



RAPPORT D'ACTIVITÉS

2018-2019

Rédaction

Micheline Ponton et Marie-Édith Trudel

Révision des textes

Anne-Marie Champroux

Relecture et correction finale

Jean-Pierre Gingras et Aline Roy

Supervision

Micheline Ponton

Conception graphique

Jessica Papineau-Lapierre

2018-2019

UNE ANNÉE DE CHANGEMENTS ET DE SURPRISES!

Le tout a débuté à l'assemblée générale annuelle du 13 juin 2018, lors de laquelle les membres ont convenu de céder à l'ACEF Montérégie-Est le territoire de la MRC Pierre-de-Saurel. La population de cette MRC - en raison de sa situation géographique - tendait naturellement à utiliser le point de service de Saint-Hyacinthe offert par l'ACEF Montérégie-Est. De plus, lors de cette assemblée, les membres ont malheureusement appris le départ de Caroline Soulard après treize ans de bons et loyaux services à titre de consultante budgétaire. Toutefois, à cette occasion, ils ont pu, en grand nombre, la remercier et lui souhaiter bonne chance dans ses nouvelles fonctions. **Au revoir Caroline!**

Au cours de l'été 2018, à la suite de ce départ, l'ACEF a pu compter sur les services d'Armande Darmana - sortie momentanément de sa retraite prise en décembre 2017 - ainsi que sur le soutien de Mary-Lee Sanders - consultante au point de service de Salaberry-de-Valleyfield - qui ont assumé la tenue de plusieurs consultations budgétaires à Longueuil. Merci Armande et Mary-Lee! Aussi, respectivement le 10 septembre 2018 et le 1er octobre 2018, ont été embauchées Anne Lagacé et Amélie Gadbois à titre de consultantes budgétaires. À la suite de cette embauche, la formation de ces nouvelles employées a été confiée à Hélène Héту, que nous souhaitons d'ailleurs remercier chaleureusement pour tout le soutien qu'elle leur a offert tout au long de l'année. Soulignons également l'embauche, le 4 septembre 2018, de Renée St-Germain au poste d'agente d'information à l'accueil téléphonique, fonction très importante à l'ACEF, puisqu'elle constitue le principal accès à nos services.

Une telle situation de changement de personnel ne s'était pas produite à l'ACEF depuis de nombreuses années. Dans ce contexte, les priorités ont dû être redéfinies et des décisions ont été prises, notamment, de diminuer l'offre d'activités collectives, d'instaurer un moratoire sur les ateliers de groupes donnés à l'extérieur et de réduire le nombre d'interventions médiatiques. Des membres de l'ACEF ont par ailleurs eu l'occasion d'échanger sur ces décisions et d'autres orientations dans le cadre de la planification de mi-parcours, tenue le 10 novembre 2018. →

L'eau nous a aussi surpris au cours de cette année! Un bris de tuyau a causé des dommages dans nos locaux de Salaberry-de-Valleyfield. De plus, une pluie abondante, associée à un problème au toit de la bâtisse, a engendré d'importants dégâts à nos bureaux de Longueuil. Ces deux situations ont mis à l'épreuve la patience et la résilience des employées. Si nous tentons d'en retirer un élément positif, c'est que ces incidents ont permis de refaire une beauté à nos locaux et d'effectuer quelques achats depuis longtemps reportés.

Il est également important de rappeler que, dans le cadre du Fonds d'entraide de la Rive-Sud de Montréal, la nouvelle entente signée en janvier 2018 avec Développement international Desjardins inclut 18 caisses participantes, au lieu de 7 pour l'année précédente. Il sera intéressant de mesurer les retombées de ce développement au cours des prochaines années. Soulignons, au printemps dernier, le départ à la retraite de Danielle Charest, adjointe administrative, qui s'occupait de manière exemplaire de la comptabilité de ce fonds. **Merci Danielle !**

Enfin, malgré tous ces changements et ces surprises, l'ACEF peut toujours compter sur quelques fidèles employées, dont Micheline Ponton, qui fête ses 20 ans de service cette année. Nous souhaitons te remercier Micheline pour toutes ces belles années offertes à l'ACEF en tant que coordonnatrice des bénévoles et responsable de la promotion. Ton engagement envers l'organisme et ton travail rigoureux et soigné ont fait en sorte que plusieurs services indispensables de l'ACEF ont été assurés, lui permettant ainsi de réaliser sa mission. Grâce à ces bénévoles, la population a pu bénéficier d'une aide précieuse en matière de consommation, de planification budgétaire ainsi que de problèmes liés à l'endettement. Ce travail a également permis à l'ACEF de faire connaître ses activités grâce aux outils de promotion que tu as conçus. **Merci Micheline!**

C'est dans ce contexte de changements et de surprises que nous souhaitons remercier tous ceux qui ont contribué aux activités de l'ACEF cette année, et que nous entamons avec enthousiasme l'année 2019-2020.

Bonne lecture!

Valérie Beauchamp, présidente
Marie-Édith Trudel, coordonnatrice

TABLE DES MATIÈRES

1. L'ACEF	6
1.1 Mission	6
1.2 Territoire	6
2. VIE ASSOCIATIVE	7
2.1 Assemblée générale annuelle	7
2.2 Conseil d'administration	8
2.3 Retour sur la planification stratégique	9
2.4 Équipe	10
2.5 Action bénévole	14
3. AIDE DIRECTE	16
3.1 Accueil téléphonique	16
3.2 Consultation budgétaire individuelle	18
4. FONDS D'ENTRAIDE DE LA RIVE-SUD DE MONTRÉAL	19
5. DÉFENSE COLLECTIVE DES DROITS	21
5.1 Éducation populaire	21
5.2 Action politique non partisane	28
5.3 Mobilisation sociale	30
6. CENTRAIDE	32
6.1 Campagne de financement de Centraide du Grand Montréal	32
6.2 Campagne de financement de Centraide Sud-Ouest du Québec	32
6.3 Points de service	33
7. VISIBILITÉ	35
7.1 L'ACEF dans les médias	35
7.2 Promotion	35
8. NOTRE ANNÉE EN UN COUP D'ŒIL	38
9. PORTRAIT FINANCIER	39
10. REMERCIEMENTS	40

1. L'ACEF

1.1 MISSION

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

L'ACEF intervient dans le champ très large de la consommation, de la planification budgétaire ainsi que des problèmes liés à l'endettement. Elle œuvre dans une

perspective d'éducation populaire sur un vaste territoire. C'est pourquoi, depuis plusieurs années, l'ACEF privilégie les interventions collectives.

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

1.2 TERRITOIRE

L'ACEF Rive-Sud de Montréal (incluant son point de service de Salaberry-de-Valleyfield) couvre un territoire représentant 1 212 000 consommateurs! Ses services sont offerts aux populations de neuf MRC représentant 78 % du territoire de la Montérégie. Une attention particulière est accordée à assurer une présence accrue des services de l'ACEF dans les MRC Haut-Richelieu, Marguerite-D'Youville et Roussillon, ainsi qu'à y développer les liens pertinents à son intervention.

Cession du territoire de la MRC Pierre-De Saurel

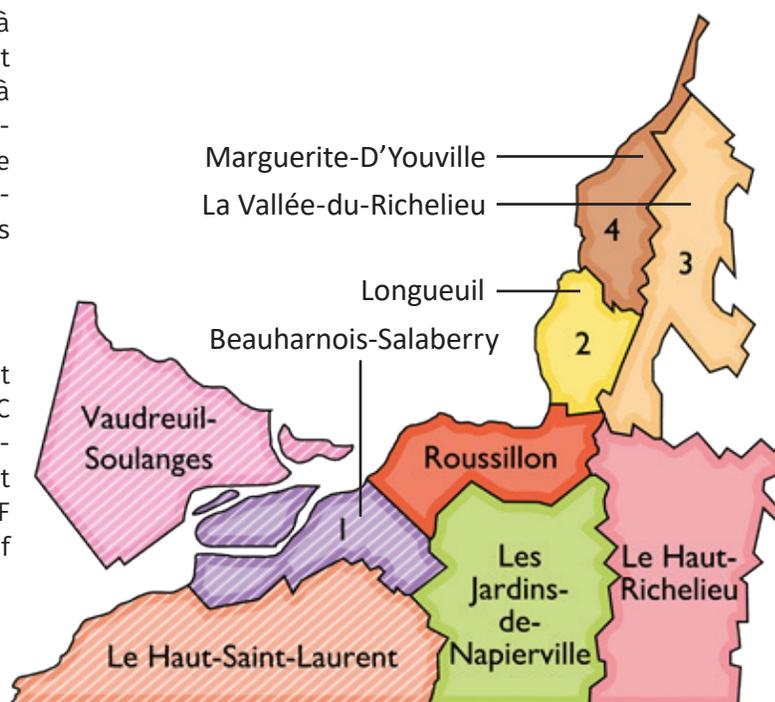
Lors de son assemblée générale annuelle de juin 2018, l'ACEF Rive-Sud convenait de céder le territoire de la MRC Pierre-De Saurel à l'ACEF Montérégie-Est, située à Granby. Nous étions peu présents dans cette région et l'ACEF Montérégie-Est offrait déjà un point de service à Saint-Hyacinthe ainsi que les services d'un Fonds d'entraide à Sorel-Tracy. Pour les consommateurs de cette MRC, la proximité géographique naturelle avec ces bureaux rend beaucoup plus facile d'accès l'aide dont ils ont besoin.

Changement de nom

L'ajout des MRC de Beauharnois-Salaberry, Haut-St-Laurent et Vaudreuil-Soulanges, ainsi que la cession de la MRC Pierre-De Saurel sont venus modifier la carte du territoire desservi par notre ACEF. Depuis l'ajout du point de service de Salaberry-de-Valleyfield, le nom ACEF Rive-Sud ne nous semble pas suffisamment inclusif des nouvelles populations qu'elle dessert désormais.

C'est pourquoi, lors de la journée consacrée au plan stratégique, l'ACEF invitait les participants à déployer leur créativité pour trouver un nouveau nom à notre ACEF. Au printemps précédent, nous avons déjà sollicité la collaboration de nos membres à ce sujet afin qu'ils nous fassent parvenir leurs suggestions. Aucune décision n'a encore été prise à ce sujet et la réflexion se poursuit.

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

Lors de l'Assemblée générale annuelle (AGA) tenue le 13 juin 2018, Colette Noël, Nicole Ouellette, Gisèle Papineau et Aline Roy étaient réélues au conseil d'administration.

Quatre membres de longue date du conseil d'administration - François Aubry (2005), Valérie Beauchamp (2005), Jean-Pierre Gingras (2004) et Aline Roy (2006) - ont été honorés lors de cette soirée. Par cet hommage, l'ACEF désirait souligner leur implication exceptionnelle et la persistance de leur engagement.



Les quatre administrateurs honorés.

Le conseil d'administration (de gauche à droite) : Gisèle Papineau, Jean-Pierre Gingras, Aline Roy, Valérie Beauchamp, François Aubry et Nicole Ouellette.

