



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



2017
2018

Rapport d'activités

Rédaction et révision des textes

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

Supervision

Micheline Ponton

Conception graphique

Krebs Graphisme

Remerciements

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

Mot de la présidente et de la coordonnatrice

Chers membres, chers partenaires,

Si nous avons à résumer l'année 2017-2018 de l'ACEF Rive-Sud de Montréal, cela tiendrait en deux mots qui semblent contradictoires, à savoir **développement** et **stabilité**.

En effet, les services de l'ACEF se sont multipliés sur son territoire maintenant plus vaste, notamment depuis qu'elle a pris la relève de l'ACEF du Haut-Saint-Laurent, et ce, à raison de quatre jours par semaine. Le Fonds d'entraide de la Rive-Sud a également pris davantage d'expansion et, depuis le début de l'année 2018, il est associé à 20 caisses au lieu de 7. D'un autre côté, l'ACEF a pu de nouveau compter sur la stabilité et la cohésion de son équipe de travail et de bénévoles, notamment à l'accueil téléphonique.

Ces développements ont donné lieu à l'embauche de Mary-Lee Sanders en avril et de Renée St-Germain en octobre de l'année 2017, à titre de consultantes budgétaires. L'intégration et la formation de ces nouvelles travailleuses se sont effectuées de façon harmonieuse grâce, principalement, à la grande expérience, à la compétence et au

dévouement de l'équipe de travail en place depuis de nombreuses années. Profitons de l'occasion pour souligner les 15 ans de services d'Hélène Héту, à titre de consultante budgétaire de l'ACEF, et les 10 ans de Danielle Charest, à titre d'adjointe administrative. Remercions également Armande Darmana, consultante budgétaire qui, le 18 décembre 2017, prenait une retraite bien méritée, ainsi que Denise Dorval, qui quittait pour sa part en juin 2017 son poste à l'accueil téléphonique, elle aussi pour un départ à la retraite.

L'ACEF a également dispensé plus d'ateliers cette année. Soulignons encore une fois la popularité de l'atelier sur les Frais funéraires. Le contenu de cet atelier, développé en 2015-2016, répond à un important besoin de la population desservie par le territoire de l'ACEF. Les participants s'inscrivent en grand nombre et longtemps à l'avance, ce

qui fait en sorte que toutes les places sont réservées environ deux mois avant la date des ateliers.

L'ACEF a participé activement aux travaux entourant le Projet de loi 134. Ce projet de loi était attendu, espéré et réclamé depuis de nombreuses années.

Ainsi, c'est dans ce contexte de nouveauté et de continuité avec l'équipe de travail et de bénévoles, à qui nous disons merci, que nous terminons la présente année et que nous entamons avec beaucoup d'enthousiasme l'année 2018-2019.

Bonne lecture!

Valérie Beauchamp, présidente
Marie-Édith Trudel, coordonnatrice

Table des matières

1	L'ACEF	6
1.1	Mission	
1.2	Territoire	
2	Vie associative	7
2.1	Assemblée générale annuelle (AGA)	
2.2	Conseil d'administration (C.A.)	
2.3	Équipe	
2.4	Action bénévole	
3	Aide directe	14
3.1	Accueil téléphonique	
3.2	Consultation budgétaire individuelle	
4	Fonds d'entraide de la Rive-Sud de Montréal	17
5	Défense collective des droits	20
5.1	Éducation populaire	
5.2	Action politique non partisane	
5.3	Mobilisation sociale	
6	Centraide du Grand Montréal	33
6.1	Campagne de financement de Centraide	
6.2	Points de service	
6.3	Évaluation des résultats par et pour le communautaire	
7	Visibilité	37
7.1	L'ACEF dans les médias	
7.2	Promotion	
8	Portrait financier	40
9	Remerciements	41

1. L'ACEF

1.1 MISSION

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

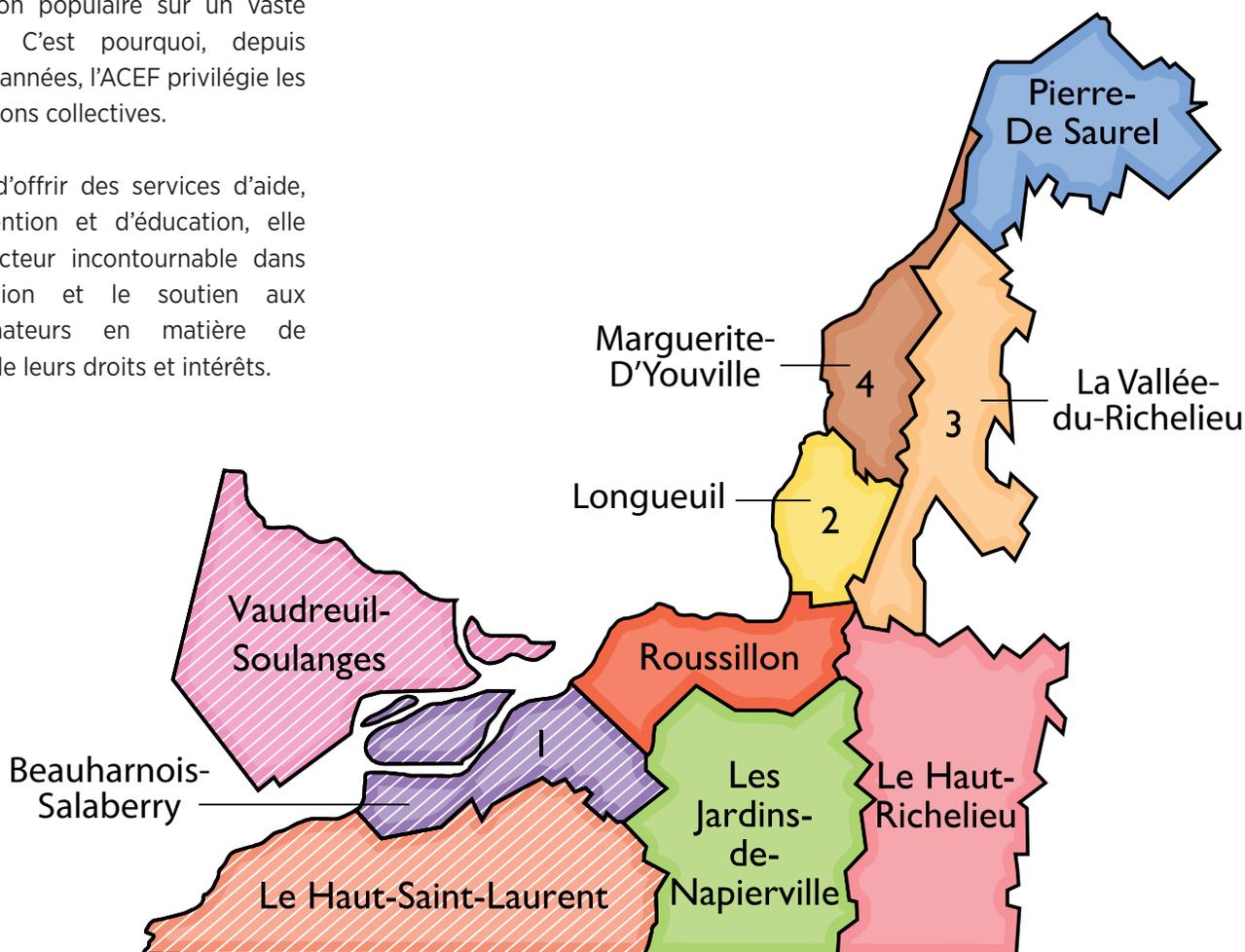
L'ACEF intervient dans le champ très large de la consommation, de la planification budgétaire ainsi que des problèmes liés à l'endettement. Elle œuvre dans une perspective d'éducation populaire sur un vaste territoire. C'est pourquoi, depuis plusieurs années, l'ACEF privilégie les interventions collectives.

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

1.2 TERRITOIRE

Le 1er avril 2017, l'ACEF Rive-Sud de Montréal prenait le relais de l'ACEF du Haut-St-Laurent. Dissoute le 21 septembre 2016, cette ACEF desservait auparavant les territoires des MRC de Beauharnois-Salaberry, Haut-Saint-Laurent, Roussillon et Vaudreuil-Soulanges. Ces nouveaux territoires sont donc venus s'ajouter à ceux déjà couverts par l'ACEF Rive-Sud. Un point de service a été installé à Valleyfield dans les anciens locaux de l'ACEF du Haut-St-Laurent.

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



2. Vie associative

2.1 ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE (AGA)

Lors de l'Assemblée générale annuelle tenue le 14 juin 2017, François Aubry, Valérie Beauchamp et Jean-Pierre Gingras étaient réélus au conseil d'administration.



Assemblée générale 2017



Le conseil d'administration de l'ACEF Rive-Sud.
De gauche à droite : Colette Noël, Jean-Pierre Gingras, Aline Roy, François Aubry, Gisèle Papineau, Valérie Beauchamp et Nicole Ouellette.

RÉPARTITION DES MEMBRES

Au 31 mars 2017,
l'ACEF comptait
320 membres :



285
INDIVIDUS



35
ORGANISMES



2
SYNDICATS

2.2 CONSEIL D'ADMINISTRATION (C.A.)

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 2017-2018 :

VALÉRIE BEAUCHAMP

Présidente

Bénévole depuis 2005

FRANÇOIS AUBRY

Trésorier

Bénévole depuis 2005

ALINE ROY

Secrétaire

Bénévole depuis 2006

JEAN-PIERRE GINGRAS

Administrateur

Bénévole depuis 2004

COLETTE NOËL

Administratrice

Bénévole depuis 2014

GISÈLE PAPINEAU

Administratrice

Bénévole depuis 2013

NICOLE OUELLETTE

Administratrice

Bénévole depuis 2014

Durant l'exercice 2017-2018, le C.A. s'est réuni à 9 reprises, au cours desquelles nos administrateurs ont principalement contribué à :

- S'assurer que la coordonnatrice et l'équipe aient à leur dispositions les ressources financières et humaines suffisantes pour mener à bien les priorités annuelles;
- Embaucher, en avril 2017, la consultante budgétaire, Mary Lee Sanders, au point de service de Sallaberry-de-Valleyfield 4 jours semaine;
- Embaucher, en octobre 2017, Renée St-Germain comme consultante budgétaire;
- Voir à la formation des nouvelles consultantes par l'équipe en place, mais particulièrement par les consultantes budgétaires Caroline Soulard et Hélène Héту;
- Suivre les travaux liés à l'implantation du Fonds d'entraide de la Rive-Sud de Montréal sur le territoire de l'ACEF;
- S'assurer que la consultation budgétaire demeure au cœur de notre travail au sein du Fonds d'entraide de la Rive-Sud de Montréal;
- Voir à la poursuite de nos activités sur le territoire du Haut-Richelieu, particulièrement à St-Jean;
- Endosser les demandes de financement déposées auprès de Centraide du Grand Montréal, de l'Autorité des marchés financiers (AMF), d'Hydro-Québec, des députés provinciaux, d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) – Programme Emplois d'été Canada, du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS), de La Financière Sun Life du Canada et de la Fondation Lise et Jean Fortin inc;
- Suivre attentivement l'évolution de la demande de règlement du projet de l'AMF;
- Négocier avec l'ACEF Montérégie-Est l'ouverture d'un point de service de cette dernière dans la ville de Sorel-Tracy.

