF du Haut-St-Laurent permet de greffer une nouvelle consultante budgétaire à l'équipe en place. Mary-Lee Sanders, travaillant initialement pour l'ACEF Haut-Saint-Laurent, devient une employée de l'ACEF Rive-Sud en poste à Valleyfield. Hormis ces changements, l'équipe demeure inchangée.

Avec les nouveaux défis qui l'attendent – notamment l'expansion prévue de son Fonds d'entraide et l'accroissement de son territoire par l'ajout du point de services à Valleyfield – cette stabilité de l'équipe est une force indéniable pour l'organisme qui peut compter sur l'expertise de son personnel pour répondre efficacement aux demandes accrues des consommateurs et du milieu.

NATHALIE BÉLISLE
adjoite administrative

ANNE-MARIE CHAMPROUX
agente à l'accueil téléphonique (jusqu'en juin)

DANIELLE CHAREST
adjoite administrative

ARMANDE DARMANA
consultante budgétaire

DENISE DORVAL
agente à l'accueil téléphonique (à partir de septembre)

HÉLÈNE HÉTU
consultante budgétaire

MICHELINE PONTON
coordonnatrice des bénévoles
et responsable de la promotion

MARY-LEE SANDERS
consultante budgétaire
point de service de Valleyfield (depuis avril 2017)

CAROLINE SOULARD
consultante budgétaire

MARIE-ÉDITH TRUDEL
coordonnatrice

LYNA BEN HASSINE
projet étudiant d'été



L'équipe de l'ACEF Rive-Sud: Caroline Soulard, Marie-Édith Trudel, Armande Darmana, Nathalie Bélisle, Hélène Héту, Denise Dorval et Micheline Ponton. **En médaillon:** Danielle Charest et Mary-Lee Sanders
Absente de la photo: Lyna Ben Hassine

2.4 ACTION BÉNÉVOLE

L'ACEF Rive-Sud se distingue des autres ACEF du Québec par son programme de bénévolat permanent et structuré, qui lui permet d'avoir une vie associative riche et d'être ancrée dans le milieu.

En 2016-2017, une grande quantité d'énergie est déployée pour recruter et former de nouveaux bénévoles afin d'assurer l'accueil téléphonique, de remplacer les bénévoles sortants à l'animation des rencontres sur les *Solutions aux dettes* et de développer un nouveau type d'activité bénévole: l'animation des ateliers *Retraite* et des ateliers *Préparation à la retraite*. Les autres besoins en matière de bénévolat – comme la saisie de données ou le travail de bureau – sont assurés par les personnes bénévoles déjà en place, soit Micheline Cyr, Hélène Lefebvre et Nicole Ouellette. Le recrutement est donc mis en suspens, le temps que les nouveaux effectifs soient autonomes et bien rodés.

Nous avons la chance de pouvoir compter sur des bénévoles dévoués qui ne lésinent pas à suivre des formations pointues étalées sur plusieurs mois et à s'astreindre à des exigences élevées pour devenir autonomes dans la réalisation de leur activité bénévole. Plusieurs des nouvelles recrues s'impliquent également à titre d'animateurs pour le projet pilote *L'argent, comment ça marche?* auprès des enfants du primaire des écoles de la Commission scolaire Marie-Victorin. Une animatrice ayant annoncé la fin de sa longue implication dans les rencontres *Solutions aux dettes* décide finalement de se joindre au projet auprès des enfants.

Afin d'assimiler le contenu à transmettre, ou simplement par intérêt personnel, plusieurs des nouveaux bénévoles participent aux activités collectives de l'ACEF, telles que les rencontres sur les *Solutions aux dettes*, l'atelier *L'autonomie financière des femmes*, l'atelier sur les *Frais funéraires*, le *cours sur la Planification budgétaire*, l'atelier *Retraite* ou l'atelier *Préparation à la retraite*. C'est non seulement l'occasion pour eux d'assimiler de nouvelles connaissances en matière de finances personnelles, mais également de connaître davantage les activités de leur ACEF.

En janvier 2017, une activité vient souligner la rentrée hivernale et remercier les bénévoles pour leur travail indispensable. Cette fête annuelle, ayant cette année pour thème «Retomber en enfance», est également l'occasion d'accueillir officiellement les nouveaux qui se sont joints à l'équipe l'automne précédent. Comme à l'accoutumée, des activités spéciales sont organisées et un buffet est servi.

En 2016-2017, **22** personnes contribuent au développement de l'ACEF par leur engagement et réalisent plus de **1 200** heures de bénévolat.

Marielle Gosselin, bénévole de L'ACEF honorée par Diane Lamarre, députée de Taillon

Le 28 avril 2017, Madame Marielle Gosselin, bénévole à l'ACEF Rive-Sud de septembre 2010 à novembre 2016, reçoit un certificat officiel de l'Assemblée nationale du Québec pour sa contribution bénévole. Ce certificat lui est remis par Madame Diane Lamarre, députée de Taillon, dans le cadre d'une cérémonie de reconnaissance des bénévoles de sa circonscription. L'événement a lieu durant la Semaine de l'action bénévole, ayant cette année pour thème **Bénévoles: créateurs de richesses**. Nous la félicitons pour cet honneur grandement mérité.

Marielle est une femme engagée et volontaire. Depuis plusieurs années, elle multiplie les activités bénévoles d'un organisme à l'autre afin de collaborer à l'amélioration de la qualité de vie de sa communauté. Authentique et sincère, elle doit, pour s'impliquer, croire à son action et demeurer fidèle à ses valeurs. Assidue, fiable, autonome, serviable voire dévouée, elle est méthodique et a le sens du travail bien fait. Honnête et sensible aux autres, c'est quelqu'un qui crée des relations vraies. Appréciee par toute l'équipe de travail, son passage à l'ACEF, qui a duré plus de six ans, laisse des traces positives. Nous la remercions grandement pour son apport à notre organisme et pour les liens qu'elle a créés avec chacune de nous.



Marielle Gosselin et Diane Lamarre, députée de Taillon

Félicitations, Marielle!

3. AIDE DIRECTE

Depuis maintenant 44 ans, l'ACEF offre des services en matière de budget, d'endettement et de consommation. Tout au long de ces années, elle est devenue une référence dans son domaine. Les intervenants du milieu recourent à ses services pour obtenir des informations, des références ou de l'accompagnement.

L'ACEF se fait un devoir d'écouter et de répondre en personne aux différentes demandes d'aide qui lui sont adressées. Son approche est globale et, lors du premier contact, l'urgence et le contexte de chaque situation sont évalués afin de bien cerner la priorité d'action et le service adéquat. Si la demande relève d'un autre domaine que celui de la consommation, la personne est référée pour trouver une réponse à ses questions.

3.1 ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

L'accueil téléphonique est habituellement la première étape vers les services de l'ACEF. Les consommateurs concrétisent et formulent leurs demandes d'aide et obtiennent le soutien nécessaire à la poursuite de leur action. En téléphonant à l'ACEF, ils obtiennent des informations concernant des problèmes de budget, d'endettement ou de consommation. Selon leur situation, ils sont dirigés vers une activité collective ou vers un autre organisme. Au besoin, ils peuvent également être référés à une consultante si leur situation est complexe ou qu'elle requiert une intervention immédiate.

En cette époque où ne pas être accueilli par un répondeur est devenu l'exception à la règle, nous nous efforçons d'établir un contact direct avec les consommateurs en leur répondant immédiatement le plus souvent possible. Deux jours par semaine, c'est une employée, Denise Dorval, qui prend leurs appels. Trois bénévoles la relaient les deux autres jours. Nous pouvons compter sur l'expertise d'un bénévole de longue date, Serge Lefebvre, alors que deux nouvelles recrues se sont jointes à lui, à l'automne et à l'hiver, afin de compléter l'équipe à ce poste. Il s'agit de Gaétan Lavoie et de Louise Lamaire.

60 % des personnes qui contactent l'ACEF sont des femmes. Cette statistique se maintient de façon assez constante année après année. Les hommes sont donc deux fois moins nombreux à faire appel à nos services. Ces chiffres appuient le constat de maints intervenants, à l'effet que les hommes, en général, lorsqu'ils vivent des difficultés, font moins appel à de l'aide extérieure et utilisent moins les ressources disponibles.