Répartition des membres en date du 31 mars 2019

309
membres



279 individus



28 organismes



2 syndicats

2.2 CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration (C.A.) est une instance démocratique représentative où les administrateurs élus prennent des décisions pour le bien 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.

Durant l'exercice 2018-2019, le C.A. s'est réuni à neuf reprises, au cours desquelles nos administrateurs ont principalement contribué à :

- s'assurer que l'équipe de travail ait à sa disposition les ressources financières et humaines suffisantes pour mener à bien les priorités annuelles;
- embaucher, en septembre 2018, Renée St-Germain, comme agente d'information à l'accueil téléphonique;
- embaucher, en septembre 2018, Anne Lagacé, au poste de consultante budgétaire;
- embaucher, en octobre 2018, Amélie Gadbois, à titre de consultante budgétaire;
- s'assurer de la formation des nouvelles consultantes par la consultante budgétaire déjà en poste, Hélène Héту;
- voir à la poursuite de nos activités sur le territoire du Haut-Richelieu, particulièrement à Saint-Jean-sur-Richelieu;
- procéder à la révision de la politique salariale, qui n'avait pas été revue depuis avril 2008;
- suivre les travaux liés à l'expansion - par l'ajout de 11 caisses populaires participantes - du Fonds d'entraide de la Rive-Sud de Montréal sur le territoire de l'ACEF, particulièrement pour les nouvelles régions de Châteauguay, Saint-Jean-sur-Richelieu et Varennes-Verchères;
- endosser les demandes de financement déposées auprès de Centraide du Grand Montréal, d'Hydro-Québec, des députés provinciaux, du programme Emplois d'été Canada, du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales;
- reprendre contact avec le responsable de Centraide Sud-Ouest du Québec (Salaberry-de-Valleyfield) et lui soumettre une demande de financement pour l'année en cours;
- superviser la démarche d'évaluation de la planification stratégique en cours et participer à la rencontre sur ce thème.

Membres du conseil d'administration Année 2018-2019

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 -
A quitté ses fonctions
en septembre 2018*

GISÈLE PAPINEAU

Administratrice

Bénévole depuis 2013

NICOLE OUELLETTE

Administratrice

Bénévole depuis 2014

« C'est un plaisir de travailler avec des gens allumés qui ont à cœur les intérêts de l'ACEF, des consommateurs et des travailleurs. Tout ça dans un climat convivial et de joyeuse camaraderie. »



2.3 RETOUR SUR LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

En mars 2016, l'ACEF se dotait d'un plan stratégique sur cinq ans (2016-2021) afin de fixer des objectifs de résultats dans chacun des grands axes de son développement.

En novembre 2018, elle sentait le besoin d'évaluer à mi-parcours la progression de ces objectifs. Une quinzaine de personnes - bénévoles, membres du conseil d'administration et employées - ont apporté leur concours à cet important exercice de mise en perspective et de remise à jour.

Au cours de cette rencontre, les participants ont travaillé à identifier les avancées réalisées et les difficultés rencontrées. À la suite de ces constats, les cibles et les résultats attendus ont été revus afin d'établir une stratégie réaliste pour l'avenir, tenant compte des changements survenus dans l'environnement interne et externe.

Cette fois encore, l'ACEF a pu compter sur le soutien du consultant André Archambault, pour mener à bien ce bilan de mi-parcours. Impliqué lors de la démarche de planification initiale en 2016, M. Archambault était la personne toute désignée pour guider efficacement les participants dans ce processus. Nous le remercions grandement de son apport et de son efficacité.

État des objectifs du plan stratégique 2016-2021

Objectifs atteints

- Continuer d'offrir plusieurs fois par année les rencontres d'information sur les frais funéraires et les ateliers retraite;
- Déployer le Fonds d'entraide dans les nouveaux secteurs.

Objectifs en voie d'être atteints

- Dénoncer les pratiques des intermédiaires financiers;
- Participer à des tables de concertation ou à des comités aux niveaux local, régional et national.

Objectifs à atteindre

- Développer des services adaptés aux personnes immigrantes.

2.4 ÉQUIPE

Depuis de nombreuses années, l'ACEF Rive-Sud comptait sur une équipe stable. Plusieurs changements sont survenus au sein de son personnel en 2018-2019.

Ainsi, à l'automne 2018, l'ACEF accueillait Anne Lagacé et Amélie Gadbois, à titre de consultantes budgétaires. Anne et Amélie prenaient le relais d'Armande Darmana, qui a pris sa retraite en décembre 2017, et de Caroline Soulard, partie relever un nouveau défi professionnel en juin 2018.

De son côté, en septembre 2018, Renée St-Germain acceptait d'assurer la permanence trois jours par semaine au poste d'agente d'information téléphonique. Enfin, Danielle Charest, adjointe administrative dévouée au Fonds d'entraide de la Rive-sud, annonçait sa retraite pour mars 2019.

Parmi les nouveaux défis qui attendent l'équipe, notons le parachèvement de la formation des nouvelles consultantes budgétaires, l'expansion du Fonds d'entraide et la tenue de célébrations dans le cadre du 20^e anniversaire du programme de bénévolat.

« Vous possédez chacune des forces qui vous sont propres. J'espère que mon prochain lieu de travail me permettra de rencontrer et de travailler avec des gens aussi humains et impliqués. »

Les membres de l'équipe 2018-2019

HÉLÈNE HÉTU

Consultante budgétaire

RENÉE ST-GERMAIN

Agente d'information à l'accueil téléphonique

MICHELINE PONTON

Coordonnatrice des bénévoles et responsable de la promotion

ANNE LAGACÉ

Consultante budgétaire

MARY-LEE SANDERS

Consultante budgétaire, Salaberry-de-Valleyfield

AMÉLIE GADBOIS

Consultante budgétaire

MARIE-ÉDITH TRUDEL

Coordonnatrice

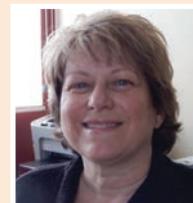
NATHALIE BÉLISLE

Adjointe administrative



CAROLINE SOULARD

Consultante budgétaire
(jusqu'en juin 2018)



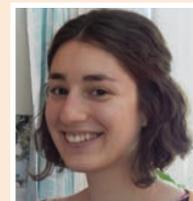
DANIELLE CHAREST

Adjointe administrative
(jusqu'en mars 2019)



KARINE GRENIER

Agente à l'accueil téléphonique
(jusqu'en mai 2018)



SOPHIE LEMIEUX

Projet étudiant (été 2018)

DANIELLE CHAREST

Une retraite bien méritée

Après un peu plus d'une décennie à l'ACEF Rive-Sud, c'est en mars 2019 que Danielle Charest prenait sa retraite. Partie prenante de la mise en place du Fonds d'entraide, elle y a œuvré depuis. Son expérience professionnelle, ses habiletés informatiques et sa rigueur en ont fait une alliée indispensable à ce service.

Arrivée à l'ACEF d'abord comme bénévole, elle n'a pas tardé à troquer ce statut pour celui d'employée du mois... de mois en mois. À différents moments, elle a occupé le poste d'adjointe administrative à temps plein, puis à temps de plus en plus partiel. Chose certaine, ce ne fut jamais du temps perdu! Elle nous a sauvés plus d'une fois, notamment lorsqu'elle a remplacé l'adjointe administrative en place à pied levé lorsque cette dernière a dû s'absenter pendant une longue période.

Après de nombreuses années à travailler en entreprise privée, son arrivée à l'ACEF a été le début pour elle d'une collaboration et d'une implication dans le milieu communautaire. Elle y a visiblement pris goût puisque d'autres organismes communautaires - l'ACEF du Sud-Ouest et Le Fablier, une histoire de familles - ont également pu bénéficier de ses compétences.

Danielle offre encore deux ou trois heures par mois pour assurer la transition de ses tâches, mais l'ACEF devra bientôt la laisser prendre la route de ses nouveaux rêves de voyages en VR. Bonne chance Danielle! Reviens nous voir quand tu veux. En attendant de prendre notre retraite à notre tour et de parcourir les routes nous aussi, nous apprécierons toujours prendre un temps d'arrêt avec toi.



CAROLINE SOULARD

Un départ inattendu

En juin 2018, après treize années de service, Caroline Soulard quittait son poste de consultante budgétaire pour aller relever un nouveau défi professionnel.

Elle était appréciée tant pour ses interventions individuelles en consultation budgétaire que pour ses animations dynamiques. Notons de plus sa précieuse implication, tant au sein de la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) qu'à la Corporation de développement communautaire du Haut-Richelieu Rouville, où elle fut grandement appréciée. En témoignent ces paroles de Rebecca Bleau, directrice de la CACQ, qui lui rendait hommage à la suite de son départ.

Vous le savez déjà, Caroline Soulard de l'ACEF Rive-Sud de Montréal a quitté son poste en juin, se lançant ainsi dans une nouvelle aventure. Ce n'est pas sans peine que nous la voyons partir et nous tenons à la remercier pour son dévouement et sa détermination envers la cause des consommateurs québécois. Son implication, tant au sein de son organisme qu'après de la CACQ, aura été notoire.

Elle a su porter, pendant dix ans, de grands dossiers avec dévouement, intelligence et sensibilité. Que l'on pense à la réforme de la Loi sur la protection du consommateur, à la campagne de sensibilisation et d'éducation «Dans la marge» et «Des communautés plus futées», en passant par l'organisation d'événements d'envergure tel que le Colloque 2013, elle a été partie prenante d'une part importante des grandes réalisations de la CACQ ces dernières années. (...)

Nous lui souhaitons la meilleure des chances dans l'accomplissement de ses nouveaux projets et tout le succès qu'elle mérite!

MICHELINE PONTON

20 ans au service de l'ACEF

Deux mots me viennent en tête lorsque je pense au travail accompli par Micheline: dévouement et rigueur. Dévouement, car j'ai pu constater à quel point elle « se donne à l'ouvrage » comme on dit. Elle met le temps qu'il faut pour chaque tâche, que ce soit pour former un bénévole ou pour produire un document promotionnel. Et rigueur, sans laquelle nos bénévoles ne seraient pas si bien formés et autonomes et nos documents de si grande qualité. Merci Micheline! Bon 20^e!

— Valérie

Chère Micheline, malgré nos différences, dès le début nous nous sommes trouvées des atomes crochus ainsi qu'une grande écoute mutuelle. Je reconnais en toi un des piliers de l'ACEF, même si parfois tu en doutes... Ton cœur bat pour les gens autour de toi et sois assurée que tous le reconnaissent. Je te souhaite de poursuivre ton épanouissement car le chemin que tu as parcouru est remarquable. Je suis très heureuse d'avoir pu t'accompagner et d'avoir avancé à tes côtés...Merci pour ton amitié! xxx

— Caroline

Micheline, tu es tout particulièrement une vraie pionnière en matière d'enracinement du bénévolat à l'ACEF. Tu as toujours eu à cœur cette responsabilité de l'activité bénévole qui apporte une « plus-value » très caractéristique aux activités et services de notre organisme. Cet apport important, parmi d'autres, mérite d'être bien souligné et mis en évidence.