« Nous avons la chance d'avoir un C.A. très impliqué, dévoué et stable. Il semble aussi y régner une atmosphère très sympathique car les réunions génèrent autant de rires que de discussions! »

2.3 ÉQUIPE

Depuis de nombreuses années, l'ACEF Rive-Sud peut compter sur une équipe stable et expérimentée. Cette stabilité ne l'empêche toutefois pas de s'adapter aux changements qui peuvent survenir au sein du personnel. Ainsi, en 2017-2018, l'équipe accueillait Renée St-Germain, à titre de nouvelle consultante budgétaire. Issue du milieu communautaire, Renée prenait le relais d'Armande Darmana qui a pris sa retraite en décembre 2017. Denise Dorval, agente d'accueil téléphonique, ayant également pris sa retraite en juin 2017, ce sont Karine Grenier et Micheline Ponton - employée de longue date - qui se sont partagé les heures allouées à son poste. Karine avait occupé le poste à l'accueil pendant les étés 2015 et 2017. De plus, entre-temps, elle avait bonifié son expertise par un travail dans une ACEF de Montréal. Elle pouvait donc aisément pourvoir à ce remplacement sans formation autre qu'une simple mise à niveau. Cette solution, néanmoins temporaire, sera remplacée dans l'année qui vient par l'embauche d'une ressource permanente à ce poste.

Parmi les nouveaux défis qui attendent l'équipe, notons la poursuite de la formation de la nouvelle consultante budgétaire, l'embauche et la formation d'une agente d'information téléphonique, l'expansion du Fonds d'entraide et l'intégration des milieux desservis par le point de service de Valleyfield.

Les membres de l'équipe pour 2017-2018 :

NATHALIE BÉLISLE
Adjointe administrative

DANIELLE CHAREST
Adjointe administrative

ARMANDE DARMANA
Consultante budgétaire
(jusqu'en décembre 2017)

DENISE DORVAL
Agente à l'accueil téléphonique
(jusqu'en juin 2017)

HÉLÈNE HÉTU
Consultante budgétaire

MICHELINE PONTON
Coordonnatrice des bénévoles et
responsable de la promotion

MARY-LEE SANDERS
Consultante budgétaire
point de service de Valleyfield

CAROLINE SOULARD
Consultante budgétaire

RENÉE ST-GERMAIN
Consultante budgétaire
(depuis fin octobre 2017)

MARIE-ÉDITH TRUDEL
Coordonnatrice

KARINE GRENIER
Projet étudiant d'été et agente
à l'accueil téléphonique



L'équipe de l'ACEF Rive-Sud.

*De gauche à droite : Renée St-Germain, Micheline Ponton, Hélène Héту, Karine Grenier, Marie-Édith Trudel et Caroline Soulard.
En médaillon : Nathalie Bélisle, Danielle Charest, Armande Darmana, Denise Dorval et Mary-Lee Sanders.*

« J'ai eu la chance de côtoyer des femmes de cœur, impliquées à 100 % dans ce qu'elles font ».

La dernière mais non la moindre...

DENISE



Passée comme une comète dans l'histoire de l'ACEF, Denise Dorval, arrivée en septembre 2016 prenait sa retraite en juin 2017. L'ACEF lui aura permis de finir en beauté une carrière bien remplie. Motivée, dévouée, accueillante, elle aimait son travail et désirait sincèrement aider les consommateurs.

Sympathique et souriante, elle établissait des contacts positifs avec ses collègues et a su rapidement se faire une place au sein de l'équipe, qu'elle revient voir à l'occasion. Comme on la connaît, elle continue une vie active, pleine et entière et goûte à toutes les bonnes choses que la vie lui offre. Nous lui souhaitons de garder intact cet appétit de vivre qui la caractérise.

C'est le début d'un temps nouveau pour

ARMANDE



Au mois de décembre, c'était au tour d'Armande Darmana de prendre sa retraite. Elle occupait le poste de consultante budgétaire à l'ACEF Rive-Sud depuis six ans. Dans les années précédentes, elle s'était investie auprès d'autres ACEF de la région métropolitaine. En somme, c'était un retour à ses anciennes amours puisqu'Armande avait déjà œuvré auprès des ACEF une trentaine d'années plus tôt.

Dynamique, colorée, anticonformiste, elle se définissait elle-même comme un électron libre. Attachante, spontanée, affectueuse et joyeuse, elle était appréciée de ses compagnes de travail et des bénévoles. Les unes et les autres se sont d'ailleurs réunies, avant son départ, afin de lui donner un dernier coup de chapeau.

Après avoir passé les trois premiers mois de sa retraite dans le Sud, elle déménageait récemment à la campagne. On peut dire qu'en ce qui la concerne, la retraite est une période de changements positifs et heureux. Nous lui souhaitons tout le bonheur du monde.

**15 années de cœur
et d'engagement pour
HÉLÈNE**



Depuis 15 ans maintenant, Hélène Hétu fait partie de l'équipe de l'ACEF. Embauchée à titre d'intervenante en consommation, elle n'envisageait pas au départ devenir consultante budgétaire. Pourtant, 15 ans plus tard, non seulement est-elle devenue une consultante budgétaire aguerrie mais elle est reconnue par ses collègues comme un pilier dans ce domaine.

Intervenante appréciée, elle sait aller au cœur des choses et manifester de l'empathie, tout en restant franche, directe, honnête. À l'aise avec des situations plus délicates, c'est souvent vers elle qu'on se tourne pour les résoudre. Bonne communicatrice, ses ateliers et ses interventions médiatiques sont grandement appréciés.

Travailleuse engagée, elle porte les valeurs de l'ACEF et en est devenue partie prenante. Au-delà de ces qualifications professionnelles, c'est une personne appréciée de ses collègues. Sa générosité se démontre par l'offre d'un « lift », le partage d'une recette, les soins aux chats ou aux jardins de collègues en voyage... Nous ne pourrions plus imaginer l'ACEF sans elle et souhaitons sincèrement conserver cette perle rare...jusqu'à sa retraite. Chasseurs de tête s'abstenir!

**10 ans de polyvalence
et de fiabilité... c'est
DANIELLE**



Danielle est arrivée à l'ACEF, en 2007, par la porte du bénévolat. En pause professionnelle, elle désirait entreprendre une nouvelle activité, maintenir à jour ses connaissances informatiques et être utile à sa communauté. Elle ne pouvait se douter à ce moment que c'était le début d'une nouvelle aventure professionnelle qui durerait plus d'une décennie !

Professionnelle, rigoureuse, extrêmement compétente en matière de comptabilité et d'informatique, l'ACEF ne fut pas longue à reconnaître tout son potentiel. Au fil des années, elle a occupé le poste d'adjointe administrative à différentes périodes et a été étroitement associée à la mise en place du Fonds d'entraide de la Rive-Sud.

D'autres organismes bénéficient aussi de ses compétences puisqu'elle partage son temps entre l'ACEF Rive-Sud, l'ACEF du Sud-Ouest et Le Fablier, une histoire de famille. On ne tarit pas d'éloges à son endroit. Cela ne nous étonne pas! Danielle est une collègue appréciée et dévouée. Pas besoin de savoir compter pour savoir qu'on peut compter sur elle! Mais il paraîtrait que les sirènes de la retraite commencent à lui faire signe...En attendant, nous sommes privilégiées de l'avoir au sein de l'équipe. Merci pour tout Danielle.

2.4 ACTION BÉNÉVOLE

Après dix-neuf ans d'existence, le programme de bénévolat poursuit sa route. Certaines années comme sur un long fleuve tranquille, et d'autres sur une rivière plus tumultueuse. 2017-2018 s'inscrivait plutôt dans la continuité. Ce programme, à l'apport discret mais combien nécessaire, peut compter sur un large groupe de bénévoles fiables et assidus. En regardant vers le large, on peut prévoir que la 20^e année d'existence de ce programme sera l'occasion d'en dresser le bilan et d'en fêter la pérennité.

Ces 20 bénévoles, triés sur le volet, ont su assumer une part de l'accueil téléphonique (Louise Lamaire, Gaétan Lavoie, Serge Lefebvre), animer des rencontres sur les solutions aux dettes (France Allard, Sylvie Demers, Aline Roy), sur la retraite (Aline Roy) ainsi que des cours sur le budget (Véronique Berthiaume, Manon Lévesque). Ils ont aussi réalisé une part du travail de bureau (Céline Mailhot, Nicole Ouellette) en préparant notamment, le matériel nécessaire aux nombreuses activités collectives,

ou en procédant à la saisie de données des statistiques (Micheline Cyr, Hélène Lefebvre, Céline Mailhot). Le conseil d'administration, composé d'anciens et de nouveaux bénévoles, forme une équipe de gestion des plus efficaces (François Aubry, Colette Noël, Gisèle Papineau, Valérie Beauchamp, Jean-Pierre-Gingras, Aline Roy, Nicole Ouellette).

À ce solide noyau se sont greffés, cette année, deux stagiaires. La première (Chantal Galarneau), au travail de bureau et le second (Philippe Brosseau), à l'élagage et la gestion du centre de documentation. L'ACEF considère qu'il fait partie de son rôle social d'accueillir des stagiaires afin de leur permettre de mettre à l'épreuve leurs formations dans la réalité du marché du travail. De son côté, l'organisme bénéficie du savoir-faire, du dynamisme et de l'implication de ces personnes désireuses de réaliser un travail de qualité et de s'intégrer dans leur milieu.



Céline Mailhot, bénévole à la saisie de données et au travail de bureau



Janvier 2018 - Fête de la rentrée hivernale des bénévoles.



*Accueil d'un stagiaire en documentation.
De gauche à droite : Carolyn Roy, professeur;
Micheline Ponton, responsable des bénévoles;
Philippe Brosseau, étudiant finissant en technique de documentation.*



Août 2017. Fête de la rentrée des bénévoles.

Quant à l'équipe de l'accueil téléphonique (composée de bénévoles et d'employées relativement nombreux et de plus en plus expérimentés), nous lui avons offert deux formations de perfectionnement. Ces formations furent l'occasion d'approfondir ou de bonifier les connaissances déjà acquises, de faire le point sur les pratiques et de les uniformiser, tout en permettant la rencontre des différents intervenants à ce poste. L'année 2017-2018 a également permis de poursuivre et de terminer les formations à l'animation des activités collectives, (rencontres sur les solutions aux dettes et retraite) entamées l'année précédente. Les bénévoles, désormais autonomes, peuvent transmettre le fruit de leur apprentissage aux consommateurs et animer seuls ces rencontres.

Dans le but de remercier ses bénévoles, l'ACEF organise chaque année des activités de réjouissances. En août 2017, à l'occasion de la reprise des activités, une fête a été organisée à leur intention. L'animation de cette fête a permis une activité créative dévoilant, dans l'humour, un peu de la personnalité de chacun. Puis, en janvier 2018, les bénévoles furent conviés à un repas du Jour de l'an, préparé et servi par les membres de l'équipe. Des quizz et le tirage de prix de présence sont venus agrémenter ce repas collectif.

Nous réaffirmons haut et fort que le fait de compter des bénévoles dans nos rangs constitue une grande richesse. Nous nous estimons privilégiés de pouvoir accomplir notre travail avec le soutien et la présence de ces personnes déterminées, engagées et dévouées.

En 2017-2018, 20 personnes ont contribué au développement de l'ACEF par leur engagement bénévole en réalisant plus de 1 300 heures de bénévolat.

« Votre accueil chaleureux, votre enthousiasme et votre dynamisme m'encouragent à continuer à parfaire mes connaissances pour être de plus en plus efficace dans le cadre de mon bénévolat ».

3. Aide directe

3.1 ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

L'accueil téléphonique est la porte d'entrée vers les services de l'ACEF. Il a pour objectif général de permettre aux consommateurs d'avoir accès à de l'information, de l'aide ou des références concernant le budget, la consommation ou les solutions à un problème d'endettement. C'est d'abord par l'accueil que la demande d'aide est évaluée et dirigée vers le service approprié selon sa nature, les circonstances et l'urgence de la situation. Un appel à l'ACEF est indéniablement un pas en avant dans la résolution de sa situation. Si nous ne pouvons répondre nous-mêmes à une demande parce qu'elle ne s'adresse pas à notre domaine d'expertise, nous référons le consommateur vers une ressource qui pourra l'aider. Dirigé vers un service à l'interne ou vers un organisme extérieur, le consommateur n'est jamais laissé en plan.