Parmi les problèmes soulevés par les consommateurs au téléphone, le logement et l'hébergement arrivent en tête de liste, suivis par la santé (physique ou mentale). Enfin, la perte d'emploi et les problèmes liés au vieillissement font également partie des problématiques les plus souvent évoquées. Près de 60 % des appels

proviennent de Longueuil (incluant Lemoyne, Greenfield Park et St-Hubert) et de l'agglomération de Longueuil (incluant Boucherville, Brossard, St-Bruno-de-Montarville et St-Lambert). La provenance des autres appels illustre bien, par sa diversité, l'étendue de notre territoire, avec pas moins de 58 municipalités.

Malgré une légère baisse des appels en juillet, nous constatons qu'il n'y a plus vraiment de période d'accalmie comme c'était le cas dans le passé. Les mois les plus achalandés sont février, octobre, novembre et avril avec une moyenne de 20 à 23 appels par jour.

En 2016-2017, le service de l'accueil répond à **3 286** appels.



Denise Dorval



Serge Lefebvre



Louise Lamaire



Gaëtan Lavoie

3.2 CONSULTATION BUDGÉTAIRE INDIVIDUELLE

La consultation budgétaire consiste en une rencontre individuelle dans le respect du rythme et des valeurs de chaque personne. C'est un moyen efficace de soutenir les gens qui vivent des problèmes d'endettement, qui souhaitent faire un budget ou défendre leurs droits en tant que consommateur.

Tenant compte des différents facteurs sous-jacents à la situation financière, la consultante budgétaire trace le portrait global de la situation financière. Elle examine le budget, les différentes dettes et elle présente les pistes de solutions, leurs avantages et leurs inconvénients.

Les solutions envisagées visent en priorité à assurer les besoins essentiels de la famille tels que le logement et la nourriture. La consultante transmet également des outils de gestion du budget afin de favoriser le succès à long terme de la démarche. Le stress causé par une situation financière précaire est important et la consultante en tient compte dans ses interventions et dans l'accompagnement des personnes endettées.

Plusieurs personnes rencontrées en consultation individuelle assistent d'abord à une rencontre d'information sur les solutions aux dettes. Dans certains cas cependant – à cause de l'urgence de la situation ou pour diverses raisons empêchant

d'assister aux rencontres de groupe, ou encore lorsque l'endettement n'est pas en cause – la consultation individuelle est possible plus rapidement.

Des consultations budgétaires sont également offertes à Saint-Jean-sur-Richelieu, grâce au Comité chômage du Haut-Richelieu et à la CSN qui prêtent gratuitement leurs locaux.

Le service de consultation budgétaire est confidentiel et professionnel. Dans certains cas, la situation des personnes peut demander des démarches diversifiées, telles que de l'accompagnement, un suivi sur une longue période, ou la médiation auprès de différentes instances (gouvernementales, commerciales...). Au besoin et selon la problématique, les consultantes budgétaires réfèrent aussi à des ressources complémentaires.

On note une hausse des personnes rencontrées qui travaillent à plein temps. En 2015-2016, il s'agissait de 28 % des consultations alors qu'elles atteignent 35 % cette année.

En 2016-2017, **245** consultations budgétaires sont dispensées (incluant les suivis et les consultations du Fonds d'entraide).



L'équipe de consultantes budgétaires de l'ACEF: Caroline Soulard, Mary-Lee Sanders, Armande Darmana et Hélène Héту

4. FONDS D'ENTRAIDE RIVE-SUD DE MONTRÉAL

Le Fonds d'entraide est un service de consultation budgétaire dont l'objectif est d'offrir une alternative aux personnes qui n'ont pas accès au crédit régulier. Il s'agit d'une proposition de prêt pouvant aller jusqu'à 700 \$, sans intérêt, et remboursable en 24 mois.

L'approche des consultations du Fonds d'entraide est la même que celle de l'ACEF. L'analyse globale de la situation permet d'offrir un soutien pour les solutions à l'endettement, de même qu'un suivi pour l'organisation du budget et, en bout de piste, d'offrir un prêt s'il n'y a pas d'autre alternative.

En 2016-2017, près de 200 personnes contactent le Fonds d'entraide, que ce soit pour des informations générales ou pour faire une demande de prêt. Cela représente le double de la demande de l'an dernier. De plus, ce service est de plus en plus connu des intervenants des services sociaux et du milieu communautaire, qui communiquent fréquemment avec le Fonds pour de l'information, ou pour vérifier l'éligibilité d'une personne qu'ils désirent référer.

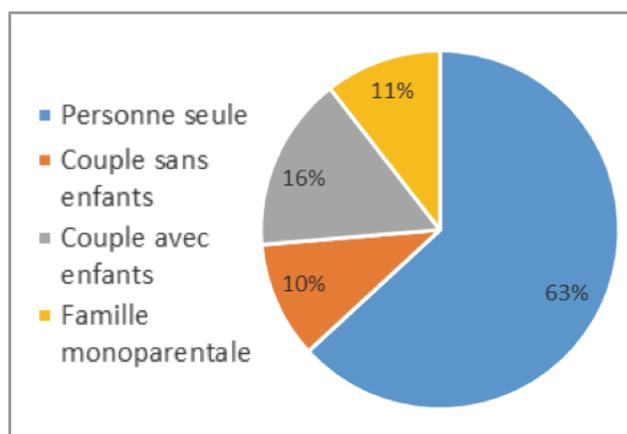
63 consultations budgétaires ont lieu et **19** prêts sont consentis.

Le montant moyen des prêts est de **586 \$**

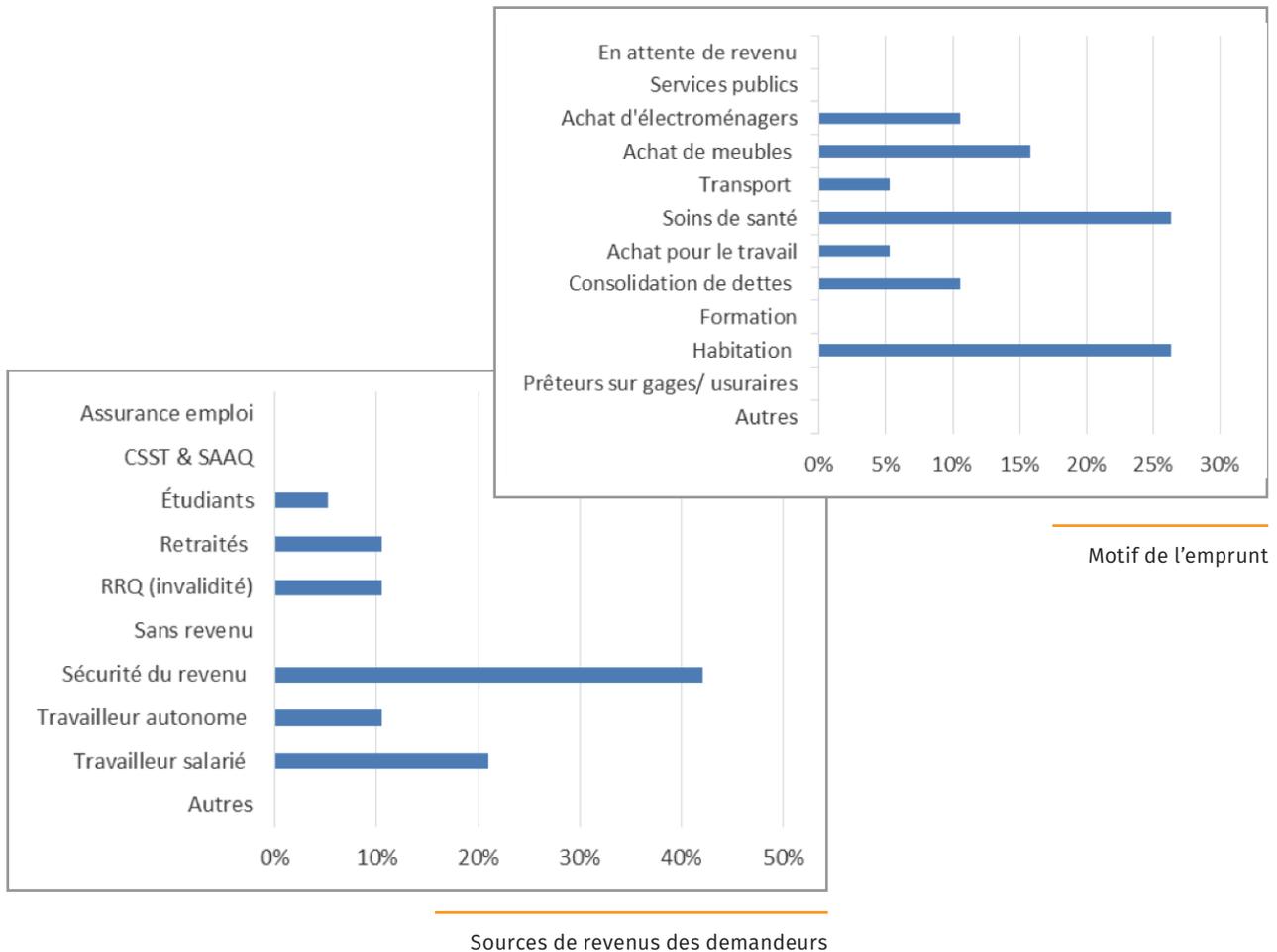
Les demandes de prêt couvrent différents besoins essentiels: déménagement, retard de loyer, soins dentaires, achat de meubles de base, etc.