— Jean-Pierre

Chère Micheline, te côtoyer depuis plus de 10 ans en tant que bénévole ou employée fut plein de surprises. Entre autres, tu m'épateras toujours avec tes bonnes idées et le perfectionnisme que tu consacres aux animations des rencontres entre bénévoles et employées. Bon 20^e et bonne continuation!

— Danielle

Sans Micheline, pas de bénévoles dédiés à l'ACEF, pas de documents bien finagés, pas de fêtes enjouées, pas de plantes resplendissantes, pas de décorations et de beaux souvenirs. Pendant 20 ans, elle a peaufiné tous les aspects de son travail qui sont multiples, et a contrôlé son agenda avec célérité. Compétente, gentille et généreuse, nous l'aimons notre Micheline.

— Armande

Mettre sur pied un programme innovateur de bénévolat et le développer durant 20 ans, ça doit être souligné. Merci de m'avoir permis d'intégrer cette belle équipe.

— Aline

Micheline aime rire et faire rire les autres. Ce que j'admire chez elle, c'est qu'elle est réfléchie, elle prend son temps et analyse avant de répondre. Ses réponses sont souvent très justes. Elle aime l'Histoire et adore les animaux (surtout les chats et les chiens). Si vous souhaitez la faire rigoler, envoyez-lui une vidéo d'un chat ou d'un chien qui fait des bêtises.

— Mary-Lee

Chère Micheline, toi qui penses toujours aux autres, je veux souligner tes multiples talents. Tu aurais pu être organisatrice d'événements, décoratrice, horticultrice, éditrice de documents pédagogiques, coordonnatrice de production, humoriste et tant d'autres possibilités... Mais où aurais-tu pu mettre en même temps à profit tous ces dons sinon dans le communautaire? Et que dire de la chance de l'ACEF d'avoir toutes ces employées pour le prix d'une seule. Même si je n'ai été que 5 ans à tes côtés, j'ai apprécié toutes tes facettes et, par-dessus tout, ton humour! Merci.

— Anne Marie

Micheline aime beaucoup son travail et les gens. Elle est perfectionniste. 20 ans plus tard, elle a toujours cette étincelle qui l'amène à créer d'une fois à l'autre des activités, des soirées à thèmes qui sortent de l'ordinaire. Elle a un grand sens de l'économie et une touche d'humour pour détendre l'atmosphère car rien ne lui échappe. Rien n'est laissé au hasard, la planification d'une activité - du carton d'invitation à la réalisation de la soirée - tout est calculé et réglé au quart de tour. Succès garanti. Je suis choyée de faire partie de ton équipe.

— Gisèle





Petite question pour toi Micheline, as-tu le mot ACEF tatoué sur le cœur? Je crois que oui. Perfectionniste, pointilleuse et exigeante pour tout ce qui touche l'ACEF, Micheline ne laissera pas partir un document de l'ACEF s'il n'est pas à son goût, et c'est tant mieux. Je suis toujours fière de présenter les documents de Micheline, que ce soit le programme, le rapport d'activités ou autres. Merci d'être là, chère collègue.

— **Marie-Edith**

20 ans à peaufiner les formations à l'accueil et aux bénévoles, à voir aux détails de la programmation et des locations de salles. Une rigueur et un humour qui ne s'épuisent pas et qui font de Micheline une collègue avec qui il fait bon travailler.

— **Renée**

*Puisses-tu être chantée longtemps,
pour ces piles de documents livrés à temps,*

*Pour ces cascades de petits
dépliants toujours présents,*

*Pour ces parades de bénévoles entrant et sortant,
pour ces multiples ouvrages « adjacents...»*

*Puisses-tu aimer longtemps
ton parc industriel florissant.*

— **Nicole**

Déjà 20 ans que Micheline travaille à l'ACEF, quelle chance nous avons ! Chère collègue, c'est une réelle joie de te côtoyer depuis plusieurs années. Ton professionnalisme, ton amour pour les bénévoles et ton souci de défendre les intérêts de l'ACEF sont un atout important pour nous. Merci! xxx

— **Hélène**

Micheline est très divertissante comme collègue avec son humour, ses histoires bien racontées, ses péripéties de chats et son sourire. Un autre 20 ans à l'ACEF? Hi! hi! hi!

— **Amélie**

*Micheline,
Dans ce parcours de 20 années
En des eaux calmes ou tourmentées
Tu es fidèle et impliquée
Et j'apprécie t'accompagner*

*Tu t'investis avec ton cœur
Apportant ta belle couleur
Et toute en authenticité
Tu fais preuve d'intégrité*

*Merci de ta contribution
Et de ta collaboration
Par ton apport exceptionnel
Fleurit l'ACEF la plus belle*

— **Nathalie**

2.5 ACTION BÉNÉVOLE

Au seuil de ses vingt ans d'existence, que nous comptons bien souligner avec fierté, le Programme de bénévolat constitue un solide pilier de notre action. La 20^e année de ce programme sera l'occasion d'en fêter la pérennité, d'en dresser le bilan et d'en planifier le futur.

En 2018-2019, les différents mouvements de personnel auraient pu perturber davantage le déroulement habituel des activités collectives. Malgré cette conjoncture particulière, la présence des bénévoles a permis d'assurer une continuité, particulièrement au niveau des cours sur le budget, des rencontres sur les solutions aux dettes et des ateliers retraite. Grâce à leur implication, le nombre de ces activités a pu se comparer avantageusement à celui des années précédentes.

Afin de soutenir le travail des bénévoles affectés aux services directs et de s'assurer de la qualité des services offerts aux consommateurs, des activités de formation ont été réalisées en cours d'année. Ainsi, une mise à jour de ses connaissances a été offerte à une animatrice bénévole des rencontres sur les solutions aux dettes qui effectuait un retour après une absence prolongée. L'ensemble des animatrices de ces rencontres ont été invitées à une session de formation de mise à niveau avec la consultante budgétaire responsable. Les bénévoles de l'accueil ont bénéficié, pour leur part, d'une observation de leur travail avec rétroaction immédiate.

Quel que soit leur niveau de responsabilité, les bénévoles contribuent tous au développement de l'ACEF, à son rayonnement et au maintien de la qualité de ses services.

En 2018-2019, les bénévoles ont :

- animé des rencontres sur les solutions aux dettes (France Allard, Sylvie Demers, Danielle Lavallée), sur la retraite (Aline Roy) ainsi que des cours sur le budget (Véronique Berthiaume, Manon Lévesque);
- assumé une partie de l'accueil téléphonique (Louise Lamaire, Gaétan Lavoie, Serge Lefebvre);
- effectué la correction et la révision de textes (Jean-Pierre Gingras, Aline Roy, Nicole Ouellette);
- géré efficacement l'organisme en siégeant au conseil d'administration (François Aubry, Valérie Beauchamp, Jean-Pierre Gingras, Colette Noël, Nicole Ouellette, Gisèle Papineau et Aline Roy);
- réalisé du travail de bureau en préparant notamment le matériel nécessaire aux nombreuses activités collectives (Céline Mailhot, Nicole Ouellette), ou en procédant à la saisie de données des statistiques (Micheline Cyr, Céline Mailhot, Gisèle Papineau);
- représenté l'ACEF lors de deux salons des aînés organisés par les villes de Longueuil et de Sainte-Julie (Gaétan Lavoie et Serge Lefebvre);
- siégé au comité d'approbation des prêts du Fonds d'entraide et procédé à l'analyse des dossiers soumis à ce comité (Colette Noël et Nicole Ouellette).

En 2018-2019, 17 personnes ont contribué au développement de l'ACEF par leur engagement bénévole en réalisant plus de 1 000 heures de bénévolat.



Au-delà des tâches habituelles affectées à chacun d'entre eux, mentionnons également les bénévoles qui répondent à l'appel lorsque nous avons besoin d'un coup de pouce supplémentaire. Chapeau à ces bénévoles qui lèvent la main pour venir remplacer un collègue malade, prendre le relais d'une bénévole qui a quitté ses fonctions, s'acquitter d'une tâche de représentation à laquelle nous ne pourrions participer sans eux...

Chapeau aussi à ceux qui ont participé avec nous à la vie démocratique de l'organisme par leur présence à l'assemblée générale annuelle et à la rencontre d'évaluation de la planification stratégique.

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.

« J'ai une dette envers l'ACEF. Une dette qui ne vous alarmera pas, je l'espère. J'ai une dette de reconnaissance d'avoir pu travailler bénévolement. Cela a contribué à me redonner la santé et la sérénité ces dernières années, grâce à un milieu avec lequel je partage les valeurs humaines et sociales. »



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 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 relève pas de notre domaine d'expertise, nous référons le consommateur vers une ressource qui pourra l'aider. Le consommateur n'est jamais laissé en plan.

Une équipe à l'écoute

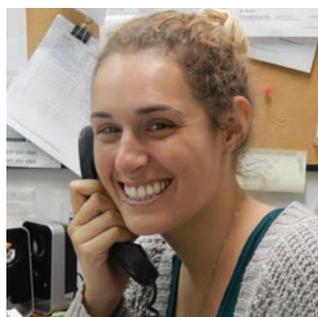
Plusieurs employées et bénévoles se sont partagé le poste de l'accueil. Depuis septembre 2018, une employée en assure la permanence trois jours par semaine alors que les bénévoles se partagent la dernière journée.

Le soutien dans l'action

Afin de faire le pont entre les différents acteurs de l'accueil, les agents d'information téléphonique - rémunérés ou bénévoles - ont pu compter sur une supervision et un suivi dans l'action. Par exemple, une observation de leur travail avec rétroaction immédiate a été réalisée en cours d'année. Nouveauté cette année : chaque semaine la responsable de ce secteur d'intervention rencontrait l'agent d'information téléphonique rémunérée pour faire le point, prévoir le travail à venir, répondre aux questions et parfaire la formation.

Afin d'offrir un service de qualité, une formation de base, jumelant théorie et pratique, doit être suivie par toutes les personnes qui assurent ce service et ce, même de façon occasionnelle. Cette année, la formation de base a été offerte à quatre nouvelles employées.

L'équipe de l'accueil téléphonique 2018-2019



Karine Grenier



Louise Lamaire



Gaetan Lavoie



Serge Lefebvre



Sophie Lemieux



Micheline Ponton



Mary Lee Sanders



Renée St-Germain

La diversité de la demande d'aide

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 courriel 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. Cette année, nous avons reçu 229 demandes d'aide par courriel et reçu la visite spontanée de 109 personnes. Le cumul de ces chiffres nous permet de dresser un portrait plus complet du travail de l'accueil.

En 2018-2019, l'ACEF a répondu à **4 269 demandes d'aide*** (téléphones, visites, courriels).

** Ce nombre comprend les données du point de service de Salaberry-de-Valleyfield.*

Précisons que nous ne compilons que les appels et les courriels entrants et non les retours d'appels et les réponses aux courriels. Le nombre d'interactions nécessaires pour traiter les demandes est donc bien supérieur à ce chiffre.

Point de service de Salaberry-de-Valleyfield

Depuis avril 2017, l'ACEF Rive-Sud possède un point de service situé à Salaberry-de-Valleyfield doté d'une ressource humaine permanente assumant son propre accueil téléphonique et ses propres statistiques régionales.