Plusieurs employées et bénévoles (Louise Lamaire, Gaétan Lavoie et Serge Lefebvre) se sont partagé le poste de l'accueil, nous permettant d'offrir le service quatre jours par semaine. Une consultante de garde est toujours disponible pour soutenir le travail de la personne qui assure l'accueil téléphonique, et prendre le relais en cas de demandes plus complexes ou qui exigent une intervention immédiate. Afin d'offrir un service de qualité, une formation de base, jumelant théorie et pratique, doit être suivie par les différents acteurs de ce service. Des ateliers de perfectionnement sont également au programme. Cette année, la formation de base a été offerte à trois nouvelles employées. Deux ateliers de perfectionnement ont également été dispensés aux bénévoles et à l'ensemble de l'équipe de l'accueil. De plus, au jour le jour, les agents d'information bénéficient d'une supervision et d'un suivi dans l'action.

Bien que les appels téléphoniques constituent la majeure partie du travail, les demandes de personnes qui se présentent directement aux bureaux de l'ACEF, ou celles qui nous sont adressées par courriels, doivent également être traitées. Le monde virtuel occupe une place grandissante dans nos vies et le service de l'accueil ne fait pas exception. Il n'est pas rare que le traitement d'une demande par courriel nécessite un appel téléphonique auprès du demandeur, afin de bien cerner sa situation et lui transmettre l'information pertinente. Dès la prochaine année, nous comptons développer une méthode de compilation des demandes reçues par courrier électronique pour dresser un portrait complet du travail de l'accueil.

Comme l'ACEF couvre un vaste territoire, les appels proviennent de diverses municipalités (plus de 50). Plus de la moitié des consommateurs

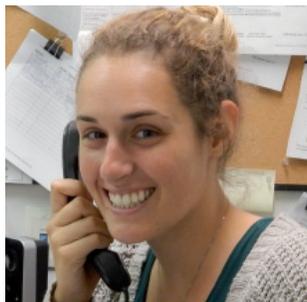
étaient résidents de Longueuil (incluant Lemoyne, Greenfield Park et St-Hubert) et de l'agglomération de Longueuil (Boucherville, St-Bruno-de-Montarville, St-Lambert et Brossard).

Les appels reçus des femmes continuent de représenter plus de 60 % des demandes d'aide.

Cette année, l'ACEF a répondu à 3 278 appels.

Afin de bien comprendre ce résultat, précisons que nous ne comptons que les appels entrants et non les retours d'appels. Le nombre d'appels pour traiter les demandes est donc bien supérieur.

L'équipe de l'accueil téléphonique.



Karine Grenier



Louise Lamaire



Gaetan Lavoie



Serge Lefebvre



Micheline Ponton



Mary Lee Sanders



Renée St-Germain

POINT DE SERVICE DE VALLEYFIELD

Depuis avril 2017, l'ACEF Rive-Sud offre des services à la population desservie auparavant par l'ACEF du Haut-St-Laurent. Un point de service situé à Valleyfield est doté d'une ressource permanente assumant son propre accueil téléphonique et par ricochet, ses propres statistiques régionales.

Afin d'assurer une cohérence avec le travail effectué à Longueuil, en plus de sa formation comme consultante budgétaire, l'employée de Valleyfield a suivi la formation de base relative à l'accueil téléphonique, puis un atelier de perfectionnement. Seule en poste, ses fonctions l'amènent parfois à s'absenter du bureau. Une boîte vocale prend alors le relais. Pour les absences prolongées, les appels sont transférés au bureau de Longueuil afin d'assurer la continuité dans la réponse aux demandes des consommateurs de cette région.

Comme le service de Valleyfield n'est entré en fonction que le 1er avril 2017, la compilation des appels provenant de ce territoire et antérieurs à cette date a été intégrée aux statistiques du bureau de Longueuil. Depuis octobre 2016 en effet, afin de ne pas pénaliser la population qui se retrouvait sans ACEF dans cette région, l'ACEF Rive-Sud recevait et traitait ces demandes.

Entre avril 2017 et mars 2018, les appels au bureau de Valleyfield provenaient de 29 municipalités différentes, dont 50% de Valleyfield, Vaudreuil-Dorion et Châteauguay. Tout comme pour Longueuil, les femmes sont deux fois et demie plus nombreuses à demander de l'aide et les appels reçus concernent principalement des problèmes d'endettement et de gestion budgétaire.

Le point de service de Valleyfield, a répondu à 611 appels.

« Je tenais à vous remercier pour l'accueil chaleureux et sans jugement que vous m'avez porté au téléphone ».

3.2 CONSULTATION BUDGÉTAIRE INDIVIDUELLE

Les personnes qui contactent l'ACEF sont souvent aux prises avec une situation financière extrêmement précaire, c'est pourquoi la consultation budgétaire a été créée. Ces rencontres individuelles offrent aux consommateurs une évaluation personnalisée.

La consultante budgétaire prend le temps d'analyser tant l'ensemble de la situation financière que le contexte de vie global de la personne. Sa santé, son état émotionnel, son environnement familial et social sont considérés pour bien l'accompagner vers des pistes de solutions personnalisées.

La majorité des consultations budgétaires portent sur des problèmes liés à l'endettement. Les principales questions qui préoccupent ceux qui consultent : Quels paiements prioriser? Quoi faire si je ne peux pas payer et quelles en seront les conséquences? Où couper dans mes dépenses? Comment améliorer ma situation? etc.

La personne rencontrée semble le plus souvent moins stressée après sa consultation, mieux outillée et rassurée sur les actions à poser et la suite à prévoir. Soutenue et encouragée, elle reprend du pouvoir sur sa situation budgétaire et sur l'ensemble de son quotidien.



*L'Équipe de consultantes budgétaires de l'ACEF.
De gauche à droite : Hélène Héту, Caroline Soulard
et Renée St-Germain.
En médaillon : Mary-Lee Sanders, point de service
de Valleyfield.*

Au bureau de Valleyfield, la même philosophie d'intervention est offerte et ce service est de plus en plus connu et reconnu par les résidents et intervenants de ce nouveau secteur de l'ACEF.

Parfois, il y a peu ou pas de solutions, à court terme, à la situation d'endettement, mais les consommateurs ont trouvé de l'écoute et de nouvelles perspectives et repartent plus confiants et outillés.

Par exemple, à la suite d'une maladie, une dame ayant des revenus d'aide sociale n'est plus en mesure de payer les mensualités de sa carte de crédit. Elle est très anxieuse et s'isole. Lors de la consultation budgétaire, nous l'informons et la soutenons dans sa démarche de réaménagement budgétaire. À la fin de la rencontre, elle sait maintenant quelles sont les protections offertes par la loi. Elle a trouvé des pistes pour maximiser malgré tout ses faibles revenus. Elle a repris confiance, se sent plus rassurée, et sait qu'elle peut compter sur l'ACEF si elle sent le besoin d'un suivi.

**En 2017-2018, l'ACEF a réalisé
294 consultations budgétaires.**

(incluant Valleyfield, les suivis budgétaires et le Fonds d'entraide)

« Bonne idée pour la grille de gestion hebdomadaire. Un gros merci pour vos beaux efforts et pour un si formidable résultat. Vous m'aidez énormément et ça m'ouvre de nouvelles possibilités. Je souhaite que la vie vous apporte autant de bienfaits que vous en faites autour de vous ».

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

En opération depuis 2011, le Fonds d'entraide offre des prêts pouvant atteindre 700 \$, sans intérêt, remboursables sur 24 mois.

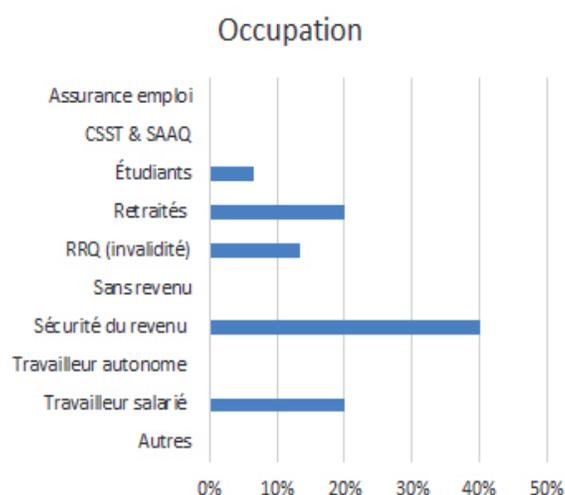
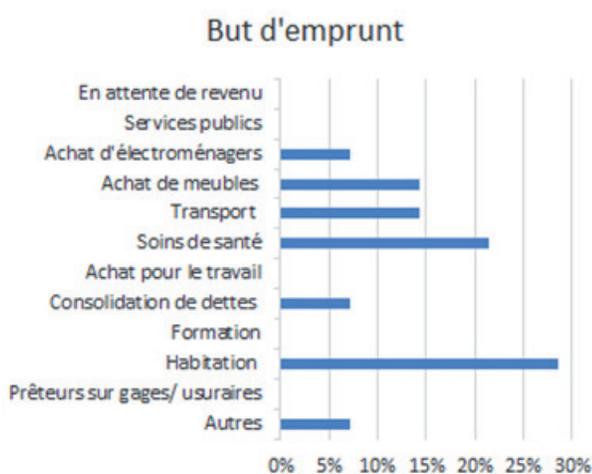
Ce service se veut une alternative peu coûteuse pour les personnes qui n'ont pas accès à un prêt dans une institution financière.

Il est de plus en plus reconnu par les intervenants du milieu qui souhaitent référer des gens dans le besoin. L'approche des consultations budgétaires 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. L'évaluation de toutes les solutions disponibles explique que toutes les demandes au Fonds ne se concluent pas par l'octroi d'un prêt. Souvent, le réaménagement budgétaire ou encore la référence à des ressources appropriées permet d'éviter cet endettement.

Les demandes de prêt couvrent différents besoins essentiels :

- DÉMÉNAGEMENT
- RETARD DE LOYER
- SOINS DENTAIRES
- ACHAT DE LUNETTES
- ACHAT DE MEUBLES DE BASE
- ETC.

Les prêts sont acceptés par un comité d'approbation des prêts formé d'intervenants et de bénévoles. Nous tenons à souligner leur grand respect envers les gens qui font une demande de prêt. Leur collaboration est précieuse et très appréciée. Nous remercions les membres de ce comité, particulièrement Colette Noël et Nicole Ouellette, bénévoles de l'ACEF.



En 2017-2018, 140 personnes ont contacté le Fonds d'entraide, pour une demande de prêt ou pour des informations générales.

49 consultations budgétaires ont eu lieu et 15 prêts ont été consentis.

Le montant moyen des prêts a été de 530 \$.

- 93 % des bénéficiaires sont des personnes seules ou des familles monoparentales;
- 71 % ont plus de 35 ans;
- 80 % des personnes rencontrées sont des femmes.

Un merci particulier aux sept Caisses Desjardins et à Développement international Desjardins pour leur contribution financière au Fonds d'entraide.

C'est grâce à leur précieux soutien financier et leur constante collaboration que ces prêts sont possibles. Les répondants dans les diverses Caisses facilitent grandement le lien entre nos deux réalités :

- CAISSE DESJARDINS DU VIEUX LONGUEUIL;
- 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.

DÉVELOPPEMENT POUR 2018

Tout au long de l'année, le comité de suivi (constitué d'une représentante de la Direction Programme Finance solidaire, Développement International Desjardins (DID); de la conseillère en développement coopératif Desjardins Rive-Sud de Montréal; de la coordonnatrice de l'ACEF Rive-Sud et d'une consultante budgétaire de l'ACEF Rive-Sud et du Fonds d'entraide Rive-Sud de Montréal) a étudié les perspectives de développement du Fonds d'entraide. Au printemps, Mme Marie-Josée Lemieux, conseillère en développement coopératif Rive-Sud de Montréal - Réseau des caisses et Services aux particuliers, nous confirmait, suite à la tenue des assemblées générales des caisses, l'intérêt de 13 autres caisses à intégrer le Fonds d'entraide. La nouvelle entente, signée en janvier 2018, inclut maintenant 20 caisses, en comparaison de 7 pour l'entente précédente.