La majorité des personnes ayant reçu un prêt:

- vivent avec de faibles revenus (aide sociale, travailleurs);
- sont des personnes vivant seules;
- 84 % sont des femmes.



Situation familiale des demandeurs



Nous tenons à remercier particulièrement les membres du comité d'approbation des prêts. Le Fonds d'entraide est reconnaissant de pouvoir compter sur la collaboration de ces citoyennes bien impliquées dans leur milieu. Il est enrichissant de côtoyer ces personnes aux grandes qualités humaines: dévouement, expertise, discernement et grand respect des gens.

Un grand merci aux sept Caisses Desjardins et à Développement international Desjardins pour leur contribution financière au Fonds d'entraide. C'est grâce à leur soutien financier et leur précieuse collaboration que ces prêts sont rendus possibles.

- Caisse Desjardins du Vieux Longueuil (fusion avec St-Pierre-Apôtre)
- Caisse Desjardins Pierre-Boucher
- Caisse populaire Desjardins de La Prairie
- Caisse Desjardins de St-Hubert
- Caisse Desjardins des Berges de Roussillon
- Caisse Desjardins de Brossard
- Caisse Desjardins Charles-Lemoyne



5. DÉFENSE COLLECTIVE DES DROITS

L'ACEF est un organisme communautaire autonome dont le principal but est la défense collective des droits qui s'exprime notamment par une action politique non partisane, par la représentation des personnes lésées auprès de différentes instances, par la mobilisation sociale et par l'éducation populaire autonome.

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

5.1 ÉDUCATION POPULAIRE

5.1.1 COURS SUR LA PLANIFICATION BUDGÉTAIRE

Depuis sa fondation, l'ACEF offre des cours sur la planification budgétaire. Moment privilégié pour faire le point sur ses finances personnelles, revoir ses objectifs et/ou reprendre le contrôle sur son budget.

Le cours, dispensé sur deux soirs, propose une réflexion sur nos choix de consommation ainsi qu'une méthode concrète pour organiser les revenus et dépenses. Des outils qui s'adaptent à la personnalité et au mode de fonctionnement de chacun des participants.

Cette année, deux bénévoles, Véronique Berthiaume et Manon Lévesque, ont assuré l'animation des cours et elles sont très appréciées.

En 2016-2017, l'ACEF rejoint plus de **38** personnes par le biais de **4** cours.

5.1.2 RENCONTRES D'INFORMATION SUR LES SOLUTIONS AUX DETTES

Les rencontres sur les solutions aux dettes sont offertes comme première démarche aux personnes qui font appel à l'ACEF. Ce service spécialisé offre un point de vue objectif sur l'ensemble des solutions à l'endettement, sur les droits et obligations des créanciers et sur la priorisation des dépenses et des dettes, etc. Ainsi outillés, les participants peuvent développer une vue d'ensemble sur les alternatives possibles, faire des choix et se sortir de l'endettement.

L'animation de ces rencontres continue d'être assumée presque entièrement par une équipe de bénévoles. Cette année, trois nouvelles recrues, France Allard, Sylvie Demers et Jean Payer viennent prêter main-forte à Aline Roy, déjà en poste à l'animation. Ces précieux bénévoles continuent d'être la pierre angulaire de ce service. Nous les remercions pour leur implication et leur dévouement.

En 2016-2017, l'ACEF organise **32** rencontres. **200** personnes y participent.

5.1.3 ATELIERS

Les ateliers offerts par l'ACEF sont toujours aussi populaires. Les participants à ces activités sont le plus souvent enchantés par le dynamisme des animatrices et soulignent l'utilité des informations reçues et des propos échangés.

Les organismes qui nous reçoivent apprécient grandement le fait que les thèmes sont toujours adaptés à la réalité vécue par les participants, les animations s'arrimant aux besoins particuliers identifiés.

La documentation remise lors de ces activités recueille aussi plusieurs commentaires positifs. Elle est abondante et de grande qualité. Elle ajoute à l'expérience des consommateurs rencontrés, et constitue une aide pratique qui se prolonge au-delà de notre présence.

En 2016-2017, l'ACEF anime dans les organismes **27** ateliers auprès de **377** personnes (incluant les ateliers pour étudiants étrangers francophones).

5.1.3.1 ATELIERS POUR ÉTUDIANTS ÉTRANGERS FRANCOPHONES



Depuis 2015, l'ACEF collabore avec le Bureau canadien de l'éducation internationale (BCEI). Cet organisme reçoit chaque année plus d'une centaine de boursiers venant poursuivre leur formation universitaire au Québec. Pour ces derniers, la gestion de leur allocation mensuelle est un enjeu majeur et parfois tout un défi.

L'ACEF a élaboré un atelier spécifiquement adapté à leur réalité afin de les initier aux bases du fonctionnement de la société de consommation québécoise en incluant des trucs très concrets pour les aider à organiser leur nouvelle vie. L'ACEF offre cet atelier deux fois par année, au moment où les étudiants descendent tout juste de l'avion, au mois d'août et au mois de janvier. Soulignons la précieuse collaboration de Mathilde Ferland-Trudel, étudiante de l'Université Laval et membre de l'ACEF, qui illustre avec des exemples concrets les concepts présentés.

En 2016-2017, l'ACEF rencontre plus de **70** boursiers.



Caroline Soulard anime un atelier à l'organisme d'alphabétisation l'Écrit Tôt de Saint-Hubert.

5.1.3.2 ATELIERS RETRAITE

Deux ateliers sous le thème **Comment ne pas perdre sa chemise à la retraite** sont également offerts aux consommateurs. Un premier s'adresse aux gens qui désirent se préparer à la retraite et un second aux personnes déjà retraitées. Ces ateliers, en plus de fournir de l'information pratique, abordent les aspects plus affectifs qui amènent les participants à questionner leurs choix de vie autant que leurs décisions financières.

Soulignons que cette année, deux bénévoles, Louise Lamaire et Aline Roy, sont formées afin de prendre la relève de l'animation de ces ateliers pour les années à venir.

En 2016-2017, **120 participants** assistent à **10 ateliers**.

5.1.3.3 ATELIERS SUR LES FRAIS FUNÉRAIRES

Un nouveau thème d'atelier fait maintenant partie de l'offre de services de l'ACEF. Il s'agit de l'atelier sur les **Frais funéraires**. Certains consommateurs suggéraient à l'occasion d'aborder ce thème. Le contenu en est donc développé et l'atelier est structuré et testé. Sans savoir à quelle réponse s'attendre en termes d'inscriptions, l'ACEF décide de l'inscrire à son calendrier. À notre grande surprise, l'engouement est tellement grand qu'il a fallu tripler l'offre. On peut parler assurément d'un succès. Les participants sont avides d'information et d'échanges sur ce sujet parfois

délicat. Cet atelier répond à un besoin important des consommateurs, car l'ACEF est la seule source d'information neutre et objective en cette matière.