Mary-Lee Sanders est consultante budgétaire à notre point de service de Salaberry-de-Valleyfield.

Seule en poste, ses fonctions l'amènent parfois à s'absenter du bureau. Une boîte vocale prend alors le relais. Pour les absences prolongées (vacances, par exemple), les appels sont transférés au bureau de Longueuil afin d'assurer la continuité dans la réponse aux demandes des consommateurs de cette région. De son côté, il arrive également qu'en période de pointe, cette employée réponde à des appels de consommateurs de notre région.

Entre avril 2018 et mars 2019, les appels au bureau de Salaberry-de-Valleyfield provenaient de 26 municipalités, dont 32 % de Salaberry-de-Valleyfield. Les femmes sont deux fois plus nombreuses à demander de l'aide. Près de 30 % des appels sont logés par des intervenants. On peut présumer de ce chiffre que l'ACEF est de plus en plus reconnue dans son milieu. Les appels concernent principalement des problèmes d'endettement et de gestion budgétaire.

3.2 CONSULTATION BUDGÉTAIRE INDIVIDUELLE

Cette année, deux nouvelles recrues, Amélie Gadbois et Anne Lagacé, se sont jointes à Hélène Hétu, consultante émérite. Elles forment désormais avec Mary-Lee Sanders à Salaberry-de-Valleyfield, la nouvelle équipe de consultantes budgétaires.



Notre équipe de consultantes budgétaires : (de gauche à droite) Anne Lagacé, Mary Lee Sanders, Amélie Gadbois et Hélène Hétu.

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. Lors de ces rencontres individuelles, 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, social et professionnel 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? Soutenues et encouragées, les personnes rencontrées reprennent du pouvoir sur leur situation budgétaire et sur l'ensemble de leur quotidien. Même si parfois il y a peu ou pas de solutions - à court, moyen ou long terme - à la situation d'endettement, les consommateurs trouvent de l'écoute et envisagent de nouvelles perspectives. Ils repartent plus confiants et mieux outillés.

« Enfin ! J'avais quelqu'un à qui parler de ma situation financière. J'ai eu le sentiment que je n'étais plus seul. De savoir ce qui arrive quand on ne peut pas payer m'a soulagé et a fait diminuer mon stress. »

Nos recrues

Amélie Gadbois

Travailleuse sociale pendant une dizaine d'années, Amélie Gadbois s'est réorientée par la suite dans le domaine financier au sein d'une institution financière. Son poste à l'ACEF lui permet maintenant de mettre à profit ces deux volets de son expertise. Elle affirme sans ambages que la mission et la méthodologie d'aide de l'ACEF sont davantage en accord avec ses valeurs.

Anne Lagacé

Pour Anne Lagacé, l'adhésion à la défense de droits et au milieu communautaire s'est faite dès son arrivée dans l'âge adulte. Militante, engagée, créative et optimiste, elle aime aider les gens à atteindre leurs objectifs de vie. Sa citation préférée lui vient d'Albert Einstein : « La logique vous conduira d'un point A à un point B. L'imagination et l'audace vous conduiront où vous le voudrez. »

En 2018-2019, l'ACEF a réalisé **328 consultations budgétaires.**

Ce nombre comprend les données de Salaberry-de-Valleyfield, les suivis budgétaires et le Fonds d'entraide.

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

L'appui financier de Desjardins permet à l'ACEF de venir en aide aux personnes en difficulté financière qui n'ont pas accès au crédit traditionnel. Ce service se veut donc une alternative peu coûteuse pour les personnes qui n'ont pas accès à un prêt dans une institution financière.

Le Fonds d'entraide offre des prêts pouvant atteindre 700 \$, sans intérêt, remboursables sur 24 mois. Les demandes de prêt couvrent différents besoins ponctuels : déménagement, soins dentaires, achat de lunettes, achat de meubles de base, etc.

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, permettent d'orienter le consommateur vers d'autres solutions.

Les prêts doivent être acceptés par un comité d'approbation formé d'intervenants du milieu communautaire et de bénévoles. Leur collaboration est précieuse et très appréciée. Nous remercions les membres de ce comité, particulièrement les bénévoles de l'ACEF : Colette Noël et Nicole Ouellette.

Nouvelle entente triennale

En janvier 2018, les caisses Desjardins de la Rive-Sud de Montréal ont réaffirmé leur engagement dans le programme Fonds d'entraide de la Rive-Sud. Une nouvelle entente triennale inclut dorénavant dix-huit caisses participantes, en comparaison de sept pour l'entente précédente. Septembre 2018 marquait le coup d'envoi du Fonds d'entraide dans les trois municipalités régionales de comté (MRC) desservies par le point de service de Salaberry-de-Valleyfield (MRC Beauharnois-Salaberry, MRC Haut-St-Laurent et MRC Roussillon). Un comité d'approbation a été mis sur pied afin d'assurer le traitement des demandes de prêts de cette région.

Afin d'annoncer officiellement le renouvellement de son engagement auprès du Fonds d'entraide, Desjardins a organisé, en mai 2018, une activité de formation qui réunissait, d'une part, les responsables des communications des caisses et les conseillers - qui jouent le rôle de répondants dans les caisses pour le programme du Fonds d'entraide - et d'autre part, les partenaires des programmes dont l'ACEF Rive-Sud. Lors de cette journée, l'ACEF a présenté l'organisme et ses services et a partagé son expérience du Fonds d'entraide ainsi qu'un portrait des demandeurs de prêts. En début de soirée, les directeurs des caisses et les organismes partenaires se sont joints au groupe pour célébrer le lancement des programmes.

Développement du Fonds d'entraide

Implanter le Fonds d'entraide dans les régions desservies par les nouvelles caisses participantes a mobilisé une bonne partie de nos énergies. Ainsi, il a fallu d'abord développer une infrastructure efficace pour assurer le traitement des demandes, puis procéder à la formation de nouvelles consultantes budgétaires. Depuis plusieurs années, une seule consultante était affectée au Fonds d'entraide, mais l'augmentation des régions desservies nécessitait la formation de nouvelles ressources. Ce partage des compétences s'avérera extrêmement positif car il permettra non seulement un échange régulier entre les consultantes mais également de bénéficier d'un soutien mutuel dans l'action en plus d'assurer la pérennité du programme en cas d'absence ou de départ d'une des employées.

En 2018-2019, 197 personnes ont contacté le Fonds d'entraide, pour une demande de prêt ou pour des informations générales.

Nous désirons adresser un merci particulier aux **18 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 de Brossard;
- Caisse Desjardins Charles-Lemoyne;
- Caisse Desjardins Des Moissons et de Roussillon;
- Caisse Desjardins du Mont-St-Bruno;
- Caisse Desjardins Des Patriotes (du Grand Coteau, Boucherville, Contrecoeur-Verchères, Varennes);
- Caisse Desjardins de l'Ouest de la Montérégie;
- Caisse Desjardins de Châteauguay;
- Caisse Desjardins des Seigneuries de la frontière;
- Caisse Desjardins du Haut-Richelieu;
- Caisse Populaire Desjardins du Bassin-de-Chambly;
- Caisse Populaire Desjardins Beauharnois;
- Caisse Desjardins de Sallaberry-de-Valleyfield;
- Caisse Desjardins de Beloeil-Mont-Saint-Hilaire;
- Caisse Desjardins Haut-Saint-Laurent.



De gauche à droite : Hélène Hétu, consultante budgétaire de L'ACEF Rive-Sud, Marie-Edith Trudel, coordonnatrice de L'ACEF Rive-Sud, Marie-Josée Lemieux, conseillère en gouvernance et vie coopérative, Rive-sud de Montréal, Caroline Belzile, directrice des communications à la Caisse du Vieux-Longueuil, Marielle Daudelin, vice-présidente régionale, Rive-Sud de Montréal, Paule Drouin, directrice, Programme de finance solidaire chez Développement international Desjardins et Anne-Marie Saint-Pierre, directrice de l'Association coopérative d'emprunt de la Rive-Sud (ACERS). (Crédit photo: Desjardins)

51 consultations budgétaires et 29 suivis ont eu lieu et 22 prêts ont été consentis. Le montant moyen des prêts s'est élevé à 650 \$.

« Je pensais que j'étais dans un cul-de-sac, je ne savais pas comment m'en sortir. Je me sentais très isolé, sans ressource. Merci de m'avoir aidé. Je vous en suis très reconnaissant. »

5. Défense collective des droits

L'ACEF est un organisme communautaire autonome dont l'un des mandats principaux 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

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

Les consommateurs font le bilan de leurs avoirs et de leurs dettes et planifient l'ensemble de leurs dépenses pour l'année à venir. Afin de simplifier les suivis mensuels, ils acquièrent des moyens d'organiser concrètement leurs paiements. Ces apprentissages visent un meilleur équilibre budgétaire et une plus grande tranquillité d'esprit.

La majorité des participants sont des femmes âgées de 35 à 64 ans, d'origine québécoise et vivant à Longueuil. Les revenus de ces participantes sont très variables, de 20 000 \$ à plus de 60 000 \$.

Les deux animatrices du cours sur le budget, Véronique Berthiaume et Manon Lévesque, sont deux bénévoles de longue date. Les participants témoignent de la qualité et du dynamisme de leur animation et reconnaissent la pertinence des contenus présentés.



Véronique Berthiaume



Manon Lévesque

« Ce que j'ai trouvé le plus intéressant : le fait d'apprendre comment bien gérer son argent et les trucs pour économiser. »

En 2018-2019,
44 personnes formées
dans **5 cours**.

5.1.2 Rencontres 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. Leur contenu offre une vue d'ensemble sur les solutions à l'endettement, de précieuses connaissances sur les droits et recours de la personne endettée et sur ceux des créanciers, ainsi que des renseignements sur les conséquences possibles en cas de défaut de paiement. Ces rencontres ont lieu en après-midi pour les gens recevant diverses prestations gouvernementales, et en soirée pour les gens ayant un revenu de travail. Dans un cas comme dans l'autre, les participants sont majoritairement des femmes âgées de 35 à 64 ans. Les participants des rencontres de jour ont de faibles revenus (dans 50 % des cas moins de 20 000 \$ annuellement). Les revenus des travailleurs rencontrés le soir varient, se partageant en parts sensiblement égales entre faibles, moyens et élevés.

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. Les rencontres collectives s'avèrent grandement efficaces car moins de 25 % des participants souhaitent par la suite obtenir une consultation individuelle.

Nous remercions chaleureusement les bénévoles à l'animation de ces rencontres, France Allard, Sylvie Demers et Danielle Lavallée. La très grande majorité des participants ont trouvé leur animation claire, précise, dynamique et stimulante.

Point de service de Salaberry-de-Valleyfield

Si les rencontres sur les solutions aux dettes ont fait leurs preuves depuis longtemps à Longueuil, les tentatives pour les implanter dans d'autres régions ont été moins heureuses.

Les résultats de plusieurs tentatives à Salaberry-de-Valleyfield en 2017-2018 ont été plutôt mitigés. Aussi, depuis septembre 2018, nous n'offrons plus de rencontres dans cette région et privilégions les interventions individuelles.