Voici les nouvelles caisses participantes :

- CAISSE DESJARDINS DES MOISSONS;
- CAISSE DESJARDINS DU MONT-ST-BRUNO;
- CAISSE DESJARDINS DU GRAND COTEAU;
- CAISSE DESJARDINS DE L'OUEST DE LA MONTÉRÉGIE;
- CAISSE DESJARDINS DE CHÂTEAUGUAY;
- CAISSE DESJARDINS DE VARENNES;
- CAISSE DESJARDINS DE BOUCHERVILLE;
- CAISSE DESJARDINS DE CONTRECŒUR-VERCHÈRES;
- CAISSE DESJARDINS DES SEIGNEURIES DE LA FRONTIÈRE;
- CAISSE DESJARDINS DU HAUT-RICHELIEU;
- CAISSE POPULAIRE DESJARDINS DU BASSIN-DE-CHAMBLY;
- CAISSE POPULAIRE BEAUHARNOIS;
- CAISSE DESJARDINS DE SALLABERRY-DE-VALLEYFIELD.

L'ACEF se réjouit de pouvoir ainsi répondre aux besoins d'un plus grand nombre de personnes.

« Grâce à votre intelligence et votre discernement, vous avez trouvé le moyen de venir en aide à une personne en grande difficulté. Grâce à votre confiance en moi, j'ai gardé espoir et la force de continuer, ce qui n'était pas évident à ce moment. Merci du fond du cœur ».

5. Défense collective des droits

L'ACEF est un organisme communautaire autonome dont l'un des principaux buts est la défense collective des droits.

La défense collective des droits 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

Offert en deux soirées, ce cours, en plus de traiter de l'aspect financier, invite les participants à réfléchir à leurs priorités de vie en général ainsi qu'à leurs valeurs. Les notions, les outils et la méthode présentés dans le cours améliorent la gestion budgétaire des participants car ils s'adaptent à leur réalité, leur mode de vie et leurs priorités.

Lors de la première soirée, les consommateurs sont invités à faire le bilan de leurs avoirs et de leurs dettes. Par la suite, ils planifient l'ensemble de leurs dépenses pour l'année à venir. Au second cours, nous abordons les moyens d'organiser concrètement les paiements, et ce, dans le but de simplifier les

suivis mensuels. Ces apprentissages favorisent un meilleur équilibre budgétaire et une plus grande tranquillité d'esprit... comme en font foi les commentaires recueillis.

Les deux animatrices bénévoles du cours sur le budget (Véronique Berthiaume, Manon Lévesque) ont reçu des évaluations très positives de la part des participants, qui ont largement reconnu la qualité de leur animation et des enseignements présentés.

En 2017-2018,
40 personnes
formées dans
4 cours.



Véronique Berthiaume



Manon Lévesque

« **Tellement collé à la réalité avec les échanges de trucs avec l'animatrice et les autres participantes** ».

5.1.2 Rencontre d'information sur les solutions aux dettes

Les rencontres d'information permettent à de nombreux consommateurs de sortir d'une situation d'endettement, en leur offrant un service spécialisé. Ces rencontres sont offertes en après-midi pour les gens recevant diverses prestations, et en soirée pour les gens ayant un revenu de travail. Elles sont l'occasion d'avoir une vue d'ensemble sur les solutions à l'endettement, d'acquérir de précieuses connaissances sur leurs droits et recours et sur ceux des créanciers, ainsi que de se renseigner sur les conséquences possibles en cas de défaut de paiement.

Les participants sont parfois réticents à se présenter aux rencontres de groupe, mais ils en ressortent presque toujours avec plusieurs pistes de solutions et/ou avec l'assurance que leur situation n'est pas sans issue. La diminution du stress et la réappropriation d'un certain contrôle sont deux des objectifs fondamentaux de ces rencontres.

Après avoir assisté à une rencontre d'information, les consommateurs qui en sentent le besoin peuvent entamer les démarches pour rencontrer individuellement une consultante budgétaire. Nous constatons que les rencontres collectives sont grandement efficaces car seulement 17 % des participants souhaitent par la suite obtenir une consultation individuelle.

Nous remercions chaleureusement les bénévoles à l'animation ces rencontres (France Allard, Sylvie Demers, Aline Roy).

POINT DE SERVICE DE VALLEYFIELD

Ayant fait leurs preuves à Longueuil, les rencontres sur les solutions aux dettes ont été offertes au point de service de Valleyfield. Présentées en soirée seulement, elles regroupent à la fois les personnes ayant un revenu de travail et celles qui reçoivent des revenus de prestations. L'ACEF a offert 7 rencontres mais, faute de participants en nombre suffisant, elle n'a pu en tenir que 4 et seulement auprès de 9 personnes. Nous réévaluons donc présentement la pertinence d'offrir à nouveau cette activité l'an prochain à Valleyfield. Est-ce leur fréquence qui est en cause? L'horaire? La distance à parcourir par les participants pour se rendre à ces rencontres? Peut-être aussi que dans un milieu moins peuplé, la crainte d'être reconnu et la honte de sa situation empêchent certaines personnes de participer à une activité de groupe. Nous avons connu les mêmes difficultés en tentant d'implanter ces rencontres à Saint-Jean-sur-Richelieu, il y a quelques années. Après plusieurs essais infructueux, nous avons dû abandonner cette offre de service et la remplacer par des services individuels qui semblent répondre davantage aux contraintes et aux besoins des individus de cette région.

44 rencontres solutions aux dettes, 247 participants

(incluant 4 rencontres à Valleyfield pour 9 participants).



France Allard



Sylvie Demers



Aline Roy

« On voit des solutions! J'aimais la façon de l'animatrice d'expliquer les choses! J'ai aimé son attitude envers les gens! »

5.1.3 Ateliers

L'animation d'ateliers sur une foule de sujets (budget, trucs pour économiser, endettement, droit des consommateurs...) est à la base de la mission de l'ACEF. Ces ateliers prennent plusieurs formes et suscitent toujours autant d'intérêt. Les participants y développent un coffre d'outils contenant une abondance de réflexions et de trucs concrets pour être des consommateurs plus avertis.

5.1.3.1 Ateliers sur mesure dans les groupes

Depuis plusieurs années, un grand nombre d'ateliers sont offerts sur demande dans divers organismes. Les consultantes qui les animent adaptent le contenu afin que leurs propos fassent écho et soient utiles pour les participants. On ne parle pas budget de la même manière à un jeune de 17 ans, à une mère nouvellement arrivée au Québec, à une personne ayant des revenus d'aide sociale ou à une personne à la retraite.

Les thèmes abordés dans ces ateliers touchent très souvent le budget, les trucs pour économiser, les coûts du crédit, les solutions aux dettes, la prudence face aux redresseurs financiers, les droits des consommateurs et l'alimentation à bon compte.

En 2017-2018,
37 ateliers avec
502 participants.

**« Gros merci pour les explications.
On va continuer à référer votre
association à nos membres ».**

5.1.3.2 Ateliers sur les frais funéraires

Depuis deux ans, l'atelier sur les frais funéraires propose des moyens pour organiser des funérailles – les siennes ou celles d'un proche – dans le respect de ses valeurs et de son budget. L'atelier continue de susciter un grand intérêt, le nombre de participants ayant plus que doublé cette année. Les consommateurs âgés sont souvent préoccupés par cette étape de leur vie et de celle de leurs proches.

L'ACEF répond à un grand besoin, car l'information neutre, objective et désintéressée sur ce sujet est peu disponible. Nous offrons la possibilité de s'informer et de s'outiller pour ne pas tomber dans les pièges de l'industrie funéraire.

Les consultantes budgétaires à l'animation portent une attention particulière aux émotions manifestées par les participants lors de ces ateliers, car le sujet peut-être très émotif. Régulièrement, des gens témoignent de leur expérience, parfois douloureuse. Les informations transmises peuvent prévenir de nombreuses embûches et faciliter ce passage.

Assurément, les participants quittent nos ateliers enthousiastes et décidés à tout mettre en œuvre pour que ce moment de la vie se déroule dans le respect de leurs dernières volontés et selon leurs moyens financiers.

En 2017-2018,
10 ateliers ont rejoint
330 participants.

**« Je repars mieux informée.
Mon but en venant à cet atelier
est atteint ».**

5.1.3.3 Ateliers retraite

Comment ne pas perdre sa chemise à la retraite ? Comment s'y préparer ? Ces questions exigent réflexion et préparation, encore plus pour les gens à faibles ou modestes revenus.

L'ACEF offre deux ateliers d'information sur ce sujet. L'un s'adresse aux personnes déjà à la retraite, l'autre aux personnes toujours au travail mais désirant commencer à préparer leur retraite. Lors des ateliers, les animatrices abordent la planification des revenus, les prestations gouvernementales, la prévention de l'endettement ainsi que les stratégies pour épargner. Les aspects plus affectifs sont également évoqués dans le but d'amener les participants à questionner leurs choix de vie et leurs habitudes de consommation afin que leurs décisions soient éclairées et réalistes.

Cette année, pour la première fois, cette activité a été ouverte à l'action bénévole. Deux bénévoles (Louise Lamaire, Aline Roy) ont suivi la formation nécessaire pour leur permettre d'animer ces ateliers. Nous les remercions vivement pour leurs efforts et le temps qu'elles ont investi dans ce nouveau projet.

Par son soutien financier durable, La Financière Sun Life permet la tenue de ces ateliers. Les participants ayant bénéficié de l'information utile et pertinente qui y est divulguée lui sont donc grandement redevables. En leur nom et en son nom propre, l'ACEF tient à témoigner sa gratitude à La Financière Sun Life.

En 2017-2018,
205 participants ont assisté à
17 ateliers.

**« Je me sens plus en confiance
pour prendre une décision ».**



Louise Lamaire



Aline Roy

5.1.3.4 Ateliers femmes *L'autonomie financière des femmes, une force collective!*

S'adressant aux femmes, cet atelier, offert depuis maintenant 4 ans, débute par un bref survol historique sur le développement de leurs droits économiques, pour ensuite offrir différents outils budgétaires. Ce moment représente 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 lors de ces activités sont particulièrement riches pour les participantes comme pour les animatrices. Les femmes ont nettement besoin de parler entre elles de la gestion financière sous tous ses angles. L'atelier représente un moment privilégié très apprécié des participantes.

Cet atelier pour femmes est offert par les consultantes de Longueuil et du point de service de Valleyfield.

Cette activité peut rejoindre et aider les femmes grâce au soutien de la Fondation Lise et Jean Fortin inc. à qui nous offrons tous nos remerciements et notre reconnaissance pour cette contribution à notre mission éducative.

En 2017-2018,
13 ateliers animés auprès de
123 participantes.

« Dû à ma séparation récente, voir la réalité de la vie financière m'aide beaucoup et apprendre à faire un budget aussi. Merci. »



5.1.3.5 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 étrangers qui viennent continuer leur formation universitaire au Québec. Pour ces étudiants, la gestion de leur allocation mensuelle dans un nouvel environnement représente tout un défi.

L'ACEF a élaboré un atelier adapté à leur réalité avec des informations de base pour se débrouiller au Québec. Nous y parlons du système bancaire, des services de télécommunication et de l'organisation budgétaire.

L'ACEF offre cet atelier deux fois par année (en août et en janvier), moments où les étudiants descendent tout juste de l'avion. Nous remercions Mathilde Ferland-Trudel, étudiante de l'Université Laval et membre de l'ACEF, qui collabore à l'animation en illustrant, avec des exemples concrets, la vie universitaire au Québec.