En 2016-2017, **9 ateliers** rejoignent **144 participants**.

5.1.3.4 ATELIERS POUR LES FEMMES

Pour une troisième année, l'ACEF reçoit un appui financier de la Financière Sun Life pour soutenir ses activités d'éducation de prévention. Par un don de 10 000 \$, Sun Life reconnaît la pertinence du travail de l'ACEF et permet de financer un atelier d'éducation financière.

L'atelier **L'autonomie financière des femmes** se veut un moyen privilégié pour sensibiliser et informer les femmes de tout âge. Il s'attarde sur le contexte historique entourant les droits des femmes, tout en offrant des outils accessibles pour faire un budget. Cet atelier est une occasion de réflexion où chacune est invitée à prendre conscience de sa relation avec l'argent et à questionner ses choix de consommation. Les échanges à l'occasion de ces d'activités sont particulièrement riches pour les participantes comme pour les animatrices.

En 2016-2017, **22 ateliers** rejoignent **200 participantes**.

L'ACEF Rive-Sud tient à remercier la Financière Sun Life pour son précieux soutien.



Hélène Héту anime un atelier sur les frais funéraires au Centre d'action bénévole de Chateauguy.

5.1.4 AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS (AMF)

Grâce au soutien financier de l'AMF, l'ACEF peut, dès juin 2016, offrir l'activité d'éducation *L'argent, comment ça marche?* aux enfants du niveau primaire de la Commission scolaire Marie-Victorin.



Ces ateliers sont le produit d'une collaboration entre leur créateur, monsieur Jacques Samson, l'ACEF Rive-Sud de Montréal, et la Commission scolaire Marie-Victorin.

Le 7 octobre dernier, lors de la conférence de presse annonçant le lancement officiel des ateliers, l'économiste Pierre Fortin, professeur émérite de l'UQAM, se réjouit de cette initiative: «*L'initiative de l'ACEF, avec la CSMV et M. Jacques Samson (père du projet), est en plein dans le mille. Il n'est jamais trop tôt pour apprendre aux enfants le principe le plus fondamental de la gestion d'un budget: plus de ceci veut dire moins de cela. Dans la vie, il faut toujours choisir.*»

M. Michel Gervais, vice-président de la CSMV déclare pour sa part: «*La Commission scolaire est heureuse de participer à ce projet-pilote, grâce au financement de l'Autorité des marchés financiers, au partenariat avec l'Association coopérative d'économie familiale Rive-Sud et, bien sûr aux compétences de monsieur Samson!*».

«*Nous croyons important d'offrir à nos élèves du primaire des notions de base sur le budget, les choix de dépenses éclairés, les désirs et les besoins de consommation. Ces ateliers s'inscrivent tout à fait dans le développement du sens critique d'un futur citoyen et dans le développement de bonnes habitudes de consommation et d'épargne et il est très pertinent de les offrir dans nos écoles.*», ajoute M. Gervais.



Conférence de presse du 7 octobre 2016.

M^{me} Valérie Beauchamp, présidente de l'ACEF Rive-Sud,
M. Michel Gervais, vice-président de la CSMV,
M. Jacques Samson, créateur du projet,
M. Michel Gariépy, analyste à l'Autorité des marchés financiers
et M. Pierre Fortin, économiste et professeur à l'UQAM.

Jusqu'au mois de mars 2017, trois animatrices appuient monsieur Jacques Samson dans l'animation des ateliers: Danielle Lavallée, Jocelyne Guinlat et Armande Darmana.

En mars 2017, trois personnes s'ajoutent à l'équipe d'animateurs étant donné la forte demande: France Allard, Sylvie Demers, Jean Payer.

De juin 2016 à mars 2017,
plus de **118** ateliers ont lieu.

(Près de 140 animations d'ateliers additionnelles sont sollicitées d'ici la fin juin 2017!)

5.2 ACTION POLITIQUE NON PARTISANE

5.2.1 COALITION DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS DU QUÉBEC (CACQ)

Depuis ses débuts, l'ACEF est un membre majeur de la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ). La Coalition est formée d'une vingtaine d'associations. La promotion et la défense des intérêts des consommateurs de la province constituent sa mission principale. Par l'intermédiaire de la CACQ, l'ACEF peut prendre part aux dossiers nationaux ainsi qu'aux enjeux d'actualité.

Tout au long de l'année, un comité conjoint – CACQ et Union des consommateurs – se concerta en vue de la mise en place d'un nouveau regroupement. En février 2017, le conseil d'administration de la CACQ suspend les travaux de rapprochement en raison d'un épuisement des personnes impliquées dans le processus. Le conseil d'administration prend du recul par rapport à ce projet et en vient au constat que, si cette démarche a permis de renforcer la conviction de la nécessité d'un partage de positions entre les deux regroupements et de l'importance de travailler ensemble, les travaux pour un nouveau regroupement devraient être arrêtés. Les raisons qui ont mené à cette conclusion sont liées aux structures organisationnelles très différentes et difficilement conciliables des deux regroupements.

Une décision sera prise à l'AGA de la CACQ des 1^{er} et 2 juin 2017. L'Union des consommateurs déposera la même proposition à son AGA annuelle.

L'ACEF est impliquée de plusieurs façons au sein de la CACQ. Marie-Édith Trudel y assume la présidence du conseil d'administration depuis huit mandats. Nous poursuivons également notre participation au comité Législation où nous suivons de près l'avancement de la modernisation de la Loi sur la protection du consommateur (LPC).

La Coalition siège à plusieurs comités et des employés de l'ACEF la représentent pour les dossiers suivants:

- Comité consultatif des consommateurs de l'Office de la protection du consommateur (OPC);
- Comité consultatif sur le commerce de détail de l'OPC;
- Comité consultatif de l'Autorité des marchés financiers;
- Comité Fonds dédiés à la consultation budgétaire et l'éducation financière;
- Comité Nouveau regroupement; exécutif CACQ-Union, sous-comité financement;
- Comité de travail avec l'Union des consommateurs sur la phase III de la LPC;
- Comité financement des associations de consommateurs Hydro-Québec.



Les membres de la Coalition se rencontrent deux fois par année pour favoriser l'échange d'information, la collaboration et le travail de concertation, ainsi que pour assurer le suivi des dossiers collectifs. L'ACEF est présente à l'assemblée générale annuelle les 2 et 3 juin 2016 à Québec et à la rencontre en association avec l'Union des consommateurs les 16 et 17 mars 2017. À cette occasion, nous prenons un temps pour réfléchir au revenu citoyen et aux dossiers à prioriser dans les années à venir par l'ensemble du mouvement consommateur.

Le 2 juin 2016, nous sommes présents à la soirée du 50^e anniversaire des associations de consommateurs du Québec.

Les forums de discussion sur Facebook (un pour la CACQ et un second incluant les membres de l'Union) continuent à favoriser grandement la circulation d'information entre les différentes associations de la province. Ils améliorent également la rapidité de réaction à l'actualité et le partage de tâches.

L'ACEF fait la promotion de la campagne nationale de la CACQ «Des communautés plus futées que le crédit».



Consultez le site Web de la campagne au : www.plusfutees.com

« Pour la CACQ, l'implication de l'ACEF Rive-Sud de Montréal a été cruciale cette année.

Dans une phase de transition, le rôle de la présidente a été indispensable pour appuyer la coordination, mais également pour prendre les décisions pour le bien du regroupement.

Marie-Édith a su représenter les intérêts des membres avec brio et son analyse socio-politique des enjeux de consommation ont permis de faire avancer les dossiers de la CACQ tout au long de l'année. Il faut également souligner l'implication des conseillères budgétaires Caroline Soulard et Hélène Héту sur les comités législation et énergie. Elles sont également des soutiens importants pour la formation continue de conseillères budgétaires. Merci également aux bénévoles qui ont appuyé à différents moments ponctuels des tâches administratives essentielles.