Nous avons dû prendre la même décision, il y a quelques années, pour la région de Saint-Jean-sur-Richelieu.

«J'ai aimé le soutien moral sans jugement et les documents très pertinents.»

38 rencontres* sur les solutions aux dettes, **231 participants**

** Ce nombre comprend une rencontre à Salaberry-de-Valleyfield pour quatre participants.*



France Allard



Sylvie Demers



Danielle Lavallée

5.1.3 Ateliers

Les ateliers proposés par l'ACEF 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 devenir des consommateurs plus avertis.

Malgré ce constat positif, cette année, nous avons dû réduire l'offre de services collectifs - tant ceux offerts à la population en général que ceux offerts spécifiquement aux groupes - afin de répondre adéquatement à d'autres priorités. Dans le contexte de formation de nouvelles employées, nous avons jugé prioritaire de les former d'abord à la consultation budgétaire individuelle et à l'animation des rencontres sur les solutions aux dettes.

5.1.3.1 Ateliers sur mesure dans les groupes

Depuis plusieurs années, un grand nombre d'ateliers sont offerts à la demande de divers organismes: centres de femmes, centres de formation professionnelle, maisons de transition, maisons des jeunes, etc...

Les consultantes de l'ACEF se déplacent pour animer ces rencontres dans les locaux de ces groupes. Parce qu'on ne parle pas de budget de la même manière à un jeune de 17 ans, à une mère nouvellement arrivée au Québec ou à une personne en insertion au travail, les animatrices adaptent le contenu des ateliers afin que leurs propos fassent écho et soient utiles pour les participants.

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.

« Je voulais simplement vous remercier pour cette magnifique conférence qui a été fort appréciée! Nous avons reçu de nombreux commentaires positifs sur l'information véhiculée mais aussi et surtout sur la magnifique femme à l'écoute, empathique et pertinente que vous êtes! Au plaisir de vous accueillir de nouveau dans les prochaines années! »

En 2018-2019,
18 ateliers avec
289 participants.



Hélène Héту animant un atelier de groupe.

5.1.3.2 Rencontres d'information sur les frais funéraires

Planifier des funérailles selon ses moyens

Depuis trois ans maintenant, les rencontres d'information sur les frais funéraires proposent des moyens pour organiser des funérailles – les siennes ou celles d'un proche – dans le respect de ses valeurs et de son budget. Les consommateurs âgés (63 % des participants ont plus de 65 ans) sont souvent préoccupés par cette étape de leur vie et de celle de leurs proches. L'intérêt suscité par ce sujet ne se dément pas. Les participants continuent d'être nombreux au rendez-vous.

Nous croyons que cet engouement vient du fait que l'information neutre, objective et désintéressée sur ce sujet est peu disponible. De son côté, l'ACEF n'a aucun lien avec les maisons funéraires, aucun intérêt à favoriser un choix plutôt qu'un autre et n'a rien à vendre. Dans ce contexte, nous répondons à un grand besoin, car 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 sensible. Régulièrement, des gens témoignent de leur expérience, parfois douloureuse. Les informations transmises peuvent prévenir de nombreuses embûches.

Assurément, les participants quittent nos ateliers très satisfaits 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 2018-2019, 7 ateliers ont rejoint 218 participants.

« Nous avons bien aimé votre présentation sur la planification des funérailles. Merci de toute l'information transmise. Nous sommes mieux équipés maintenant pour aller de l'avant avec nos préparatifs. »

5.1.3.3 Ateliers retraite

Comment ne pas perdre sa chemise à la retraite?

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 qui désirent 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, l'atelier retraite destiné aux personnes déjà à la retraite a été exclusivement animé par une bénévole (Aline Roy). Nous la remercions grandement pour son soutien et saluons son autonomie et son professionnalisme.

Même après son départ de l'ACEF, Caroline Soulard a accepté d'animer deux ateliers sur la préparation à la retraite. Ce fut l'occasion de transmettre son expertise aux consultantes qui seront à même de reprendre le flambeau.

En 2018-2019, 121 participants ont assisté à 8 ateliers.

« Présentation animée avec beaucoup de détails. Les pièges à éviter, par exemple. On nous fait penser et réfléchir à beaucoup d'enjeux. »



Aline Roy

5.1.3.4 Ateliers femmes

L'autonomie financière des femmes, une force collective!

Cet atelier, offert depuis maintenant cinq ans, débute par un bref survol historique sur le développement des droits économiques des femmes, pour ensuite offrir différents outils budgétaires. Ce moment représente une occasion privilégiée 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.

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



Mary-Lee Sanders durant un atelier femmes.

« Tout était clair, précis. Beaucoup de questions ont pu être posées. »

En 2018-2019, **9 ateliers** animés auprès de **83 participantes.**

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 continue, d'année en année, de collaborer à l'animation en illustrant, avec des exemples concrets, la vie universitaire au Québec.

En 2018-2019, **2 rencontres** informant **94 boursiers.**



Bureau canadien de
l'éducation internationale

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 des services essentiels à la population. C'est pourquoi ce poste budgétaire incontournable est abordé dans l'ensemble de nos activités d'information, d'éducation et de défense des droits.

Comme l'ACEF est très sensible à l'avancée des droits des consommateurs en matière énergétique, elle participe à deux comités avec Hydro-Québec, comme représentante de la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ).

Des activités pour soutenir et informer les consommateurs

En 2018-2019, notre association a poursuivi ses activités d'éducation et d'accompagnement auprès des ménages à faible revenu. En prévention - que ce soit dans nos ateliers, nos cours 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.

Cette même préoccupation guide l'animation de nos plates-formes virtuelles (site Web et page Facebook). Lorsque la période de trêve hivernale d'interruption de courant prend fin (31 mars), notre page Facebook avise les consommateurs qui ne sont pas en mesure d'acquitter leur facture d'électricité de l'importance de conclure une entente avec Hydro-Québec. Cette information est relayée de façon récurrente pendant les mois de mars et d'avril. Nous référons les consommateurs au site d'Hydro-Québec traitant des ententes possibles.

Sur notre site Internet, une page permanente, dans la section Défense des droits, renseigne les consommateurs au sujet des ententes avec Hydro-Québec et contient un lien vers leur site Web. Les ententes de paiement avec Hydro sont souvent à la Une du site, où nous faisons également la promotion du programme *Éconologis* et de trucs pour économiser l'électricité. En 2018-2019, nous dénombrons **2 146 clics** dans le moteur de recherche par le biais des mots «Hydro», «coupures», «interruption de service», «débranchement», etc. C'est l'un des thèmes les plus fréquemment recherchés par les internautes.

Le traitement des demandes

Afin de sensibiliser notre gouvernement aux situations des 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. Or, à la suite des élections d'octobre 2018, plusieurs députés de notre territoire ont été remplacés par de nouveaux élus. Lors de changements de députés il n'est pas toujours évident pour leurs équipes de bien s'occuper des demandes des citoyens menacés par des coupures de courant. Aussi, cette année, nous sommes demeurés vigilants et avons effectué un suivi serré des demandes de citoyens auprès de leurs députés.

Quant aux personnes rencontrées par l'ACEF en consultation individuelle, dès que nous constatons qu'elles ont une dette auprès d'Hydro-Québec, nous les accompagnons dans toutes leurs démarches. Nous traçons rapidement avec elles un portrait global de la situation afin de bien les orienter dans leurs démarches de résolution du problème. Ont-elles un faible revenu? Seraient-elles admissibles à une entente adaptée? Nous les aidons à établir un budget de base et à estimer le montant qu'elles sont capables d'allouer à leur paiement ou à leur remboursement à la société d'État 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 poursuit dans les actions de notre regroupement - la CACQ - au niveau national.

En 2018-2019, une centaine de consommateurs qui éprouvaient des difficultés à payer leur facture d'électricité, ou qui cumulaient une dette auprès d'Hydro-Québec, ont contacté l'ACEF.

5.2 ACTION POLITIQUE NON PARTISANE

5.2.1 Coalition des associations de consommateurs du Québec

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



Dans la dernière année, 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 (jusqu'en juin 2018);
- Comité consultatif en éducation financière de l'Autorité des marchés financiers (AMF);
- Table de recouvrement Hydro-Québec et associations de consommateurs;
- Groupe de travail pour les ménages à faibles revenus;
- Comité financement des associations de consommateurs par Hydro-Québec;
- Comité législation;
- Comité Colloque : financement;
- Conseil d'administration;
- Représentations pour la CACQ.

L'ACEF a aussi suivi de près et appuyé plusieurs actions de la CACQ en matière législative:

- **rencontre avec madame Lise Thériault**, ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'habitation, portant sur le suivi des nouveaux changements apportés à la Loi sur la protection du consommateur;
- **représentation auprès des Autorités canadiennes en valeurs mobilières**, concernant les commentaires aux projets de modification du Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites et l'instruction générale;
- **participation aux séances d'information de l'Autorité des marchés financiers** au sujet des projets de règlements portant sur la distribution de produits et services en ligne.

Exceptionnellement, comme la CACQ n'avait pas de locaux cette année, l'ACEF a mis à sa disposition sa salle de réunion afin qu'elle puisse y tenir les rencontres du C.A. et les webinaires. Cet arrangement a permis à la CACQ d'éviter des coûts supplémentaires, notamment en restreignant ses déplacements.

Les webinaires de la CACQ

Afin d'offrir à ses membres un système de formation continue par la tenue de webinaires, la CACQ concluait une entente de service avec monsieur Jacques St-Amand, juriste expert en droit de la consommation (et récipiendaire du Prix de l'Office de la protection du consommateur 2019).

L'objectif de ces séances était de renforcer l'appropriation des dossiers législatifs par les associations membres. Ces webinaires s'adressaient à tous les membres qui souhaitaient en apprendre davantage sur les dossiers défendus au national et sur les modifications législatives récentes et à l'étude ainsi que sur les réflexions communes à l'égard de divers dossiers émergents. La CACQ a tenu 6 webinaires. La coordonnatrice de l'ACEF et les consultantes budgétaires ont participé à ces rencontres de formation. Les formations ont couvert un vaste éventail de sujets :

- Les nouvelles dispositions de la Loi sur la protection du consommateur concernant l'hébergement en temps partagé et les programmes de fidélisation;
- Les nouvelles dispositions de la Loi sur la protection du consommateur concernant les services de règlement de dettes et les contrats de crédit à coût élevé;
- L'encadrement des systèmes de paiement au niveau fédéral;
- Les contrats conclus en ligne.



Rebecca Bleau, directrice de la CACQ
et Jacques St-Amand, analyste

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.

À l'automne 2018, la présidente de l'OPC, madame Ginette Galarneau, annonçait un nouveau programme de soutien pour appuyer le financement des associations de consommateurs. Ce programme finance les activités d'éducation et de sensibilisation, particulièrement la consultation budgétaire. Ce soutien financier permet aux consultantes d'offrir un plus grand nombre de consultations budgétaires à l'extérieur de leurs bureaux (organisme communautaire, CLSC, hôpital, domicile du consommateur...).