En 2017-2018,
2 rencontres informant
70 boursiers.

« J'ai trouvé la formation très utile. J'utilise encore les documents distribués sur la clé USB ».



5.1.4 Activités et interventions relatives à Hydro-Québec

Depuis sa fondation, l'ACEF Rive-Sud soutient les consommateurs dans la gestion de leurs besoins essentiels. Au Québec, l'électricité représente un service essentiel pour tous. C'est pourquoi ce poste budgétaire incontournable est abordé dans l'ensemble de nos activités d'information, d'éducation et de défense des droits.

Au printemps 2017, les associations de consommateurs (représentées par la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ), Option consommateur et l'Union des consommateurs) ont conclu une entente avec Hydro-Québec. Selon cette entente, la société d'État accepte de verser une contribution financière de 8 350 \$ à chaque association.

En contrepartie, les associations s'engagent à diffuser ou organiser des activités d'information et d'accompagnement auprès des ménages à faible revenu, afin de leur offrir des conseils budgétaires liés au paiement de leur facture d'électricité ou de leur entente de paiement.

Notre association a donc poursuivi ses activités d'éducation et d'accompagnement auprès des ménages à faible revenu. En prévention, que ce soit dans nos ateliers, nos cours, notre site Internet ou nos communiqués, nous soulignons constamment l'importance de prioriser les dépenses liées à l'habitation (dont l'électricité) car il est primordial pour chacun d'avoir un toit et d'être au chaud. Plusieurs trucs pour économiser la consommation d'énergie et en diminuer les frais y sont présentés. Au besoin, les consommateurs reçoivent des outils de rappel afin de pouvoir y donner suite après l'activité. Nous faisons également largement connaître le programme Éconologis, ses conditions et ses avantages.

Régulièrement, des consommateurs qui éprouvent de la difficulté à payer leur facture d'électricité, ou qui cumulent une dette auprès d'Hydro-Québec contactent l'ACEF. Nous traçons alors rapidement avec eux un

portrait global de la situation afin de bien les orienter dans leurs démarches de résolution du problème. Ont-ils un faible revenu ? Seraient-ils admissibles à une entente adaptée ? Nous les aidons à établir un budget de base et à estimer le montant qu'ils sont capables d'allouer à leur paiement ou à leur remboursement à la société d'État.

Afin de sensibiliser notre gouvernement aux situations vécues par les personnes qui peinent à couvrir leurs besoins fondamentaux, l'ACEF a décidé, il y a quelques années, de travailler en collaboration avec les équipes des députés provinciaux. Nous n'hésitons pas à référer aux députés certains consommateurs qui nous contactent par téléphone suite à une menace de coupure de courant. Par contre, les personnes rencontrées par l'ACEF en consultation individuelle sont accompagnées dans toutes leurs démarches auprès d'Hydro-Québec et, dans certaines situations, nous négocions une entente de paiement au nom du consommateur, avec son consentement.

En plus de la référence de personnes menacées de coupure de service, l'ACEF sensibilise les équipes des députés provinciaux par des représentations sur différents aspects de la réalité des citoyens : le grand nombre de personnes aux prises avec des difficultés de paiement à Hydro-Québec, l'importance de poursuivre l'amélioration du traitement des plaintes à la société d'État ainsi que la nécessité d'accès à un revenu décent pour tous les Québécois. Ce travail se prolonge dans les actions de notre regroupement - la CACQ - au niveau national.

« Je voulais vous remercier car j'ai beaucoup apprécié votre aide. J'ai senti le non-jugement et l'écoute de votre part. J'ai réussi à obtenir une entente pour payer moins et qui me permet d'arriver».

5.2 ACTION POLITIQUE NON PARTISANE

5.2.1 Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)

La Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) est formée de 21 associations, dont notre ACEF. Au fil des ans, des membres de notre équipe se sont engagés au sein de plusieurs activités et comités de notre regroupement :

- 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;
- TABLE DE RECOUVREMENT HYDRO-QUÉBEC ET ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS;
- COMITÉ FINANCEMENT DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS HYDRO-QUÉBEC;
- COMITÉ LÉGISLATION;
- COMITÉ COLLOQUE : FINANCEMENT;
- CONSEIL D'ADMINISTRATION;
- REPRÉSENTATIONS POUR LA CACQ, RÉGION DE MONTRÉAL.

Après 8 ans à la présidence, en juin 2017, notre ACEF passait le flambeau à Jean-Mathieu Fortin de l'ACEF de la Péninsule. Elle continue néanmoins d'être impliquée au conseil d'administration.

5.2.1.1 Comité législation

Malgré notre hésitation à poursuivre l'implication au sein du Comité législation, à cause d'un certain essoufflement, les événements de l'automne nous ont incités à participer activement aux travaux entourant le projet de loi 134. Ce projet de loi attendu, espéré et réclamé depuis de nombreuses années, visait à moderniser les règles relatives au crédit et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation.

Nous avons travaillé avec acharnement et efficacité à analyser les propositions du gouvernement et y répondre par un mémoire solide et constructif. Dans le cadre de ce travail, nous avons rencontré madame Stéphanie Vallée, ministre de la Justice, afin de lui faire part de notre position et réaffirmer nos incontournables. Par la suite, nous avons défendu notre vision devant les élus à l'Assemblée nationale. Une expérience enrichissante et haute en émotions. Soulignons que notre expertise terrain a été reconnue et appréciée par plusieurs.

Quelle ne fut pas notre joie quand le Projet de loi a été adopté à la fin de l'automne. Nous espérions cette avancée depuis 2011. Même si les changements ne vont pas aussi loin que nous l'avions rêvé, cela représente tout de même un pas important pour l'amélioration de la protection des consommateurs, particulièrement dans le domaine des Intermédiaires financiers, un dossier cher à notre ACEF.



5.2.1.2 *Projet de loi 141*

La CACQ a présenté un mémoire à l'Assemblée nationale au sujet du Projet de loi 141.

Ce projet de loi vise à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières.

Rédigé par Jacques St-Amant, analyste de la CACQ, le mémoire de plus de 150 pages s'intitule

« *Araignée du matin, chagrin : le projet de loi 141 et la protection des consommateurs* ».

Ce document fait une analogie imagée entre le projet de loi du gouvernement et une araignée qui tisse lentement sa toile.

Il se conclut par ailleurs sur cette phrase :

« *Le matin nous a rendus tristes. Mais nous sommes confiants que, d'ici le soir, nous aurons trouvé des motifs de reprendre espoir* ».

5.2.1.3 *Projet de loi 150*

Le 30 janvier 2018, dans le cadre des consultations particulières portant sur le Projet de loi 150, la CACQ déposait un court mémoire devant l'Assemblée nationale. Ce mémoire questionnait les moyens mis en place afin d'assurer une meilleure protection des consommateurs.

Déposé le 31 octobre 2017, ce projet de loi vise la mise en œuvre de certaines réformes annoncées dans les discours sur le budget de 2016 et de 2017.

« *Si nous partageons les mêmes objectifs que le ministère des Finances, les initiatives qui en découlent nous paraissent cependant insuffisantes* », explique Rébecca Bleau, coordonnatrice de la CACQ.

« *Nous constatons que le projet de loi 150 n'améliore pas sensiblement la protection du consommateur de services financiers québécois et, dans un cas au moins, il la détériore* », poursuit madame Bleau.

5.2.2 Office de la protection du consommateur (OPC)

L'Office de la protection du consommateur demeure un important partenaire du mouvement consommateur. Il maintient les ponts en invitant toutes les associations de consommateurs à des rencontres annuelles. L'ACEF participe à chacune de ces rencontres.

En 2017-2018, le sujet du Projet de loi 134, visant à modifier et moderniser la Loi sur la protection du consommateur (LPC) a monopolisé la majorité des rencontres des différents comités et instances.

À l'invitation de la ministre Stéphanie Vallée et de la présidente de l'OPC Mme Ginette Galarneau, l'ACEF Rive-Sud de Montréal et l'ACEF de la Péninsule assistaient au dépôt du Projet de loi 134 et participaient à la conférence de presse organisée à cette occasion.

Au mois de juin 2017, l'OPC organisait une formation pour les associations de consommateurs afin de les préparer aux changements à venir à la LPC, ainsi qu'aux travaux précédant l'adoption du Projet de loi 134 en novembre 2017.

5.2.2.1 Comité consultatif sur le commerce de détail

Nous avons poursuivi notre représentation au Comité consultatif sur le commerce de détail qui s'est réuni en deux occasions : en mai et en décembre 2017. Ce comité a, lui aussi, suivi de près les travaux sur le Projet de loi 134, visant à modifier la LPC.

Voici les principaux thèmes abordés :

- LES PROGRAMMES DE FIDÉLISATION;
- LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE DE L'OFFICE;
- LE SUIVI DU PROJET PILOTE SUR LA MÉDIATION EN LIGNE;
- LE PROCESSUS DE PLAINTE.

5.2.2.2 Comité consultatif des consommateurs

Lors des rencontres du Comité consultatif des consommateurs, les membres ont assuré le suivi - du dépôt (mai) à l'adoption du Projet de loi 134 (novembre) - des aspects visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation.

En janvier 2018, l'Office présentait au Comité consultatif des mesures envisagées comme règlements découlant du projet de loi 134, en ce qui concerne l'évaluation de la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé ou d'exécuter les obligations découlant d'un contrat de louage à long terme de biens ou d'un contrat de crédit à coût élevé.

**Office
de la protection
du consommateur**

Québec 

5.2.3 Autorité des marchés financiers (AMF)

Au mois de juin dernier, se terminait le projet

l'Argent, comment ça marche?

Ces ateliers, offerts aux enfants du niveau primaire de la Commission scolaire Marie-Victorin, étaient le produit d'une collaboration entre leur créateur, monsieur Jacques Samson, l'ACEF Rive-Sud de Montréal et la Commission scolaire Marie-Victorin.



Ce projet d'atelier, financé par l'AMF, a permis de rencontrer plus de 3 100 élèves de 23 écoles, à travers 267 ateliers entre septembre 2016 et juin 2017.

Parmi les thèmes abordés avec les enfants, selon leur âge, mentionnons :

- À QUOI ÇA SERT L'ARGENT?
- L'HISTOIRE DE L'ARGENT À TRAVERS LES ÂGES;
- COMMENT GÉRER L'ARGENT DE POCHE?
- COMMENT FAIRE UN BUDGET?
- OUVRIR UN COMPTE DE BANQUE (OU UN COMPTE D'ÉPARGNE);
- LES MEILLEURES PRATIQUES D'ÉPARGNE;
- COMMENT ÇA MARCHE LA FINANCE D'UNE ENTREPRISE?

Plusieurs bénévoles de l'ACEF, devenus contractuels pour la réalisation du projet (France Allard, Sylvie Demers, Danielle Lavallée, Jean Payer) et une employée ont participé à la réalisation de cette activité.

Le 29 septembre 2017, l'ACEF présentait, conjointement avec monsieur Samson, les conclusions du projet dans le cadre de la journée de l'Éducation financière organisée annuellement par l'Autorité des marchés financiers.

En plus de permettre aux enfants d'acquérir de nouvelles notions, cette activité a donné à plusieurs l'occasion d'échanger des trucs ou de partager leurs expériences. Les enseignants se sont souvent dits très heureux de découvrir leurs élèves sous l'angle de leurs habiletés quotidiennes sortant du cadre scolaire.

« J'ai trouvé l'atelier très intéressant et très pertinent pour les élèves de 6^e année puisqu'ils sont, déjà à leur âge, des consommateurs. Ils sont, grâce à l'atelier, sensibilisés à la valeur de l'argent, à l'importance de faire des bons choix concernant l'argent qu'ils ont. »

Professeur école Carillon, 6e année

Voici un résumé des conclusions et recommandations déposées auprès du Fonds d'éducation financière-AMF à la fin du projet.