5.2.2. OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR



L'Office de la protection du consommateur demeure un important partenaire du mouvement consommateur et il maintient les ponts en invitant toutes les associations de consommateurs à des rencontres annuelles. L'ACEF participe à chacune de ces rencontres. En 2016-2017, le sujet de la nouvelle phase de la modernisation de la Loi sur la protection du consommateur (LPC) monopolise la majorité des rencontres. L'ACEF attend impatiemment que le gouvernement dépose son projet de loi touchant le crédit et les intermédiaires financiers. Cette année, il y a peu d'avancement dans ce dossier.

NOTRE TRAVAIL PEUT INFLUENCER DES PROJETS DE LOI

En décembre 2016, le gouvernement libéral fédéral dépose, à la surprise générale, le Projet de Loi C-29 qui modifie la Loi sur les banques. L'article 5 attire l'attention de la ministre de la Justice et de l'OPC, car il permettrait aux banques de contourner la Loi sur la protection du consommateur du Québec.

Le 12 décembre au matin, la CACQ, L'Union des consommateurs et Option consommateurs sont invités par l'OPC à venir renforcer l'argumentaire présenté par la ministre de la Justice et le premier ministre auprès du ministre fédéral Bill Morneau. À 16h le 12 décembre, ce dernier accepte de supprimer l'article controversé.

Les principaux sujets abordés en 2016-2017 dans ces instances sont:

- le projet de loi sur le crédit à la consommation (réforme de la LPC);
- le suivi de la phase IV de la réforme de la LPC;
- le traitement des plaintes;
- le travail du Comité des mesures en matière de consommation;
- les stratégies de communication et d'information de l'Office concernant les garanties légales et la Politique d'exactitude des prix;
- les défis d'application liés à la garantie légale;
- le projet pilote de médiation obligatoire aux petites créances;
- la section «Se renseigner sur un commerçant» du site Web de l'Office;
- le laboratoire de *cyberjustice* et la mise en place de la plateforme de médiation en ligne;
- l'allègement réglementaire et administratif des entreprises;
- le rapport annuel de l'Office et le sondage sur la qualité des services.

Nous espérons que d'ici l'automne 2017, un projet de loi sur le crédit à la consommation sera déposé par madame Stéphanie Vallée, ministre de la Justice.

5.3 MOBILISATION SOCIALE

5.3.1 APPUIS ET REVENDICATIONS

POUR UN REHAUSSEMENT DU FINANCEMENT DU COMMUNAUTAIRE

Le 9 novembre dernier, l'ACEF participe à une activité de mobilisation sociale avec les groupes communautaires de Longueuil dans les locaux de Macadam Sud. Cette journée se déroule dans le cadre de la campagne de mobilisation **Engagez-vous pour le communautaire**. Lors de cette journée, il est question du sous-financement des organismes communautaires.

Cette campagne, qui réunit l'ensemble des secteurs de l'action communautaire autonome du Québec, réclame un rehaussement annuel de 475 millions. Le gouvernement semble nier le problème du sous-financement.

Plusieurs organismes ont subi une diminution de leur financement, comme c'est le cas pour

les organismes de soutien au logement social. D'autres, comme les organismes communautaires en environnement, ont vu leur programme de financement être supprimé sans préavis ni explication. Et encore une fois, les organismes en défense de droits n'ont droit à aucune indexation lors du dépôt du budget.

Le financement à la mission (SACAIS) donne les moyens aux communautés de trouver par elles-mêmes des solutions aux problématiques sociales auxquelles elles sont confrontées. Ces communautés, qui sont composées de bénévoles et travailleurs, ont démontré depuis plus de 40 ans leur capacité à gérer collectivement et avec rigueur les sommes attribuées à la mission, mais ces sommes doivent être rehaussées.



Marie-Édith Trudel, Hélène Héту, Caroline Soulard et Micheline Ponton participent à la journée de mobilisation pour réclamer une augmentation du financement des organismes communautaires.

L'ACEF S'OPPOSE AU PROJET DE LOI FÉDÉRAL C-29

Ce projet de loi modifie la Loi sur les banques. L'article 5 permet aux banques de contourner la Loi sur la protection du consommateur du Québec. L'opposition du mouvement des consommateurs a finalement gain de cause. (voir section OPC)

L'ACEF S'OPPOSE AU PROJET DE LOI 56 SUR LA TRANSPARENCE EN MATIÈRE DE LOBBYISME

L'ACEF, qui dénonçait l'an dernier ce projet de loi, est heureuse des conclusions du Commissaire au lobbyisme, déposées en juin 2016. Ce dernier soulève les impacts négatifs du projet de loi 56 (Loi sur la transparence en matière de lobbyisme) sur les organismes sans but lucratif (OSBL). Pour l'instant, le gouvernement ne va pas de l'avant avec ce projet de loi.

L'ACEF S'OPPOSE TOUJOURS AU PROJET DE LOI 70

«Le projet de loi veut inciter les nouveaux demandeurs d'aide sociale n'ayant aucune contrainte à l'emploi à intégrer le marché du travail. Ces nouveaux demandeurs devront s'inscrire à une démarche de recherche d'emploi sous peine de voir leur chèque de 623 \$ par mois coupé de moitié. Le gouvernement prévoit ainsi économiser jusqu'à 50 millions de dollars par année.» (La Presse)

Ce que les organismes communautaires répondent: nous dénonçons l'esprit du projet de loi, qui est une attaque contre la dignité des plus pauvres. Ce projet de loi va créer plus de pauvreté, s'attaque aux plus démunis de notre société – aux pauvres – et ne s'attaque malheureusement pas aux préjugés.

EN APPUI À LA COALITION MAIN ROUGE, L'ACEF REVENDIQUE LA FIN DES ÉCHAPPATOIRES FISCALES

L'ACEF appuie La Coalition Main rouge qui exige des gouvernements du Québec et du Canada qu'ils mènent une lutte efficace aux échappatoires fiscales:

- en adoptant les mesures réglementaires et législatives appropriées;
- en exigeant des grandes banques canadiennes qu'elles ferment leurs filiales dans les paradis fiscaux;
- en poursuivant en justice les individus, banques, entreprises et organismes qui ont recours, encouragent ou facilitent les échappatoires fiscales.

L'ACEF appuie globalement La Coalition Main rouge qui dénonce le fait que les services publics et les programmes sociaux ont eu à subir plusieurs années de coupures et de compressions qui ont eu pour effet de détériorer les conditions de vie et de travail de la population, alors que ces coupures auraient pu être évitées en allant chercher l'argent où il se trouve, soit, par exemple, dans les poches du 1 % des plus riches de la société québécoise.



5.3.2 ACTIVITÉ DE SENSIBILISATION CITOYENNE SUR L'ENDETTEMENT

Cette année, l'ACEF est invitée à une activité de sensibilisation citoyenne par le groupe MACADAM SUD. Cette initiative, qui est ouverte à tous, souhaite entamer le dialogue entre les jeunes et l'ensemble de la population autour de thèmes variés. L'ACEF participe à l'élaboration et à l'animation d'une soirée *Cinéma d'Un mot à l'Autre* sur la question de l'endettement dans notre société. Nous visionnons un extrait de l'émission *Banc public* de Télé-Québec sur le sujet pour démarrer nos discussions.



(Source: macadamsud.org)

Cette collaboration est une expérience très enrichissante tant avec l'équipe de MACADAM qu'avec les participants à l'activité. Une belle occasion de réfléchir ensemble sur l'omniprésence du crédit dans nos vies, et d'échanger sur les pistes de solutions collectives et individuelles. Un événement à reproduire.



5.3.3 CONCOURS LES PRIX DU CŒUR DE LA PUBLICITÉ

Encore une fois cette année, comme elle le fait depuis maintenant huit ans, l'ACEF Rive-Sud de Montréal invite les jeunes et les moins jeunes à participer aux **Prix du cœur de la publicité**, concours repris par seize associations de consommateurs du Québec.