5.2.2.1 Comité consultatif sur le commerce de détail

Nous avons poursuivi notre participation à ce comité jusqu'en juin 2018. Notre travail a surtout porté sur les travaux entourant le projet de loi 141 (Loi visant l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières).

5.2.2.2 Comité consultatif des consommateurs

Nous avons maintenu notre présence au Comité consultatif des consommateurs qui s'est penché sur les nouvelles mesures de protection du consommateur entrant en vigueur le 1^{er} août 2018. Ces mesures découlent de la Loi 134 qui vise principalement à moderniser les 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 et des règlements qui la complètent.

Office
de la protection
du consommateur
Québec 

5.3 MOBILISATION SOCIALE

5.3.1 Appuis et revendications

En 2018-2019, l'ACEF :

- a appuyé les revendications du Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec, pour une réforme complète de la Régie du logement qui rendrait le tribunal réellement juste et accessible pour les locataires;
- a donné son appui au Carrefour Le Moutier dans sa démarche de mise en œuvre de La Maison de l'accueil;
- a sensibilisé les dix-neuf députés de son territoire aux impacts pour les consommateurs de l'adoption des projets de loi 141 (visant l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières) et 150 (visant la Société de l'assurance automobile du Québec, l'encadrement de l'économie numérique en matière de commerce électronique, de transport rémunéré de personnes et d'hébergement touristique). Cette sensibilisation initiée par la Coalition des associations de consommateurs (CACQ) s'est étendue à l'ensemble des régions par l'entremise des associations;
- s'est associée à Relais-femmes pour la réalisation du projet *Protéger vos finances en cas de maladie grave*. Le développement d'une formation en ligne permettra aux personnes qui font face à une maladie grave et à leurs proches d'être mieux outillés dans ces périodes difficiles de leur vie.

5.3.2 Comité sur l'appauvrissement des aînés

À l'automne 2018, l'ACEF a intégré un comité sur l'appauvrissement des aînés. Ce comité se penche sur les divers facteurs d'appauvrissement liés au vieillissement, à partir du moment de la retraite - volontaire ou non - ou du début de la réception des prestations d'un régime de pension.

L'action du comité se concrétise de la façon suivante :

- Recueillir et étudier la documentation pertinente;
- Dresser un état de situation de l'appauvrissement des aînés;
- Dénoncer l'appauvrissement et prendre position POUR et AVEC les aînés;
- Formuler des recommandations pour améliorer les conditions de vie des aînés.



Les membres du comité Développement social Vieux-Longueuil.

5.3.3 Démarche de Développement social Vieux-Longueuil Corporation de développement communautaire de Longueuil

Interpellés par l'évolution de l'environnement politique et économique de la Ville de Longueuil et de l'agglomération, les acteurs du milieu communautaire du Vieux-Longueuil ont amorcé, en 2016, une démarche de développement social, un processus de concertation locale. Fruit de l'effort collectif, la démarche nommée Développement social Vieux-Longueuil a été entérinée par le milieu communautaire au printemps 2017. Il s'agit d'un processus visant l'amélioration des conditions de vie des citoyens par la mise en commun, par les organismes impliqués, des enjeux, priorités d'actions et solutions disponibles. L'ACEF s'est jointe à cette équipe en mai 2018.

Depuis, la coordonnatrice de l'ACEF a participé à une douzaine de rencontres du comité et à cinq conversations de quartier où des collectes de données étaient réalisées pour alimenter la recherche sociale (immersion dans le milieu, tournée dans les quartiers, observation participative, groupes de discussion et conversations de quartier). Cette recherche sociale des réalités vécues sur le territoire de l'arrondissement du Vieux-Longueuil a permis d'en dresser un portrait détaillé.

Au final, plus de 400 personnes ont contribué à la recherche.

5.3.4 Maison de l'accueil

En mai 2018, le Carrefour le Moutier, organisme dédié notamment à l'accueil et à l'intégration de nouveaux arrivants, initiait une réflexion avec des partenaires autour d'un projet de Maison de l'accueil au sein du nouveau centre-ville de Longueuil. Depuis, l'ACEF s'est associée à ce projet et a participé à trois rencontres sur le sujet. Cette Maison de l'accueil regrouperait plusieurs organismes communautaires, ce qui permettrait aux citoyens d'avoir accès à plusieurs ressources au même endroit. De plus, cette Maison favoriserait les liens entre les organismes et la mise en commun de leurs ressources.

Le 19 février 2019, l'ACEF a assisté à la rencontre du Conseil de ville de Longueuil au cours de laquelle le projet Maison de l'accueil a été déposé auprès des élus municipaux.

5.3.5 Réseau de transport de Longueuil

Depuis plusieurs années l'ACEF est impliquée dans le dossier du transport collectif. Au départ, les organismes s'étaient mobilisés afin de contester la politique tarifaire du Réseau de transport de Longueuil (RTL).

À la suite de ces démarches, une première victoire, concernant les billets uniques, a été obtenue tant pour les groupes que pour la population en général.

La demande concernant le retour de la correspondance est restée lettre morte pendant près d'une décennie. Après des années de revendications, la persévérance des groupes devait être récompensée! En février 2019, le RTL annonçait le retour de la correspondance avec un paiement comptant. À ce jour cependant, cette annonce n'a toujours pas été suivie d'actions concrètes. L'ACEF souhaite vivement que le RTL donne suite à ses engagements rapidement et que le retour de la correspondance devienne une réalité en 2019.



5.3.6 Le Vendredi fou (Black Friday) : une façon positive de sensibiliser les consommateurs

Le *Vendredi fou* est le terme utilisé pour désigner la journée annuelle (habituellement le dernier vendredi du mois de novembre) où les commerçants proposent des soldes soi-disant extraordinaires. Le *Vendredi fou* lance la traditionnelle saison du magasinage de Noël.

Dans ce cadre, en 2018, la CACQ proposait une action de mobilisation le 23 novembre. Il s'agissait de distribuer deux fiches d'information aux consommateurs qui attendaient l'ouverture des portes d'un commerce. Ces fiches contenaient des mises en garde permettant d'identifier les cas de faute chez les commerçants, en lien avec deux pratiques (rupture de stock et vente de garanties prolongées). Les consommateurs témoins de l'une ou l'autre des deux pratiques étaient invités à faire valoir leurs droits sur les lieux.

Plutôt que de blâmer les consommateurs pour leurs achats, ceux-ci étaient plutôt informés et outillés pour être en mesure de faire valoir un argumentaire au commerçant ne respectant pas leurs droits. Face à cette approche, les consommateurs se sont montrés très réceptifs. La plupart d'entre eux ignoraient les dispositions légales et les obligations des commerçants. Intéressés, ils appréciaient d'en être informés avant de procéder à leurs achats. Devant le succès de l'action et l'efficacité de la stratégie mise en place, la CACQ envisage de conserver la même formule l'an prochain.

200 fiches d'information ont été distribuées en moins de deux heures.



6. Centraide



Centraide
du Grand Montréal

6.1 CAMPAGNE DE FINANCEMENT DE CENTRAIDE DU GRAND MONTRÉAL

De nouveau cette année, l'équipe de l'ACEF a pris part à la Marche Centraide aux 1000 parapluies.

Cette activité de financement annuelle était l'occasion privilégiée non seulement de démontrer notre appui à Centraide, mais également de permettre à la population de découvrir le nombre incroyable d'organismes financés grâce à ses dons.

Entre le début octobre et la fin novembre, comme chaque année, la coordonnatrice de l'ACEF a accompagné les porte-paroles de Centraide dans différents milieux de travail, afin de sensibiliser d'éventuels donateurs. Cette tournée est toujours une occasion d'expliquer aux travailleurs où et comment sont utilisés leurs dons. L'ACEF a participé à six conférences, tenues principalement auprès des travailleurs de bureau d'Hydro-Québec, qui ont pu ainsi être sensibilisés aux réalités des personnes endettées.

En juillet, la coordonnatrice a pris part à une formation pour les animateurs de tournées. Depuis plusieurs années, Centraide organise des tournées de territoires pour ses équipes de bénévoles et donateurs provenant

des campagnes en milieu de travail, pour les sensibiliser à l'action communautaire et à l'impact de leur contribution. Les participants sont invités à monter à bord d'un autobus scolaire et à partir à la découverte d'un quartier: son histoire, ses réalisations, ses besoins et ses enjeux. Un arrêt dans un organisme leur permet de rencontrer ses intervenants et ses usagers. Ces tournées sont grandement appréciées par les participants et leur nombre ne cesse d'augmenter d'année en année.

Le soutien indéfectible de Centraide est essentiel au travail de notre organisme et à la réalisation de notre mission auprès de la population, dont les besoins ne cessent de croître. Nous remercions Centraide du Grand Montréal pour son soutien financier constant.



L'équipe de l'ACEF (de gauche à droite): Marie-Édith Trudel, Amélie Gadbois, Michéline Ponton, Hélène Hétu, Anne Lagacé et Gaétan Lavoie, bénévole.



Mary-Lee Sanders en entrevue à RADIO MAX 103



Centraide
Sud-Ouest du Québec

6.2 CAMPAGNE DE FINANCEMENT DE CENTRAIDE SUD-OUEST DU QUÉBEC

Centraide Sud-Ouest du Québec, qui soutient financièrement quelque 37 organismes, devenait cette année un nouveau partenaire financier pour l'ACEF dans la région desservie par son point de service de Salaberry-de-Valleyfield. Nous les remercions pour leur appui.

De son côté, afin d'apporter son soutien à la campagne de financement de Centraide Sud-Ouest du Québec, l'ACEF point de service de Salaberry-de-Valleyfield a participé, en septembre 2018, au lancement de la campagne dans les locaux de la Caisse Populaire Desjardins Beauharnois. En janvier 2019, l'ACEF était également de passage à RADIO MAX 103 afin de présenter l'organisme, parler de ses activités, des consommateurs desservis, et du soutien de Centraide Sud-Ouest du Québec.

6.3 POINTS DE SERVICE

6.3.1 Région de Salaberry-de-Valleyfield

En plus d'offrir, quatre jours par semaine, le service d'information et d'accueil téléphonique, près de 60 consultations budgétaires ont été offertes. À plus d'une vingtaine de reprises, la consultante s'est déplacée dans les locaux d'un organisme communautaire, d'un CLSC ou d'un hôpital de la région pour faciliter la démarche auprès de personnes âgées, de personnes à mobilité réduite ou de personnes n'ayant pas de moyens de transport à leur disposition.

L'ACEF a animé **11 ateliers** auprès de groupes communautaires (centre de femmes, maisons des jeunes, centres de formation professionnelle) pour transmettre l'information sur des sujets variés tels que le budget, le crédit, l'endettement ou l'alimentation à bon compte. Ces activités sont très appréciées et les commentaires des participants sont élogieux.

Un acteur bien implanté dans la région

Nous constatons, à la suite de l'analyse des statistiques, que le point de service de Salaberry-de-Valleyfield est bien implanté et qu'il est connu et reconnu par les différents acteurs régionaux des milieux communautaires et gouvernementaux. En effet, 27 % des appels reçus provenaient directement d'intervenants de différents milieux. À la question *Comment avez-vous connu l'ACEF?*, 27 % des consommateurs affirmaient avoir été référés par un professionnel de la santé (médecin, infirmière, travailleur social, organisateur communautaire, CLSC, etc) alors que 20 % l'avaient été par un organisme communautaire.