- Il est souhaitable que le programme continue d'être offert par des organismes communautaires et/ou des entrepreneurs sociaux ;
- Il serait souhaitable que le Fonds d'éducation financière-AMF finance d'autres initiatives semblables et encourage d'autres fondations et organismes à participer financièrement ;
- Que l'AMF priorise les programmes de littératie financière où le fournisseur de programme a une entente avec la Commission scolaire ;
- Que L'AMF fasse des représentations auprès du ministère de l'Éducation pour accréditer ou du moins encourager un tel programme au niveau primaire. Ceci favoriserait d'autres organismes à s'en prévaloir et à l'offrir aux écoles ;
- Une telle initiative permettrait de s'assurer que les organismes qui veulent se structurer pour offrir le programme s'assurent d'avoir les moyens de mettre en place le système de gestion adéquat et que les informations et les enseignements soient fournis sans attaches corporatives ;
- Pour une vision à long terme, il serait pertinent de garantir la récurrence d'un programme d'ateliers année après année.

5.3 MOBILISATION SOCIALE

5.3.1 Campagne Des communautés plus futées que le crédit

La dette moyenne des Québécois, pour les cartes de crédit, prêts automobiles et prêts personnels, ne cesse d'augmenter. Notre endettement a presque doublé depuis 1999, et ce, n'est pas nécessairement dû à une mauvaise gestion budgétaire.

Les associations de consommateurs du Québec sont très inquiètes de cette situation d'endettement, qui touche principalement les jeunes familles dont les parents ont entre 19 et 34 ans. Mise de l'avant par la Coalition des associations de consommateurs du Québec, cette campagne de sensibilisation vise à promouvoir des solutions de consommation pour contrer cette réalité.



En 2017-2018, les thèmes du transport et des loisirs/culture ont été mis de l'avant.

Des capsules vidéo ont été produites avec la participation de l'humoriste Fred Dubé. L'ACEF a diffusé les outils de la campagne à travers son site Internet, sa page Facebook, ses membres et ses partenaires. Soulignons la très grande qualité du matériel de promotion mis à la disposition des associations par la CACQ. Félicitations à Rebecca Bleau, la nouvelle coordonnatrice de la CACQ.

Le message véhiculé par cette campagne :

« Personne ne devrait vivre dans l'angoisse du surendettement. On peut éviter de s'endetter sans pour autant couper dans ses besoins. On peut se loger, se nourrir, se déplacer et même se divertir à moindre coût! Le Québec regorge d'alternatives collectives pour déjouer l'endettement. Nos communautés sont plus futées que le crédit ! Il existe partout au Québec des associations de consommateurs qui connaissent les solutions. Allez les voir! »

5.3.2 Campagne Engagez-vous pour le communautaire

MANIFESTATION ET JOURNÉE DE GRÈVE

Cette campagne, initiée par le Réseau québécois de l'action communautaire autonome (RQ-ACA), vise à dénoncer le sous-financement de ses activités ainsi que les coupes infligées aux programmes sociaux et aux services publics par le gouvernement provincial. Dans le cadre des activités de cette campagne, l'ACEF prenait part, le 27 septembre 2017, à la chaîne humaine encerclant l'Assemblée nationale, à laquelle participaient plus de 4 000 personnes de toutes les régions du Québec.

Par ce geste de visibilité, les organismes réclamaient que le gouvernement prenne des engagements fermes envers le communautaire, mais aussi pour la justice sociale, dans ce qui sera le dernier budget québécois avant le déclenchement des élections générales de l'automne 2018.

De nouveau, le 7 février 2018, l'ACEF participait aux actions de mobilisation qui se déployaient partout au Québec. En solidarité avec le mouvement de grève généralisé, elle fermait son accueil téléphonique et n'offrait que des services réduits. Afin de sensibiliser



Marie-Édith Trudel, Mary-Lee Sanders, Hélène Hétu, Micheline Ponton et Caroline Soulard prenaient part à la manifestation organisée le 27 septembre 2017 à Québec.



la population aux revendications de cette campagne, elle en faisait part dans son message laissé sur sa boîte vocale. Lors de cette journée, les représentantes de la campagne Engagez-vous pour le communautaire, appuyées par les députés Gabriel Nadeau-Dubois (QS) et Harold Lebel (PQ) ont déposé une pétition à l'Assemblée nationale signée par plus de 31 000 personnes.

Voici les trois grandes revendications du mouvement Engagez-vous pour le communautaire :

- PLUS D'ARGENT POUR TOUS LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES;
- LE RESPECT DE LEUR AUTONOMIE POUR QU'ILS FASSENT LEUR TRAVAIL À LEUR MANIÈRE;
- PLUS D'ARGENT DANS LES SERVICES PUBLICS ET LES PROGRAMMES SOCIAUX.

5.3.3 Appuis et revendications

Cette année nous avons sensibilisé les dix-neuf députés de notre territoire aux impacts indésirables de l'adoption des Projets de loi 141 et 150. Cette campagne amorcée par la Coalition des associations de consommateurs s'est étendue à l'ensemble des régions, par l'entremise des associations.

Aux mois de février et mars, l'ACEF a demandé aux députés provinciaux d'intervenir auprès du ministre des Finances, M. Carlos J. Leitão, au sujet des impacts négatifs qu'aurait sur les consommateurs et sur l'économie québécoise l'adoption des Projets de loi 141 et 150.

Plus de dix députés ont répondu favorablement à cette demande.

Projet de loi 141

L'article 1 du projet de loi promet une meilleure protection du consommateur et des mesures visant l'adaptation du secteur financier à « l'évolution du secteur et aux nouveaux besoins de la clientèle ».

Mais le projet de loi...

- Ne propose aucune mesure visant à améliorer l'accès aux services financiers de base;
- Diminue considérablement les outils de protection existant actuellement en matière d'assurance;
- Ne propose pas de moyen efficace pour protéger les consommateurs voulant obtenir de l'assurance en ligne;
- Met en place un régime d'assurance funéraire néfaste pour les consommateurs;
- Ne propose aucune mesure visant l'amélioration des mécanismes de traitement des plaintes des fournisseurs et pourrait même y rendre l'accès plus difficile;
- Ne propose aucune clause visant à moderniser le cadre juridique dans des domaines d'innovation comme les paiements électroniques;
- Renforce la centralisation du mouvement Desjardins et son éloignement des régions et des membres;
- Maintient et renforce un type de cadre réglementaire de plus en plus remis en question ailleurs dans le monde.

L'aspect bénéfique du projet de loi est la mise en place d'un régime amélioré d'intervention pour assurer la stabilité économique du secteur financier et l'amélioration du régime d'immunité en cas de dénonciation.

Projet de loi 150

Ce projet de loi concerne principalement la mise en œuvre de certaines dispositions des discours sur le budget du 17 mars 2016 et du 28 mars 2017.

Sa principale mesure est d'obliger les courtiers d'assurance à offrir quatre soumissions d'assureurs différents à leurs clients. Autrement, ils seront considérés comme des agents. Le projet de loi 150 aborde aussi d'autres questions, telles que l'assurance des copropriétés, la cession de polices en assurance vie, ainsi que la distribution en assurance collective.

L'introduction de mesures permettant l'arrivée des assurances collectives de dommages ne fournit aucune balise concernant les compétences des personnes qui pourraient offrir ces produits. Des personnes sans formation particulière pourraient proposer de l'assurance.

Ce projet de loi risquerait de détériorer le réseau de courtage. On obtiendra peut-être plus de transparence, mais rien n'aura été fait pour améliorer l'indépendance des représentants qui offrent de l'assurance. De plus, un risque élevé de fraude et d'abus de confiance demeure. De nombreux intermédiaires peuvent être attirés par ce marché.

La cession de polices d'assurance-vie ne devrait être permise que sous l'égide de règles beaucoup plus fermes et précises que celles mentionnées dans le Projet de loi 150.

6. Centraide du Grand Montréal



6.1 CAMPAGNE DE FINANCEMENT DE CENTRAIDE

Le 8 juin dernier, L'ACEF était fière d'accueillir dans ses locaux madame Lili Anna Peresa, présidente et directrice générale de Centraide du Grand Montréal, et monsieur Mario Régis, vice-président au développement social. Centraide profitait de cette visite pour tenir une conférence de presse afin de souligner un investissement de 5,2 millions \$ répartis entre 54 organismes sur le territoire de la Rive-Sud. Rappelons qu'à Longueuil, environ 7 000 travailleurs vivent avec un faible revenu, dont 70 % résident dans l'arrondissement du Vieux-Longueuil.

Afin de sensibiliser les donateurs, actuels ou éventuels, l'ACEF participe chaque année à la campagne de financement de Centraide, entre le début d'octobre et la fin novembre. La coordonnatrice accompagne les porte-paroles de Centraide dans différents milieux de travail, afin d'expliquer aux travailleurs où et comment sont utilisés leurs dons. Cette année, l'ACEF a rencontré des travailleurs du ministère de la Solidarité, d'Hydro-Québec, de la Pratt & Whitney de Longueuil (3) et de la Banque de Montréal (4).

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.

«La Rive-Sud fait face à diverses réalités et enjeux de pauvreté. En y investissant de façon proactive et stratégique, nous visons un impact concret et à long terme sur les conditions de vie des gens ».

*Mme Lili-Anna Peresa,
présidente et directrice générale de Centraide du Grand Montréal*



Mario Régis, vice-président au développement social, Marie-Édith Trudel, ACEF Rive-Sud et Lili-Anna Peresa, présidente et directrice générale de Centraide du Grand Montréal.

6.2 POINTS DE SERVICE

6.2.1 Région de Valleyfield

Ce point de service a ouvert ses portes en avril 2017. Les premiers mois ont été consacrés à l'intégration et la formation de Mary-Lee Sanders, consultante budgétaire. Au cours de l'été, les attachés politiques des députés provinciaux de Beauharnois-Salaberry et de Vaudreuil-Soulanges ainsi que des députés fédéraux de Beauharnois et de Châteauguay ont été rencontrés, afin de présenter les services de l'ACEF et d'annoncer la reprise des activités locales.

Durant l'année, nous avons fait des présentations au comité de Pauvreté de la région de Châteauguay ainsi

qu'à Centraide Sud-Ouest du Québec. Ces rencontres avaient pour objectifs de présenter nos services, d'expliquer le fonctionnement du Fonds d'entraide, d'en préparer l'implantation et d'échanger sur de prochaines collaborations. Ce furent également de bonnes occasions pour retisser des liens avec les groupes communautaires de la région.

Depuis l'ouverture du bureau de Valleyfield, le service téléphonique est rétabli et 25 consultations budgétaires ont été offertes. 15 ateliers rejoignant 147 personnes ont été dispensés, principalement sur les thèmes du budget et des solutions aux dettes. Le retour de ces services était grandement attendu par le milieu, et l'accueil a été des plus chaleureux.

6.2.2 St-Jean-sur-Richelieu

Centraide du Grand Montréal continue d'appuyer l'ACEF dans la consolidation de nos services dans le Haut-Richelieu. Ceux-ci sont bien connus dans la région mais il reste toujours du travail à faire pour rejoindre les personnes qui en ont le plus besoin.

Cette année encore, nous avons bénéficié d'une excellente collaboration avec le Comité chômage du Haut-Richelieu et du Suroît et la CSN qui nous ont permis d'utiliser gratuitement leurs locaux. Cette coopération est précieuse et permet à l'ACEF d'être très présente sur le terrain à peu de frais.

Sur ce territoire, de nombreuses consultations ont été offertes afin d'aider à l'organisation budgétaire et de trouver des solutions à l'endettement, sans compter la référence, au besoin, à d'autres organismes qui peuvent soutenir la personne d'une manière complémentaire.