Cette activité éducative vise à aiguïser le sens critique des jeunes face aux messages publicitaires qui leur sont présentés et ainsi leur permettre de faire des choix de consommation éclairés. Des messages présélectionnés par un comité consultatif sont soumis au vote des jeunes du secondaire, ainsi qu'à ceux qui fréquentent les Maisons de jeunes. Le grand public, pour sa part, est invité à visionner les pubs finalistes et à voter en ligne.

Cette année, le concours a rejoint **1 390** jeunes de notre territoire.

Le concours cherche également à récompenser les campagnes publicitaires qui invitent à consommer de façon responsable. Afin de souligner l'effort des publicistes qui se soucient de promouvoir une publicité plus éthique, un trophée est remis à l'agence publicitaire qui a créé la publicité gagnante *Cœur d'or* (la meilleure). Quant à l'agence ayant conçu la publicité *Cœur de pierre* (la pire), sollicitant les consommateurs de façon irresponsable, elle reçoit une lettre relatant le vote des jeunes et l'invitant à produire des campagnes plus éthiques.

Pour plus de détails sur le concours : www.prixducoeurdelapub.com



Les représentants des Éleveurs de porcs du Québec et de l'agence Ig2 reçoivent leur prix des mains de Marie-Josée Carrier de l'ACEF Rive-Sud de Québec.

PRIX DU CŒUR



Les honneurs du prix *Cœur d'or* vont au message publicitaire de **Les éleveurs de porcs du Québec**, créé dans le cadre d'une campagne automnale «*Facile à cuisiner, facile à savourer*», par l'agence **lg2** de Montréal. Cette agence avait également remporté les honneurs lors du concours l'an dernier avec sa publicité pour **Desjardins** «*Transfert de patrimoine – Le grand jour de Gabrielle*».

Dans la publicité gagnante, un père de famille fait des tresses à une de ses trois filles, puis il leur présente fièrement un souper à base de porc qui semble les épater. La majorité des jeunes choisissent cette publicité parce qu'elle incite à manger des produits locaux, à consommer moins de nourriture déjà apprêtée et donc, à cuisiner à la maison. Ils apprécient également qu'elle véhicule un message positif axé sur la fierté et sur l'accomplissement tant personnel que familial, en plus de faire la promotion de l'implication du père dans la vie familiale.

PRIX CŒUR DE PIERRE



La publicité prix *Cœur de pierre* en est une de **VidéoTRON** intitulée «*Mercredi*», conçue par l'agence **Sid Lee**. Ce message montre une famille de 4 personnes (2 adultes et 2 enfants) dans son salon, chacun étant concentré sur son appareil électronique au point d'avoir perdu tout contact avec les autres, avec la réalité et avec le temps. Ils se rendent compte tout à coup que le temps a passé et qu'on est déjà mercredi!

Les jeunes ont reproché à cette campagne d'inciter les gens à fuir leurs responsabilités (travail, école, etc.) et à passer beaucoup trop de temps sur leurs appareils électroniques. Elle envoie, selon eux, un message négatif à la population: s'endetter pour avoir accès à Internet en tout temps et se couper du monde en demeurant à la maison et en restant devant ses téléviseurs, ordinateurs et téléphones cellulaires. Les jeunes s'entendent pour dire que ce message publicitaire fait rire, mais ne transmet pas de valeurs positives.

6. CENTRAIDE

6.1 CAMPAGNE DE FINANCEMENT DE CENTRAIDE

Afin de sensibiliser d'éventuels donateurs, l'ACEF participe à deux conférences en milieu de travail. Ces conférences, tenues chez Agropur à Saint-Hubert et auprès des travailleurs du Groupe Viau assurances à Longueuil, permettent d'attirer l'attention des participants sur les réalités vécues par les personnes endettées.

L'ACEF Rive-Sud remercie Centraide du Grand Montréal pour son précieux et fidèle soutien financier, ainsi que pour les échanges constructifs avec ses représentants tout au long de cette année.

La survie de notre organisme et la réalisation de notre mission auprès de la population – dont les besoins ne cessent de croître – sont grandement tributaires de l'appui indéfectible de Centraide.

6.2 FOCUS SUR LES MRC EN DÉVELOPPEMENT

LE HAUT-RICHELIEU

Depuis plusieurs années, Centraide du Grand Montréal soutient le développement des services de l'ACEF dans le Haut-Richelieu. L'ACEF est de plus en plus reconnue par la communauté de la région et assure une présence hebdomadaire sur le terrain.

Des consommateurs sont rencontrés en consultations budgétaires dans la ville de Saint-Jean-sur-Richelieu, avec la collaboration du Comité chômage du Haut-Richelieu et du Suroît et de la CSN qui partagent gratuitement leurs locaux avec l'ACEF. Des ateliers sont aussi présentés dans les groupes communautaires et dans certains organismes en employabilité de la région.



Centraide
du Grand Montréal

De plus, l'ACEF s'implique dans les lieux de concertation par son engagement au conseil d'administration de la Corporation de développement communautaire du Haut-Richelieu-Rouville (CDC-HRR), dont Caroline Soulard est la présidente. Durant cette année, nous contribuons à l'organisation d'un Lac-à-l'épaule visant à réfléchir sur les grandes orientations de la corporation pour les prochaines années. Nous participons régulièrement aux déjeuners communautaires et autres initiatives locales.

Soulignons que le journal local, *Le Canada Français*, publie en janvier 2017 un portrait fort intéressant de Caroline Soulard et de son implication dans la région.

En 2016-2017, l'ACEF reçoit près de **150** appels provenant du Haut-Richelieu.

25 consultations budgétaires ont lieu à St-Jean-sur-Richelieu.

11 ateliers rejoignent **95** personnes.



Depuis maintenant trois ans, l'ACEF renforce également sa présence dans les MRC Roussillon, Marguerite-D'Youville et Jardins-de-Napierville. Ces MRC comptent au total **28** municipalités et, en 2016, **276 561** habitants.



Dans la **MRC Jardins-de-Napierville**, l'ACEF est membre de la Corporation de développement communautaire, ce qui lui permet de faire connaître largement ses services et de développer ses contacts avec les ressources du terrain. Nous poursuivons l'offre systématique de services et répondons aux demandes d'information et de références des intervenants.



Dans la **MRC Marguerite-D'Youville** – géographiquement plus proche des bureaux de l'ACEF – la collaboration est déjà bien établie et nos services sont connus. Les organismes font appel à nous pour animer des ateliers sur mesure. Certains citoyens se déplacent même à nos bureaux pour des consultations ou s'inscrivent à nos activités à Longueuil.



Le travail auprès de la **MRC Roussillon** consiste en des efforts constants pour faire connaître nos services et promouvoir nos activités collectives. Des envois personnalisés de notre programme d'activités sont faits auprès des intervenants. Durant l'année, quelques groupes font appel à nous pour l'animation d'ateliers sur mesure. La nouvelle «antenne» de l'ACEF à Valleyfield contribuera à consolider notre présence auprès de la population de ce territoire.

6.3. ÉVALUATION DES RÉSULTATS PAR ET POUR LE COMMUNAUTAIRE

En 2015-2016, l'ACEF s'est engagée dans un projet d'évaluation des résultats dans les organismes communautaires, mis sur pied par Le Centre de formation populaire (CFP), en partenariat avec Centraide du Grand Montréal.

L'objectif de ce projet est d'outiller les organismes pour leur permettre de revoir leurs processus d'évaluation. Les évaluations sont le plus souvent basées sur des résultats quantitatifs. Ce projet se veut novateur par une évaluation axée sur des résultats qualitatifs. Plutôt que de simplement cumuler des chiffres (par exemple, le nombre de consultations par année), il s'agit d'évaluer les changements que suscite notre intervention dans la vie des personnes rencontrées.

Au départ, deux employées suivent la formation dispensée par le CFP traitant des étapes du processus. Par la suite, l'équipe choisit son projet d'évaluation et décide de débiter par l'évaluation du service de consultation budgétaire (avec endettement) en juin 2015. L'objectif est de vérifier si nos pratiques répondent aux besoins et atteignent les résultats escomptés. Nous espérons que l'analyse des résultats obtenus nous permettra d'améliorer nos pratiques.