En 2018-2019 :

11 ateliers animés
auprès de **183 participants**.

58 consultations budgétaires
dont **24** à l'extérieur des bureaux.

Une nouveauté : le service de petits prêts

Parmi les nouveautés de l'année, le point de service de Salaberry-de-Valleyfield mettait en place, en juin 2018, le Fonds d'entraide de la Rive-Sud de Montréal (FERSM) pour sa région. Un comité d'approbation des prêts, constitué de cinq organismes communautaires du milieu, a été mis sur pied. Ce nouveau service est encore mal connu des intervenants et démarre lentement. Des moyens devront être prévus pour le faire connaître davantage. Dans cette optique, une présentation du Fonds d'entraide a eu lieu le 2 mai 2018 à la Table de concertation de la petite enfance de Châteauguay auprès d'une quarantaine d'intervenants. Comme le Fonds d'entraide existe à Longueuil depuis plusieurs années, la consultante de Salaberry-de-Valleyfield a bénéficié de l'expertise de l'équipe de Longueuil pour la guider, ce qui a grandement facilité le démarrage de ce nouveau service.



Mary-Lee Sanders anime un atelier au Centre d'action bénévole de Valleyfield.

6.3.2 Saint-Jean-sur-Richelieu

Centraide du Grand Montréal continue d'appuyer l'ACEF dans la consolidation de ses services dans le Haut-Richelieu.

Sur ce territoire, l'ACEF a répondu à la demande de consultations qui ont été réalisées, pour la plupart, directement à Saint-Jean-sur-Richelieu. Grâce au Comité chômage du Haut-Richelieu et du Suroît et à la Confédération des syndicats Nationaux (CSN), qui nous permettent d'utiliser gratuitement leurs locaux, les consommateurs n'ont pas à se déplacer jusqu'à nos bureaux de Longueuil. Cette coopération est précieuse et permet à l'ACEF d'être présente dans cette région à peu de frais.

L'ACEF a animé **sept ateliers** auprès de nouveaux arrivants, maisons des jeunes, associations d'information en logements et immeubles adaptés. **88 personnes** ont été informées, principalement sur les thèmes du budget, du crédit, de l'endettement et des trucs pour économiser.

L'ACEF a également poursuivi son implication dans les instances locales de concertation, entre autres en assumant la présidence du conseil d'administration de la Corporation de développement communautaire du Haut-Richelieu Rouville (CDCHRR) jusqu'en juin 2018. Elle a participé également à l'assemblée générale annuelle de la CDCHRR en octobre 2018.

Un projet pilote

Enfin, nouvelle implication dans la région : en mars 2018, l'ACEF était approchée par le service d'aide financière du Cégep de Saint-Jean afin d'offrir, sur place, des consultations budgétaires aux étudiants. D'après le service d'aide financière, les étudiants semblent aux prises avec des situations financières de plus en plus complexes qui nécessitent l'aide spécialisée de nos consultantes. Par contre, ils ont peu recours à nos services. Le projet consiste donc à aller vers eux et à les rejoindre dans leur milieu. C'est le cégep qui publicise le service et prend les rendez-vous. Les premières consultations ont eu lieu en février 2019. Il est trop tôt pour tirer des conclusions sur ce projet encore embryonnaire.

En 2018-2019 : **7 ateliers** animés auprès de **88 participants**.

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, surtout dans le contexte actuel où la formation des nouvelles consultantes a été au cœur de l'agenda. Dans cette conjoncture particulière, nous avons considérablement réduit nos interventions médiatiques. Nous avons néanmoins saisi certaines occasions qui se présentaient d'informer les consommateurs via les médias.

Nous avons été invités à présenter nos services et activités et à donner notre avis sur la planification des funérailles, la gestion du budget, l'endettement, les enfants et l'argent, l'impact financier de l'uniformisation du compte de taxes scolaires, la hausse du panier d'épicerie et la situation budgétaire des familles.

En 2018-2019, l'ACEF a accordé, à une dizaine de reprises, des entrevues aux médias suivants :

- Radio-Canada : L'heure des comptes
- Protégez-vous
- TVR9
- Le Journal de Montréal
- Économie et cie.com
- Naître et grandir
- Coopmoi.com (Desjardins)
- 98,5 FM Montréal : Drainville PM
- FM 103,3
- 103,1 Max FM

7.2 PROMOTION

La promotion est un enjeu essentiel pour rejoindre la population et susciter des inscriptions à nos activités, en plus de permettre de faire connaître l'organisme, ses positions et ses services.

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.

À ce jour, les médias locaux continuent d'être un des moyens de visibilité les plus efficaces. Par contre, la disparition progressive des journaux locaux et la réduction draconienne de leur nombre de pages ont un impact indéniable sur notre capacité à rejoindre les consommateurs. Le Courrier du Sud est un partenaire majeur et la publication d'annonces dans ses pages a un impact immédiat sur le nombre d'inscriptions à une activité, voire sur la tenue même de l'activité. Or, cet hebdomadaire n'offre plus de section gratuite aux organismes communautaires pour faire connaître leurs activités. Il faut désormais défrayer le coût de chaque annonce.

Nous tentons de nous adapter à ces changements en variant les publications imprimées et celles en ligne, et en demeurant à l'affût d'opportunités économiques et efficaces.

7.2.1 Programme d'activités éducatives et de services

Un des outils promotionnels que nous privilégions depuis plusieurs années est la distribution de notre programme d'activités éducatives et de services. Le programme est d'abord et avant tout destiné aux intervenants. Il se veut un guide de référence sur les différents services offerts et les activités prévues, les conditions d'admissibilité, la clientèle visée, le calendrier à venir, les lieux où se tiennent les activités etc. Pour le rayonnement plus large de nos services auprès de la population, nous utilisons plutôt notre dépliant qui contient des renseignements sur nos services directs.

En 2018-2019, cet outil d'information a été distribué à près de 800 intervenants (incluant les organismes membres de notre association) des neuf MRC de notre territoire. Nous l'avons également remis à l'ensemble de nos députés, à nos bailleurs de fonds et à nos 279 membres (individus). De plus, à l'occasion, nous l'avons distribué à l'intérieur des pochettes d'information de certains de nos ateliers ou remis de main à main. Enfin, le programme est également disponible en ligne sur notre site Web.

Désireux d'amorcer un virage numérique, nous envisageons dorénavant de le distribuer prioritairement par envoi électronique. Cependant, il sera toujours possible d'en obtenir une version imprimée, sur demande.

En 2018-2019, le programme d'activités et de services a été distribué à plus de **1 000** exemplaires.



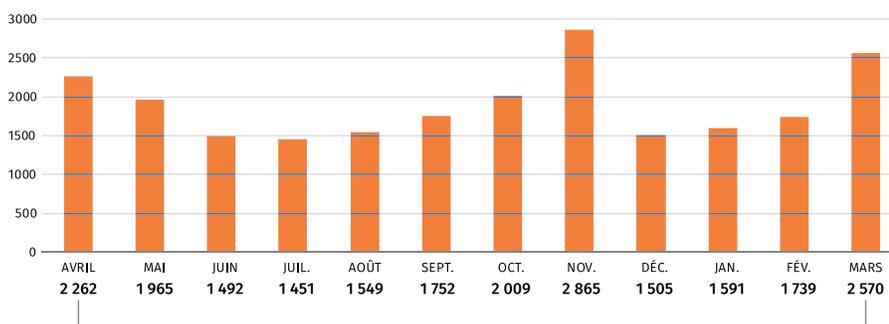
7.2.2 Site Internet

La fréquentation de notre site Internet n'a cessé d'augmenter depuis sa mise en ligne, il y a maintenant dix ans. Les mois d'avril, de novembre et de mars ont enregistré le plus haut taux de fréquentation, qui a par ailleurs été le plus faible durant les mois de juin et juillet.

L'accès à Internet permet aux consommateurs de trouver des ressources susceptibles de répondre à leurs besoins et, par conséquent, de consulter notre site, et ce, où qu'ils se trouvent. Des personnes de tout le Québec communiquent avec nous pour obtenir de l'information et au besoin, nous les référons à l'association de consommateurs de leur territoire.

Pour l'anecdote, nous avons reçu quelques appels de l'Alberta, de la Nouvelle-Écosse, de la Floride, et même d'Australie!

Ces consommateurs étaient soit en vacances et désiraient s'inscrire à une activité, ou ils appelaient pour un proche résidant ou s'apprêtant à emménager sur notre territoire. Tous avaient eu accès à nos coordonnées à la suite d'une recherche via Internet.



22 750 clics sur nos pages

7.2.3 Page Facebook

Réseau social important, Facebook est devenu incontournable. 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 leurs droits, sur les solutions aux dettes... Un nombre grandissant de consommateurs utilisent cette interface pour des demandes d'aide. Si la réponse à leur demande est simple, nous leur répondons immédiatement. Sinon, nous traitons la demande selon la procédure habituelle.

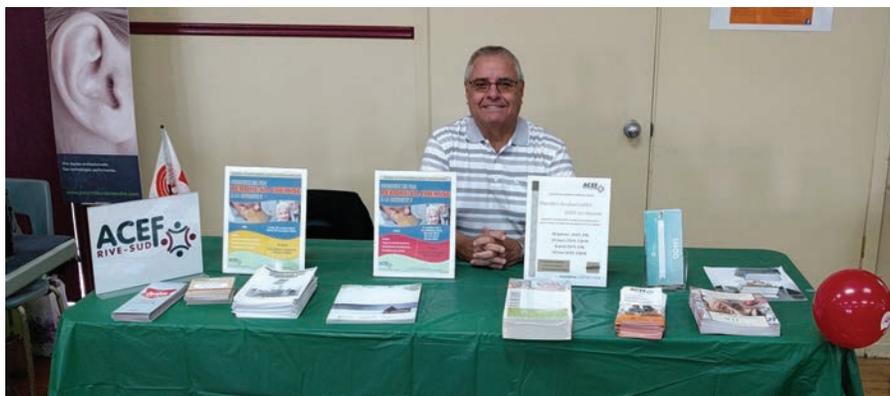
Plus de **861** personnes suivent la page Facebook de l'ACEF.



7.2.4 Kiosques d'information

Accès privilégié pour rencontrer directement les consommateurs, la tenue d'un kiosque d'information fait partie des moyens de visibilité utilisés par l'ACEF. Cette année, nous avons participé à deux événements s'adressant aux aînés des territoires de Longueuil et de Sainte-Julie pour leur faire connaître les différents services disponibles dans leur région. Dans le cadre de la *Semaine des aînés*, en mai 2018, la Ville de Longueuil a organisé une rencontre entre les aînés et une vingtaine d'organismes. De son côté, en octobre 2018, la Ville de Sainte-Julie a tenu la 4e édition de son salon *Place aux aînés*.