Le volet éducation n'est pas en reste car l'ACEF a animé plusieurs ateliers auprès de groupes communautaires. Des jeunes, des femmes, des aînés ont pu être informés des sujets variés tels que les frais funéraires, le budget ou le couple et l'argent. Ces activités sont vraiment très appréciées et les commentaires des participants sont élogieux.



Semaine de l'action bénévole 2017. On souligne l'engagement et le dévouement de 21 bénévoles de différents organismes. À l'avant-plan, le député de Saint-Jean à l'Assemblée nationale, Dave Turcotte, et Caroline Soulard, de l'ACEF Rive-Sud et représentante de la Corporation de développement communautaire (CDC) Haut-Richelieu-Rouville.

L'ACEF poursuit son implication dans la concertation locale, entre autres par sa présence à la présidence du conseil d'administration de la Corporation de développement communautaire du Haut-Richelieu-Rouville (CDC HR-R). Soulignons la participation de l'ACEF à la Soirée reconnaissance des bénévoles, organisée par le député de St-Jean, monsieur Dave Turcotte.

De nouvelles perspectives se dessinent pour notre implication dans la région, car l'ACEF a été approchée en mars 2018 afin d'offrir des consultations budgétaires au cégep de St-Jean. Les étudiants semblent aux prises avec des situations financières de plus en plus complexes

qui nécessitent l'aide spécialisée de nos consultantes. Les jeunes ayant traditionnellement peu recours à nos services, nous envisageons d'aller vers eux pour mieux répondre à leurs besoins.

31 consultations budgétaires ont eu lieu et 10 ateliers ont été présentés.

6.3 ÉVALUATION DES RÉSULTATS PAR ET POUR LE COMMUNAUTAIRE

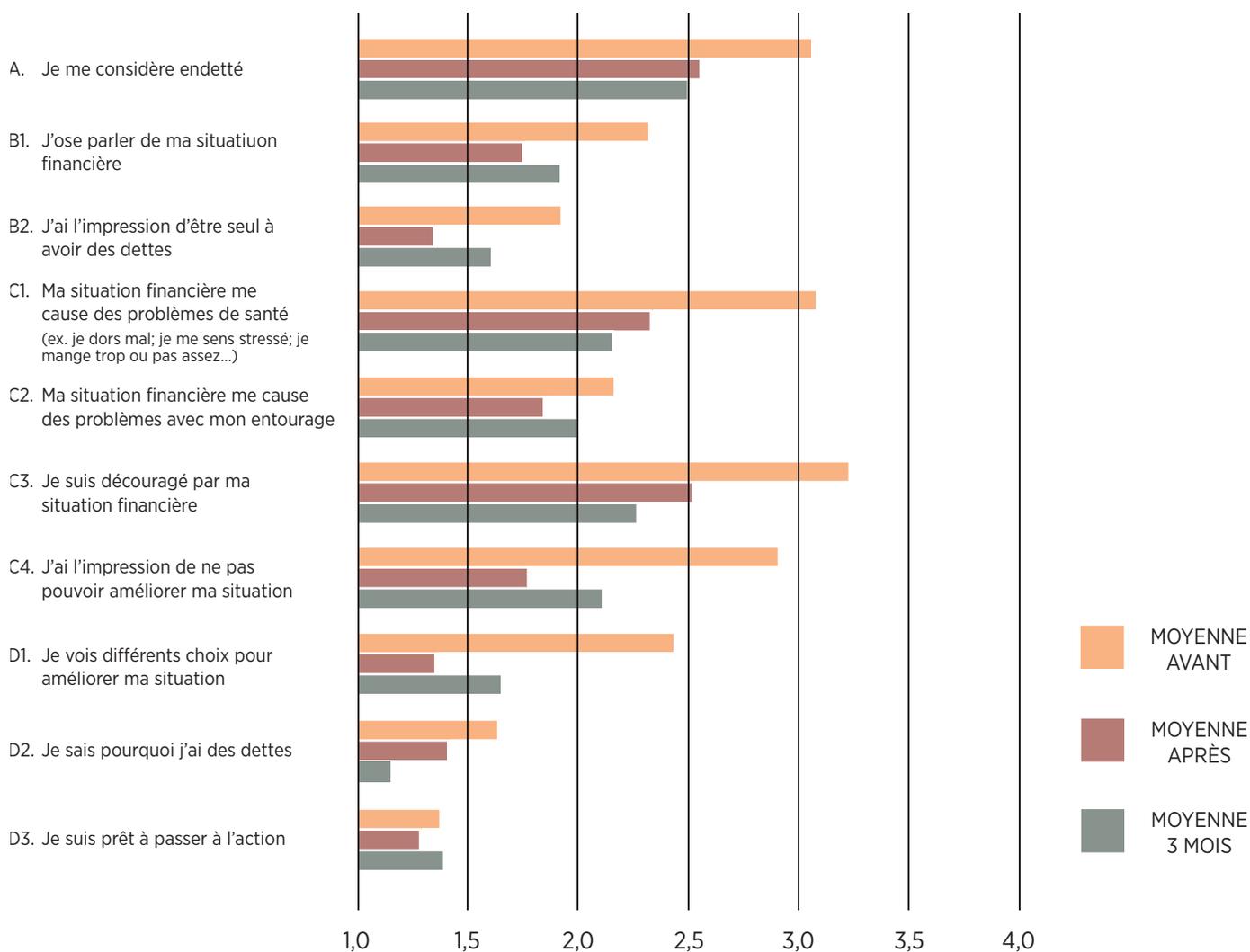
En 2015-2016, l'ACEF s'engageait dans un projet d'évaluation des résultats conçu pour les organismes communautaires, mis sur pied par le Centre de formation populaire (CFP), en partenariat avec Centraide du Grand Montréal. Ce projet visait à outiller les organismes afin qu'ils revoient leurs processus d'évaluation. Comme les évaluations portent traditionnellement plutôt sur des résultats quantitatifs, ce projet se voulait novateur en proposant une évaluation plutôt qualitative, en mesurant les changements de notre intervention dans la vie des personnes rencontrées. Nous désirions pour notre part vérifier si nos pratiques répondaient aux besoins et atteignaient les résultats escomptés.

Deux employées ont suivi la formation dispensée par le CFP sur les étapes du processus. Par la suite, l'équipe a précisé son projet d'évaluation qui porterait sur le service de consultation budgétaire (avec endettement). L'année 2015-2016 fut consacrée à la mise en place du processus d'évaluation et nous avons ensuite procédé à l'élaboration d'un questionnaire comme outil privilégié pour la collecte des données.

La distribution des questionnaires auprès de personnes endettées rencontrées en consultation budgétaire a débuté en septembre 2016. Ce questionnaire était rempli avant la consultation, puis immédiatement après. Environ trois mois plus tard, les personnes volontaires étaient rappelées, afin de faire part de l'évolution de leur situation en répondant aux mêmes questions. En juin 2017, ces rappels avaient été complétés, dans la mesure du possible car tous les consommateurs n'ont pu être rejoints ou n'ont pas accepté de répondre une nouvelle fois aux questions.

Ainsi, sur l'échantillonnage de 26 personnes au départ, nous n'avons pu rejoindre que 10 personnes après trois mois. C'est donc en nous basant sur ce nombre très réduit qu'il a fallu tirer nos conclusions. Néanmoins, les résultats obtenus sont très positifs, dénotant peu de changement entre le immédiatement après la consultation et le trois mois plus tard. Les effets bénéfiques de la consultation budgétaire semblent durer dans le temps et être bien intégrés, comme le démontre le graphique suivant.

La ligne jaune représente la moyenne avant la consultation, la ligne rouge, la moyenne après la consultation et la ligne verte, la moyenne trois mois après la consultation. Dans l'axe horizontal, **1 représente le plus positif et 4 le moins positif**. Plus la ligne est élevée, moins le résultat est positif.



Immédiatement après la consultation, les personnes interrogées se considéraient moins endettées qu'elles ne le croyaient, et ce sentiment n'avait pas changé trois mois plus tard. Elles parlaient plus aisément de leur situation financière et avaient moins l'impression d'être seules à avoir des dettes. Les répondants voyaient également une amélioration des problèmes de santé causés par leur situation d'endettement, se disaient moins stressés, dormaient mieux, mangeaient mieux, étaient moins découragées et avaient nettement l'impression de pouvoir améliorer leur situation financière. Enfin, ils identifiaient mieux les causes de leur endettement, même s'ils n'étaient pas toujours prêts à passer à l'action.

Les résultats après trois mois confirment les retombées positives de la consultation et les perceptions sont restées à peu près les mêmes qu'immédiatement après la consultation.

Bien qu'intéressant, le processus d'évaluation est long, laborieux et exige des efforts soutenus et de la rigueur. Un plus grand échantillonnage aurait été davantage révélateur, mais aurait exigé plus de temps, à travers un quotidien déjà bien chargé. L'ACEF se questionne sur la nature et la portée de cette pratique à long terme.

7. Visibilité

7.1 L'ACEF DANS LES MÉDIAS

L'ACEF est reconnue par les différents médias écrits, télévisuels ou électroniques, tant locaux, régionaux que nationaux. Son expertise est fréquemment sollicitée sur les questions de budget, d'endettement ou de consommation. Année après année, des journalistes font appel à nous pour informer leurs lecteurs sur des sujets d'actualité ou en lien avec notre domaine d'intervention. Compte tenu du volume de travail, leurs demandes - qui exigent souvent une réponse immédiate ou des recherches poussées - ne peuvent toutes être satisfaites. Nous essayons néanmoins de saisir le plus possible les occasions qui se présentent d'informer les consommateurs via les médias.

En 2017-2018, l'ACEF a accordé, à une vingtaine de reprises, des entrevues aux médias suivants : TVA nouvelles, J.E., Radio-Canada : L'Heure du monde, Protégez-Vous, TVR9, L'Oeil régional, RDI économie, RDI nouvelles, CPAC, Le Journal de Montréal, La Presse + et La Presse.

Nous avons été invités à donner notre avis sur :

- LES DÉPENSES DE LA RENTRÉE SCOLAIRE
- LE BUDGET FAMILIAL
- LES TRUCS POUR ÉCONOMISER
- NOËL AUTREMENT
- LA HAUSSE DU TAUX DIRECTEUR
- LA RÉALITÉ DES PERSONNES RETRAITÉES
- LES TRUCS POUR RÉSISTER À LA SURCONSOMMATION
- LES DIFFÉRENTS TYPES DE PAIEMENTS
- L'ÉVOLUTION DU DROIT DES CONSOMMATEURS
- LES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ
- LES SERVICES FUNÉRAIRES

Sur ce dernier sujet, l'ACEF a notamment participé à l'émission J.E. du 19 octobre 2017 qui levait le voile sur les pratiques commerciales des salons funéraires. L'ACEF y dévoilait des moyens et des astuces pour éviter les pièges et diminuer la facture.



On peut revoir cette émission au :

<http://www.tvnouvelles.ca/2017/10/19/comment-eviter-les-pieges-des-services-funeraires>

7.2 PROMOTION

Depuis quelques années, l'offre d'activités collectives d'éducation s'est accrue à l'ACEF. La promotion est devenue un enjeu essentiel pour rejoindre la population et susciter des inscriptions, en plus de faire connaître l'organisme, ses positions et ses services. Avec l'ajout du point de service de Valleyfield, cette tâche nécessite une personne attirée. Nous souhaitons augmenter l'apport de personnes bénévoles à cette fin.

Malgré nos efforts, il est difficile d'appivoiser un nouveau milieu et il nous arrive de devoir annuler une activité, faute d'un nombre suffisant de participants. Sans pouvoir l'affirmer hors de tout doute, nous présumons que la visibilité médiatique est en cause et qu'il faut « cent fois sur le métier remettre notre ouvrage ».