L'année 2015-2016 est consacrée à la mise en place du processus d'évaluation de ce service, en plusieurs étapes. Il s'agit d'abord de définir notre projet d'évaluation, d'en établir le modèle d'action logique et le plan d'évaluation et de choisir la méthode d'enquête retenue. Ensuite, nous procédons à l'élaboration d'un questionnaire, retenu comme outil de collecte des données.

En septembre 2016, nous débutons la distribution des questionnaires auprès des personnes endettées participant à une consultation budgétaire. 25 personnes participent à l'étude, en complétant le questionnaire avant la consultation, puis immédiatement après. Environ trois mois plus tard – à partir de janvier 2017 – elles sont rappelées afin de connaître l'évolution de leur situation. Pour ce faire, nous leur posons de nouveau les mêmes questions. En juin 2017, ces rappels devraient tous avoir été complétés. Nous pourrions alors procéder à l'analyse des résultats et confirmer ou infirmer nos hypothèses de départ. Les résultats seront bien évidemment diffusés auprès des membres de l'équipe et du conseil d'administration afin d'en faire le bilan.

Bien qu'intéressant à plusieurs niveaux, le processus d'évaluation est néanmoins long et laborieux. Chacune des étapes exige beaucoup de rigueur et des efforts soutenus: par exemple, les personnes sont parfois difficiles à rejoindre trois mois plus tard et, bien que la plupart se montrent coopératives, d'autres sont réticentes à répondre; de même, un plus grand échantillonnage aurait été davantage révélateur mais aurait exigé plus de temps, à travers un quotidien déjà bien chargé. À l'heure du bilan, il faudra se demander si les résultats compensent vraiment les efforts déployés, et décider si nous désirons adopter ou raffiner cette pratique à long terme.

7. VISIBILITÉ

7.1 L'ACEF DANS LES MÉDIAS

L'expertise de l'ACEF est reconnue par les différents médias qui nous entourent, peu importe leur rayonnement – local, régional ou national – ou leur nature: traditionnels, télévisuels ou électroniques.

Les sujets sur lesquels l'ACEF est invitée à donner son avis sont: les vacances et le budget, le budget familial, le couple et l'argent, les trucs pour économiser, Noël et le stress financier, les intermédiaires financiers, le cours d'éducation financière, l'augmentation du nombre de faillites, les personnes retraitées et l'endettement, l'impact du manque de logements sociaux, les trucs pour résister à la surconsommation.

En 2016-2017, c'est à une vingtaine de reprises que nous acceptons de donner des entrevues aux médias suivants: *TVA*, *Radio-Canada*, *CPAC*, *L'Œil régional*, *Le Journal de Chambly*, *Le Journal de Montréal*, *Canada Français*, *Le Richelieu*, Site web *Les affaires*, la revue *Châtelaine*, *Financière Sun Life: Simplyment brillant*, *La Presse+*, *La Presse Canadienne*.

L'ACEF procède régulièrement à l'envoi de communiqués de presse diffusés dans les médias de notre territoire, ce qui contribue à augmenter la visibilité et la crédibilité. Ainsi, dans la dernière année, dix communiqués sont envoyés afin d'informer la population sur différents enjeux d'ordre budgétaire ou de consommation.



Caroline Soulard en entrevue à TVA Nouvelles .



Caroline Soulard en entrevue dans La Presse+.

7.2 PROMOTION

Pour pouvoir offrir des services et des activités à la population, il faut la rejoindre. La promotion est devenue une activité incontournable de l'organisme pour atteindre ce but. Comme nous disposons d'un budget limité pour la publicité, nous utilisons principalement des moyens gratuits ou peu coûteux.

Les activités promotionnelles permettent non seulement de garantir une assistance aux activités collectives et de faire connaître l'organisme et sa mission au public en général, mais elles servent également de lien de communication entre les membres, les bénévoles et les autres personnes impliquées dans l'organisme, en les informant des activités à venir et des actions de l'ACEF.

Lorsque nous constatons une baisse d'inscriptions pour une activité, nous nous demandons toujours si la promotion est en cause. Même s'il est difficile de mesurer précisément l'impact du travail de promotion, cette activité demeure essentielle pour faire connaître largement notre offre de service et garantir la fréquentation de nos ateliers et de nos cours.

Afin de rejoindre les consommateurs, il faut être constamment à l'affût de nouvelles façons de faire. Bien que les journaux locaux demeurent un des moyens de visibilité efficaces, il semble que ce média soit moins consulté qu'auparavant. Aussi, sans boudier les médias traditionnels, nous demeurons ouverts aux changements et tentons d'être davantage présents sur les nouvelles plate-formes.

Nos statistiques de 2016-2017 révèlent que 21 % des gens qui téléphonent à l'ACEF ont pris connaissance de nos services par le biais d'internet (site internet ou Facebook), des médias et des publicités faites directement par l'ACEF. Ce chiffre est probablement plus élevé, considérant qu'une proportion des gens qui nous réfèrent des consommateurs a possiblement elle aussi pris connaissance de nos services par le biais d'une de nos activités médiatiques et promotionnelles.

Ainsi, l'ACEF poursuit activement ses activités de promotion par :

- des annonces dans les journaux, radios et télévisions de son territoire;
- l'achat d'espaces publicitaires dans la section « Activités communautaires » du Courrier du Sud et la section « Annonces classées » de certains journaux locaux;
- la publication de ses activités - par les villes de Longueuil et de Brossard - dans leur agenda communautaire, leur site Web et leurs magazines respectifs;
- la publication de ses activités par le magazine *Protégez-vous* et le journal *Le Bel âge*, version papier et version électronique;
- l'envoi de son programme d'activités aux organismes et aux intervenants;
- l'envoi de son dépliant aux individus, organismes ou intervenants;
- l'envoi de courriels aux membres et aux organismes de son territoire;
- l'envoi hebdomadaire d'affiches pour publication dans le bulletin de liaison électronique de la Corporation de développement communautaire (CDC) de la région du Grand Longueuil;
- la pose régulière d'affiches dans différents lieux publics;
- l'inclusion de matériel promotionnel dans la documentation remise aux participants des activités collectives;
- son site Web, régulièrement mis à jour, dont l'adresse est le www.acefrsm.com;
- sa page Facebook publiée plusieurs fois par jour.

8. NOTRE ANNÉE EN UN COUP D'ŒIL

AVRIL 2016

- Fin du processus de la planification stratégique 2016-2021.
- Diane Lamarre, députée provinciale de Taillon, remet un certificat de l'assemblée nationale à Lise Thibault, bénévole de l'ACEF Rive-Sud.

JUIN 2016

- Début de l'offre des ateliers *L'argent, comment ça marche?* dans les écoles primaires de la Commission scolaire Marie-Victorin (CSMV).
- Assemblée générale de l'ACEF Rive-Sud.
- Assemblée générale annuelle de la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) sous le thème des 50 ans des associations de consommateurs.
- Participation de l'ACEF Rive-Sud à la soirée du 50^e anniversaire des associations de consommateurs à Québec, organisée par la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ), à laquelle participent plusieurs acteurs du milieu.

SEPTEMBRE 2016

- Dissolution de l'ACEF du Haut-St-Laurent à Valleyfield, faute de financement adéquat.
- Début de la distribution des questionnaires sur l'évaluation des services de consultation budgétaire.
- Nomination de Caroline Soulard, consultante budgétaire, au poste de présidente à la Corporation de développement communautaire du Haut-Richelieu-Rouville (CDC HR-R).



Diane Lamarre, députée de Taillon,
et Lise Thibault



Assemblée générale 2016



OCTOBRE 2016

- Première de l'atelier sur les frais funéraires à la population.
- Conférence de presse pour le lancement officiel des ateliers *L'argent, comment ça marche?*

NOVEMBRE 2016

- L'ACEF participe à une activité de mobilisation sociale pour le financement des groupes communautaires autonomes chez Macadam Sud.

DÉCEMBRE 2016

- L'Office de la protection du consommateur (OPC) et le cabinet du ministre de la justice consultent la Coalition des associations de consommateurs (CACQ), dont l'ACEF Rive-Sud est membre, au sujet du projet de loi C-29 modifiant la *Loi sur les Banques*.