Deux bénévoles dévoués connaissant bien l'ACEF, Gaétan Lavoie et Serge Lefebvre (que l'on voit sur les photos) se sont portés volontaires pour animer les kiosques de l'ACEF à ces occasions. Nous les remercions grandement de leur implication.



8. Notre année en un coup d'œil

Avril 2018

- Dégât d'eau dans les locaux du point de service de l'ACEF à Salaberry-de-Valleyfield.

Mai 2018

- AGA de la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) à Québec.
- Participation au Salon des aînés de Longueuil : deux bénévoles assurent l'animation du kiosque.
- Participation à la démarche Développement social Vieux-Longueuil : processus de concertation visant l'amélioration des conditions de vie des citoyens par la mise en commun, par les organismes impliqués, des enjeux, priorités d'actions et solutions disponibles.
- Activité de formation par Desjardins dans le cadre de l'annonce officielle du renouvellement de l'engagement des Caisses Desjardins de la Rive-Sud de Montréal dans la poursuite et l'élargissement du Fonds d'Entraide.

Juin 2018

- Assemblée générale annuelle de l'ACEF Rive-Sud : quatre bénévoles de longue date sont honorés et les membres décident de céder le territoire de la MRC Pierre-De Saurel à l'ACEF Montérégie-Est.
- Caroline Soulard - consultante budgétaire à l'emploi de l'ACEF depuis 13 ans - nous quitte pour relever un nouveau défi.
- Sophie Lemieux, étudiante en sciences politiques, est embauchée pour l'été au poste d'agente d'information téléphonique.
- Le point de service de Salaberry-de-Valleyfield met en place le Fonds d'Entraide de la Rive-Sud de Montréal pour sa région.

Septembre 2018

- Embauche d'Anne Lagacé à titre de consultante budgétaire et de Renée St-Germain au poste d'agente d'information à l'accueil téléphonique (ce poste passe de deux jours par semaine à trois jours).
- Formation OPC : L'ACEF y participe.

Octobre 2018

- Entrée en fonction d'Amélie Gadbois, nouvelle consultante budgétaire.
- Participation au Salon des aînés de Sainte-Julie.
- Marche annuelle Centraide au centre-ville de Montréal.
- Salaberry-de-Valleyfield : lancement de la campagne Centraide Sud-Ouest du Québec à la Caisse Populaire Desjardins Beauharnois.
- Salaberry-de-Valleyfield : enregistrement du premier dossier de prêt dans le cadre du Fonds d'entraide.

Novembre 2018

- Campagne de financement de Centraide Grand Montréal : la coordonnatrice de l'ACEF accompagne les porte-paroles de Centraide dans divers milieux de travail afin d'expliquer aux travailleurs à quoi servent leurs dons.
- Un important dégât d'eau affecte les locaux de l'ACEF à Longueuil. Nous devons temporairement reloger une partie de l'équipe dans les anciens locaux de l'ACERS, juste en face de nos bureaux.
- Membres du C.A., bénévoles et employées sont réunis pour une rencontre d'évaluation de mi-parcours de la planification stratégique. C'est notamment, l'occasion de partager nos idées sur le changement de nom de l'ACEF, ainsi que sur la place des activités de reconnaissance des bénévoles dans l'organisme.

Janvier 2019

- L'ACEF Longueuil réintègre ses bureaux.

Février 2019

- L'ACEF assiste à la rencontre du Conseil de ville de Longueuil au cours de laquelle le projet Maison de l'accueil est déposé auprès des élus municipaux.
- Début d'un projet pilote avec le Cégep de Saint-Jean : des consultantes budgétaires se rendent sur place pour rencontrer des étudiants endettés.

Mars 2019

- Danielle Charest, adjointe administrative depuis de nombreuses années à l'ACEF, prend officiellement sa retraite.

9. Portrait financier

REVENUS	PRÉVISIONS 2018-2019	RÉSULTATS 2018-2019
SUBVENTIONS ACEF		
Centraide	189 149 \$	194 149 \$
S.A.C.A.I.S. (Déf. Coll. Droits)	125 965 \$	158 699 \$
Office protection consommateur (OPC)	- \$	12 300 \$
Service Canada (Emploi d'été - étudiant)	4 000 \$	4 941 \$
AMF	- \$	- \$
Sun Life	10 000 \$	- \$
Hydro-Québec	16 700 \$	16 667 \$
Fonds d'entraide Desjardins	94 285 \$	97 469 \$
Sous-total	440 099 \$	484 225 \$
AUTOFINANCEMENT		
Cotisations	701 \$	680 \$
Dons (Individus, Org., Synd., Ville, Députés, CRC)	14 000 \$	9 335 \$
Cours, ateliers, formation d'intervenants	5 600 \$	5 751 \$
Vente de documents	400 \$	425 \$
Intérêts	700 \$	1 676 \$
Autres revenus et remboursements	3 000 \$	7 982 \$
Sous-total	24 401 \$	25 849 \$
TOTAL DES REVENUS	464 500 \$	510 074 \$
DÉPENSES		
Salaires & Avantages sociaux	359 000 \$	364 440 \$
Honoraires professionnels	4 000 \$	4 817 \$
Loyer, électricité et assurances	44 600 \$	46 544 \$
Télécommunications	4 200 \$	3 996 \$
Fonctionnement du bureau	20 850 \$	21 426 \$
Déplacement et représentation	9 310 \$	5 905 \$
Cotisations, abonnements et documentation	2 240 \$	5 239 \$
Formation	1 500 \$	809 \$
Activités (services à la clientèle)	13 100 \$	7 799 \$
Activités spéciales	3 000 \$	- \$
Frais bancaires et Service de paie	1 100 \$	1 062 \$
Amortissement des immobilisations	1 600 \$	2 117 \$
TOTAL DES DÉPENSES	464 500 \$	464 154 \$
SURPLUS DE L'EXERCICE	- \$	45 920 \$

10. Remerciements

MERCI À NOS GROUPES MEMBRES

- Alphabétisation IOTA
- AQDR section Haut-Richelieu
- Association Communautaire d’Emprunt de la Rive-Sud
- Association Vivre et Vieillir Chez soi Bas-Richelieu Inc.
- Bonjour Soleil
- 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
- COM’FEMME
- Coopérative funéraire du Grand Montréal
- L’Entraide Chez-Nous
- G.R.A.V.E.S
- Groupe Alternative Logement
- Inform’elle
- La Croisée de Longueuil
- La rencontre Châteauguoise
- 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

- Actions familles
- Association pour la défense des droits sociaux de Huntington
- Carrefour Le Moutier
- Centre communautaire des aînés et des aînées de Longueuil
- Centre Communautaire Multi-Services Un Coin Chez-Nous 1983
- Centre D’Main de Femmes
- Centre jeunesse Emploi de La Prairie
- Comité chômage du Haut-Richelieu et du Suroît
- Comité logement Montérégie
- Conseil central de la Montérégie (CSN)
- Corporation de développement communautaire du Haut-Richelieu Rouville
- Corporation de développement communautaire de Longueuil
- Développement international Desjardins
- Entraide Mercier
- Fédération des caisses Desjardins du Québec
- L’Entraide Chez-Nous
- Le Fablier, une histoire de familles
- Le Quartier des femmes
- Les Aidants Naturels du Haut-Saint-Laurent
- Réseau d’information et d’aide aux personnes assistées sociales de Châteauguay
- Via l’Anse

MERCI À NOS BAILLEURS DE FONDS

- Centraide du Grand Montréal
- Centraide Sud-Ouest du Québec
- Caisse Desjardins du Vieux Longueuil
- Caisse Desjardins Pierre-Boucher
- Caisse Populaire Desjardins de La Prairie
- Caisse Desjardins de St-Hubert
- Caisse Desjardins de Brossard
- Caisse Desjardins Charles-Lemoyne
- Caisse Desjardins Des Moissons et de Roussillon
- Caisse Desjardins du Mont-St-Bruno
- Caisse Desjardins Des Patriotes (du Grand Coteau, Boucherville, Contrecoeur-Verchères, Varennes)
- Caisse Desjardins de l'Ouest de la Montérégie
- Caisse Desjardins de Châteauguay
- Caisse Desjardins des Seigneuries de la frontière
- Caisse Desjardins du Haut-Richelieu
- Caisse Populaire Desjardins du Bassin-de-Chambly
- Caisse Populaire Desjardins Beauharnois
- Caisse Desjardins de Salaberry-de-Valleyfield
- Caisse Desjardins de Beloeil-Mont-St-Hilaire
- Caisse Desjardins Haut-St-Laurent
- Développement international Desjardins
- Emploi et Développement social Canada – Programme Emplois d'été Canada
- Fédération des Caisses Desjardins du Québec
- Hydro-Québec
- Office de la protection du consommateur
- Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

MERCI À NOS DONATEURS

- Député de Taillon : M. Lionel Carmant
- Députée de Marie-Victorin : Mme Catherine Fournier
- Députée de Laporte : Mme Nicole Ménard
- Député de La Pinière : M. Gaétan Barette
- Développement international Desjardins
- Fondation Famille Vinesh Saxena



Centraide
du Grand Montréal

**Secrétariat à l'action
communautaire
autonome
et aux initiatives
sociales**

Québec 

 **Desjardins**

**Office
de la protection
du consommateur**
Québec 

 **Centraide**
Sud-Ouest du Québec

**Service
Canada** 

 **Hydro
Québec**

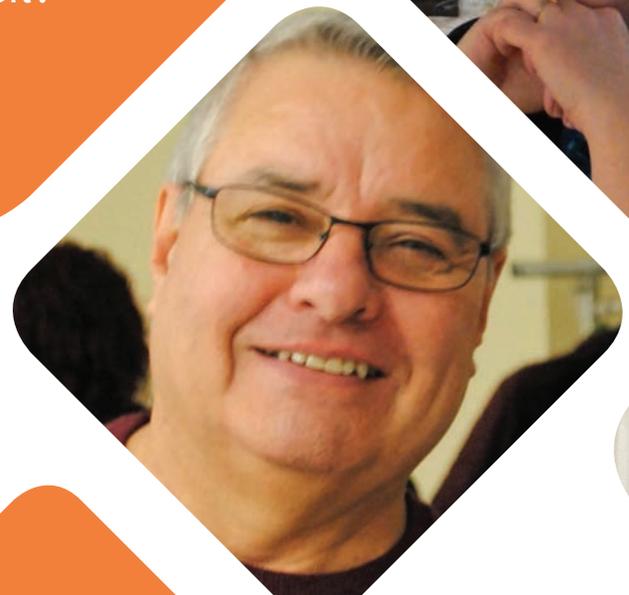


Merci

à notre équipe de
bénévoles exceptionnels

France Allard | François Aubry | Valérie Beauchamp | Véronique Berthiaume
Micheline Cyr | Sylvie Demers | Jean-Pierre Gingras | Louise Lamaire
Danielle Lavallée | Gaétan Lavoie | Serge Lefebvre | Manon Lévesque
Céline Mailhot | Colette Noël | Nicole Ouellette
Gisèle Papineau | Aline Roy

On vous aime!
Sans vous, ça ne serait
pas pareil!







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

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