Malgré le peu de moyens financiers dont nous disposons à ce chapitre, l'ACEF saisit les occasions offertes par les différents médias et plateformes et les utilise judicieusement. Les moyens gratuits ou peu coûteux sont privilégiés et un budget de fonctionnement est maintenant alloué à la promotion. À ce jour, les médias locaux continuent d'être un des moyens de visibilité les plus efficaces. La gratuité étant souvent assortie d'une absence de garantie de diffusion, nous devons parfois décider de payer pour faire paraître nos annonces afin d'assurer la tenue d'une activité.

Selon nos statistiques de 2017-2018, 28% des consommateurs qui téléphonent à l'ACEF ont pris connaissance de nos services par le biais d'Internet (notamment, via notre site Internet ou notre page Facebook), des médias et des publicités faites directement par l'ACEF. En 2016-2017, ce pourcentage était de 21%. Le pourcentage réel est probablement plus

élevé, puisqu'une proportion des gens qui nous réfèrent des consommateurs ont possiblement pris, eux aussi, connaissance de nos services par ce biais.

L'ACEF se dotait récemment d'un tout nouveau dépliant plus moderne, professionnel et représentatif du travail de qualité que nous réalisons. Même si les communications peuvent maintenant se faire en ligne, les supports imprimés demeurent un outil important de nos activités promotionnelles et le dépliant constitue un moyen d'information utile et pertinent. Souvent utilisé comme carte de visite pour connaître nos services, il est également distribué gratuitement via les organismes publics et communautaires ou remis directement par leurs intervenants.

Nous remercions grandement la graphiste Jessica Papineau-Lapierre d'avoir su matérialiser nos idées de façon claire et efficace, et d'avoir rafraîchi de belle façon notre image professionnelle.



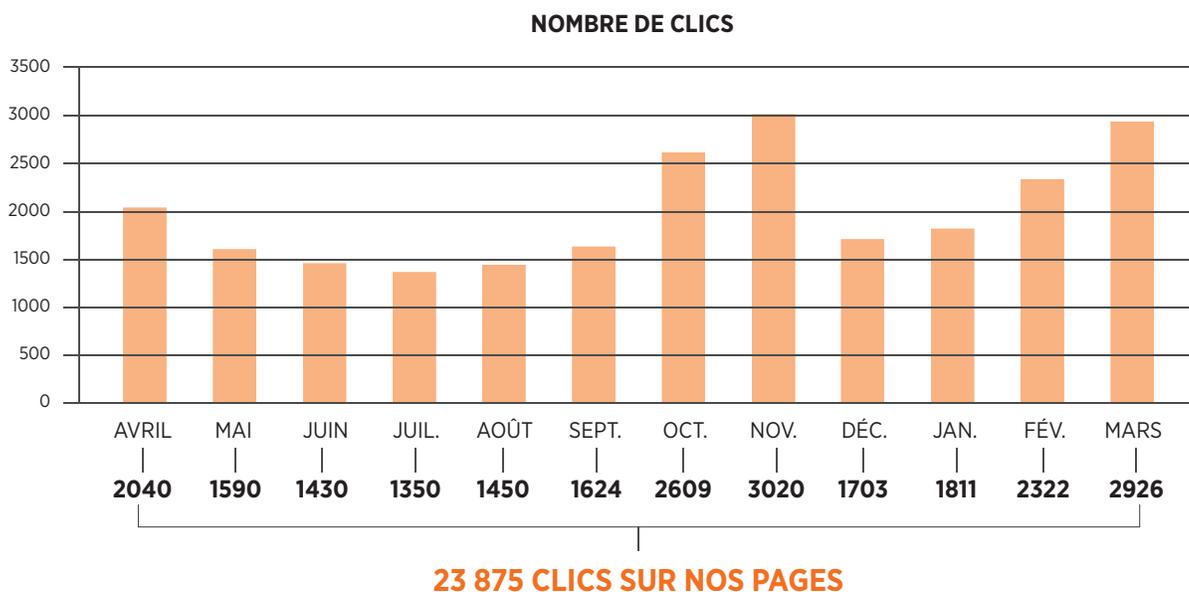
7.2.1 Site Internet

La fréquentation de notre site *Internet* n'a cessé d'augmenter depuis sa mise en ligne, il y a maintenant près de dix ans.

En 2017-2018, on a cliqué plus de 23 875 fois sur nos pages.

Les mois de novembre, mars et octobre ont enregistré le plus haut taux de fréquentation et la période estivale (mai à août) est celle où la fréquentation a été la plus faible.

Avec l'arrivée de Facebook, la vocation du site Web s'est modifiée et il a fallu repenser son contenu et son utilisation. Comme les nouvelles de type « éphémère » sont relayées quotidiennement par la page Facebook, il n'est plus nécessaire de les retrouver sur la page Web. Nous envisageons dans un avenir rapproché une refonte de cet outil de communication virtuelle.



7.2.2 Page Facebook

Réseau social important, Facebook est devenu presque incontournable.

Plus de 600 personnes suivent la page Facebook de l'ACEF.

Chaque jour, les gens peuvent recevoir de l'information sur plusieurs sujets : nos activités, le budget, des trucs pour économiser, des mises en garde pour les consommateurs, des informations sur nos droits, sur les solutions aux dettes...

8. Portrait financier

	PRÉVISIONS 2017-2018	RÉSULTATS 2017-2018
REVENUS		
SUBVENTIONS ACEF		
Centraide	189 149 \$	189 149 \$
S.A.C.A.I.S. (Déf. Coll. Droits)	125 965 \$	125 965 \$
Office protection consommateur (OPC)	800 \$	- \$
Service Canada (Emploi d'été - étudiant)	4 252 \$	4 252 \$
AMF	23 801 \$	23 801 \$
Sun Life	10 000 \$	10 000 \$
Hydro-Québec	8 350 \$	8 350 \$
Fonds d'entraide Desjardins	46 692 \$	48 127 \$
Sous-total	409 009 \$	409 644 \$
AUTOFINANCEMENT		
Cotisations	750 \$	669 \$
Dons (Individus, Org., Synd., Ville, Députés, CRC)	14 000 \$	5 202 \$
Cours, ateliers, formation d'intervenants	5 400 \$	6 271 \$
Vente de documents	500 \$	405 \$
Intérêts	600 \$	684 \$
Autres revenus et remboursements	3 750 \$	3 877 \$
Sous-total	25 000 \$	17 108 \$
TOTAL DES REVENUS	434 009 \$	426 752 \$
DÉPENSES		
Salaires & Avantages sociaux	316 500 \$	311 393 \$
Honoraires professionnels	28 550 \$	24 251 \$
Loyer, électricité et assurances	41 827 \$	43 103 \$
Télécommunications	3 985 \$	3 986 \$
Fonctionnement du bureau	17 225 \$	15 859 \$
Déplacement et représentation	5 750 \$	7 728 \$
Cotisations, abonnements et documentation	2 365 \$	2 137 \$
Formation	2 150 \$	2 556 \$
Activités (services à la clientèle)	13 251 \$	6 183 \$
Frais bancaires et Service de paie	1 000 \$	1 011 \$
Amortissement des immobilisations	1 406 \$	1 695 \$
TOTAL DES DÉPENSES	434 009 \$	419 902 \$
SURPLUS DE L'EXERCICE	- \$	6 850 \$

9. Remerciements

MERCI À NOS GROUPE 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 (CDC) Les Jardins de Napierville
- Centre de femmes l’Essentielle
- Centre des Femmes de Longueuil
- Centre des Femmes du Haut-Richelieu
- COFFRE Saint-Jean
- COM’FEMME
- Complexe le Partage
- Coopérative funéraire du Grand Montréal
- L’Entraide Chez-Nous
- G.R.A.V.E.S
- Groupe Alternative Logement
- Hébergement Maison de la Paix
- Inform’elle
- La Croisée de Longueuil
- La rencontre Châteauguaise
- L’Écrit Tôt de Saint-Hubert
- Macadam Sud
- Maison d’accueil Le Joins-toi de Longueuil
- Partage Saint-François-de-Sales
- Place à l’emploi/Options sans limite
- Syndicat des enseignantes et des enseignants du Collège de Valleyfield
- Unifor, Section locale 510 (syndicat)
- Vision Travail Longueuil

MERCI À NOS PARTENAIRES

- Carrefour Familial du Richelieu
- Centraide Sud-Ouest du Québec
- Centre d’action bénévole Les P’tits bonheurs de St-Bruno
- Centre des femmes de Longueuil
- Centre des femmes du Haut-Richelieu
- Coffre St-Hubert et St-Jean
- Comité chômage du Haut-Richelieu et du Suroît
- Comité logement Montérégie
- Comité pauvreté-alimentation de Châteauguay
- Conseil central de la Montérégie (CSN)
- Corporation de développement communautaire du Haut-Richelieu-Rouville
- Corporation de développement communautaire de Longueuil
- Développement International Desjardins
- L’Entraide Chez-Nous
- Le Fablier, une histoire de familles
- Fédération des caisses Desjardins du Québec
- Habitation Chez Soi
- Re-Nou-Vie
- Réseau d’information et d’aide aux personnes assistées sociales (RIAPAS)

MERCI À NOS BAILLEURS DE FONDS

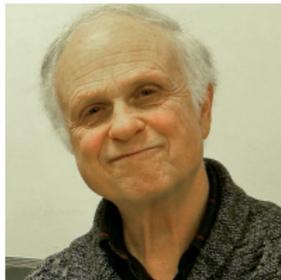
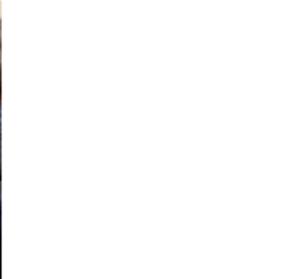
- Centraide du Grand Montréal
- Caisse Desjardins de Brossard
- Caisse Desjardins Charles-LeMoine
- Caisse Desjardins de La Prairie
- Caisse Desjardins du Vieux Longueuil
- Caisse Desjardins Pierre-Boucher
- Caisse Desjardins de Saint-Hubert
- Caisse Desjardins des Berges-de-Roussillon
- Emploi et Développement social Canada (EDSC) – Programme Emplois d’été Canada
- Fédération des Caisses Desjardins du Québec (ou 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)

MERCI À NOS DONATEURS

- Financière Sun Life
- Fondation Lise et Jean Fortin
- Fondation Famille Vinesh Saxena
- Députée d’Iberville : Mme Claire Samson
- Députée de Montarville, Mme Nathalie Roy
- Député de Saint-Jean : M. Dave Turcotte
- Députée de Taillon : Mme Diane Lamarre
- Députée de Marie-Victorin, Mme Catherine Fournier
- Députée de Laporte, Mme Nicole Ménard
- Député de La Pinière M. Gaétan Barrette
- Député de Verchères, M. Stéphane Bergeron



MERCI aux bénévoles



France Allard | François Aubry | Valérie Beauchamp
Véronique Berthiaume | Philippe Brosseau | Micheline Cyr
Sylvie Demers | Jean-Pierre Gingras | Louise Lamaire
Danielle Lavallée | Gaétan Lavoie | Hélène Lefebvre
Serge Lefebvre | Manon Lévesque | Céline Mailhot
Colette Noël | Nicole Ouellette | Gisèle Papineau | Aline Roy
Absente de la photo : Chantal Galarneau





Bureau de Longueuil

2010, chemin de Chambly
Longueuil (Québec) J4J 3Y2
Tél. : 450 677-6394
Sans frais : 1 877 677-6394
Fax : 450 677-0101
acefrsm@consommateur.qc.ca

Point de service de Valleyfield

340, boulevard du Havre, bureau 203
Salaberry-de-Valleyfield (Québec) J6S 1S6
Tél. : 450 371-3470
Sans frais : 1 888 450-3470
acefrsv@consommateur.qc.ca

www.acefrsm.com