JANVIER 2017

- Fête de la rentrée hivernale des bénévoles.
- Collaboration entre l'ACEF Rive-Sud et Macadam Sud pour la tenue d'une activité de sensibilisation citoyenne.

MARS 2017

- Le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS) autorise l'attribution des subventions qui permet à l'ACEF Rive-Sud de prendre le relais de l'ACEF du Haut-St-Laurent pour offrir les services à la population des MRC Beauharnois-Salaberry, du Haut-St-Laurent et Vaudreuil-Soulanges.



Conférence de presse du 7 octobre 2016.



9. PORTRAIT FINANCIER

	Prévisions 2016-2017	Résultats 2016-2017
REVENUS		
Subventions ACEF		
Centraide	189 150 \$	189 149 \$
S.A.C.A.I.S. (Déf. Coll. Droits)	67 184 \$	96 575 \$
Office protection consommateur (OPC)	4 800 \$	3 200 \$
Service Canada (Emploi d'été - étudiant)	3 709 \$	3 709 \$
AMF	42 000 \$	38 919 \$
Sun Life	10 000 \$	10 000 \$
Fonds d'entraide Desjardins	38 338 \$	36 989 \$
Sous-total	355 181 \$	378 541 \$
Autofinancement		
Cotisations	1 500 \$	674 \$
Dons (Individus, Org., Synd., Ville, Députés, CRC)	16 880 \$	15 254 \$
Cours, ateliers, formation d'intervenants	4 100 \$	5 352 \$
Vente de documents	500 \$	404 \$
Intérêts	990 \$	573 \$
Autres revenus et remboursements	5 000 \$	5 283 \$
Sous-total	28 970 \$	27 540 \$
TOTAL DES REVENUS	384 151 \$	406 081 \$
DÉPENSES		
Salaires & Avantages sociaux	268 302 \$	271 746 \$
Honoraires professionnels	30 360 \$	30 775 \$
Loyer, électricité et assurances	37 152 \$	36 804 \$
Télécommunications	2 950 \$	3 023 \$
Fonctionnement du bureau	17 900 \$	16 013 \$
Déplacement et représentation	7 275 \$	6 611 \$
Cotisations, abonnements et documentation	2 540 \$	2 292 \$
Formation	900 \$	634 \$
Activités (services à la clientèle)	14 800 \$	7 088 \$
Activités spéciales	- \$	- \$
Frais bancaires et Service de paie	990 \$	961 \$
Amortissement des immobilisations	2 270 \$	2 048 \$
TOTAL DES DÉPENSES	385 439 \$	377 995 \$
SURPLUS DE L'EXERCICE	(1 288) \$	28 086 \$

10. REMERCIEMENTS

Merci!

MERCI À NOS GROUPES MEMBRES

- Alphabétisation IOTA
- Alternative Centregens Inc
- AQDR section Haut Richelieu
- Association Communautaire d’Emprunt de la Rive-Sud (ACERS)
- Association Vivre et Vieillir Chez soi Bas-Richelieu Inc.
- Aux sources du Bassin de Chambly
- Bonjour Soleil
- Carrefour Mousseau
- Carrefour Pour Elle
- Centre d’action bénévole de Boucherville
- Centre d’action bénévole de la Vallée du Richelieu
- Centre d’action bénévole Les p’tits bonheurs de Saint-Bruno
- Corporation de développement communautaire Les Jardins de Napierville
- Centre de femmes l’Essentielle
- Centre des Femmes de Longueuil
- Centre des Femmes du Haut-Richelieu
- COFFRE Saint-Jean
- Complexe le Partage
- Coopérative funéraire du Grand Montréal
- L’Entraide Chez-Nous
- Groupe Alternative Logement
- Hébergement Maison de la Paix
- Inform’elle
- La Croisée de Longueuil
- L’Écrit Tôt de Saint-Hubert
- Macadam Sud
- Maison d’accueil Le Joins-toi de Longueuil
- Partage Saint-François-de-Sales
- P.L.A.C.E. Rive-Sud / Options Non-Traditionnelles
- Unifor, Section locale 510 (syndicat)
- Vision Travail Longueuil

MERCI À NOS PARTENAIRES

- Bureau canadien de l’éducation internationale (BCEI)
- Centre des femmes de Longueuil
- Centre des femmes du Haut-Richelieu
- Comité chômage du Haut-Richelieu et du Suroît
- Comité logement Montérégie
- Conseil central de la Montérégie (CSN)
- Corporation de développement communautaire de Longueuil
- Corporation de développement communautaire du Haut-Richelieu-Rouville
- Corporation de développement communautaire Jardins-de-Napierville
- Développement International Desjardins
- L’Entraide Chez-Nous
- Fédération des caisses Desjardins du Québec
- Le Fablier, une histoire de familles
- Ville de Longueuil
- Ville de Brossard

MERCI À NOS BAILLEURS DE FONDS

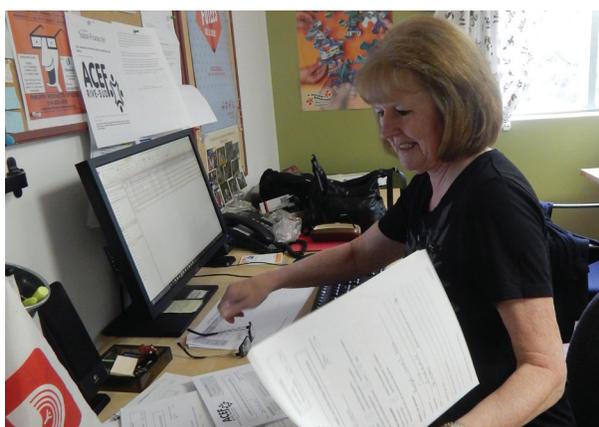
- Centraide du Grand Montréal
- Caisse Desjardins de Brossard
- Caisse Desjardins Charles-LeMoine
- Caisse Desjardins de La Prairie
- Caisse Desjardins du Vieux Longueuil
- Caisse Desjardins Pierre-Boucher
- Caisse Desjardins de Saint-Hubert
- Caisse Desjardins des Berges-de-Roussillon
- Emploi et Développement social Canada (EDSC) – Programme Emplois d’été Canada
- Développement international Desjardins
- Autorité des Marchés financiers: Fonds pour l’éducation et la saine gouvernance
- Office de la protection du consommateur (OPC)
- Secrétariat à l’action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS)
- Ville de Longueuil

MERCI À NOS DONATEURS

- Financière Sun Life
- Fonds Marie-François
- Sœurs de Sainte-Croix
- Fondation Lise et Jean Fortin
- Député de Chambly: M. Jean-François Roberge
- Députée d’Iberville: M^{me} Claire Samson
- Députée de Vachon: M^{me} Martine Ouellet
- Député de La Prairie: M. Richard Merlini
- Député de Saint-Jean: M. Dave Turcotte
- Députée de Taillon: M^{me} Diane Lamarre



Grâce à l'implication d'une équipe de bénévoles engagés, la vie communautaire est riche et dynamique à l'ACEF Rive-Sud. En donnant généreusement du temps et des énergies à la réalisation des activités, ils concourent à l'amélioration de la qualité de vie des consommateurs. Nous réaffirmons haut et fort notre appréciation de notre équipe de bénévoles qui est partie prenante de notre organisme.



Micheline Ponton et son équipe de bénévoles en action.



UN IMMENSE MERCI À NOS BÉNÉVOLES

Valérie Beauchamp, Serge Lefebvre, Marielle Gosselin, Marie-Jeanne Boudreau, Micheline Cyr, Jean Payer, Nicole Ouellette, France Allard, Sylvie Demers, Danielle Lavallée, Lise Thibault, François Aubry, Véronique Berthiaume, Gaétan Lavoie, Anh Dang, Louise Lamaire, Colette Noël, Hélène Lefebvre, Aline Roy, Jean-Pierre Gingras, Manon Lévesque et Gisèle Papineau.



2010, chemin de Chambly, Longueuil, QC J4J 3Y2
Tél. 450 677-6394 | Tél. sans frais 1 877 677-6394 | Fax 450 677-0101
acefrsm@consommateur.qc.ca | www.acefrsm.com



Suivez-nous
sur Facebook!