

50 ans
à faire la différence !



SOLUTIONS
À L'ENDETTEMENT

DROITS DES
CONSOMMATEURS



PLANIFICATION
BUDGÉTAIRE



2023-2024
Rapport annuel d'activités

**L'ACEF désire remercier
ses précieux bénévoles :**

François Aubry

Valérie Beauchamp

Jean-Pierre Gingras

Gaétan Lavoie

Carmen Lefebvre

Manon Lévesque

Nicole Ouellette

Gisèle Papineau

Aline Roy

Rédaction

L'équipe de travail

Révision

Micheline Ponton et Anne-Marie Champroux

Supervision et conception graphique

Micheline Ponton

Photomontage de la page couverture : Tabasko

Remerciements

L'équipe de l'ACEF tient à remercier Jean-Pierre Gingras pour la relecture et la correction de ce rapport ainsi qu'Anne-Marie Champroux pour la révision finale.

Mot de la présidente et de la coordonnatrice

C'est en octobre prochain que l'ACEF Rive-Sud célébrera son demi-siècle d'existence !

Depuis 50 ans, fidèle à sa mission, l'ACEF a eu et continue d'avoir un impact positif auprès des citoyens. Notre engagement à défendre les droits des personnes à faibles et modestes revenus demeure pertinent, sinon vital, et reflète un enjeu de société majeur.

Les festivités lancées en janvier 2024 pour marquer cet anniversaire se poursuivront jusqu'en décembre. Le point d'orgue sera incontestablement une conférence donnée par **Jacques Nantel**, professeur émérite à HEC Montréal, le 30 octobre 2024, au Théâtre de la Ville de Longueuil.

Malgré les défis socio-économiques auxquels elle est confrontée, l'équipe de l'ACEF maintient sa volonté de faire la différence pour les consommateurs.

L'ACEF tire fierté de ses efforts et de ses réalisations, notamment la mise en ligne sur *Youtube* des enregistrements des rencontres d'information *Bien manger à bon compte*, *Budget 101* et *Solutions aux dettes*. Elle est également fière d'annoncer officiellement sa récente affiliation à Union des consommateurs.

Des défis accrus pour les personnes les plus démunies

Ces personnes, que nous rencontrons chaque jour, mènent une importante bataille pour conserver leur dignité. La plus importante difficulté à laquelle elles font face actuellement est de se loger à un coût raisonnable. En effet, les loyers atteignent des sommets inégalés pour un grand nombre de ménages à faibles et modestes revenus. Se loger est devenu un fardeau insoutenable. Cette situation les oblige parfois à choisir entre le paiement de leur loyer ou l'achat de nourriture - malgré les conséquences qui en découlent - pour répondre à d'autres besoins essentiels, comme l'achat de médicaments, par exemple. Parallèle-

ment, l'indexation des prix à la consommation se révèle un poids supplémentaire pour les familles démunies. L'augmentation du coût du panier d'épicerie affecte grandement le pouvoir d'achat des ménages et exacerbe les inégalités économiques.

L'urgence de financer adéquatement les groupes communautaires

Dans ce contexte, l'ACEF Rive-Sud demeure un pilier essentiel au soutien à la population, mais nous ne pouvons et ne pourrons poursuivre adéquatement notre travail que si le gouvernement accorde un financement adéquat et stable aux organismes comme le nôtre.

En réponse à la situation alarmante vécue par les consommateurs, l'ACEF interviendra tout au long de l'année et nous vous inviterons, vous aussi, à porter le flambeau de la justice sociale avec nous dans les rassemblements et manifestations à venir et à être des acteurs de changement social.

L'ACEF est aux premières loges pour constater à quel point le Québec compose actuellement avec la détérioration constante des conditions de vie des populations les plus vulnérables sur le plan économique et social.

En terminant, nous souhaitons remercier chaleureusement l'équipe de travail et les bénévoles de l'ACEF pour leur dévouement indéfectible et leur forte mobilisation. Nous les invitons à poursuivre leur travail indispensable envers des personnes ayant grandement besoin de nos services !

Valérie Beauchamp, présidente
Marie-Édith Trudel, coordonnatrice

Table des matières

Mot de la présidente et de la coordonnatrice

1	L'ACEF	7
	1.1 Mission	7
	1.2 Territoire	7
2	VIE ASSOCIATIVE	8
	2.1 Assemblée générale annuelle	8
	2.2 Conseil d'administration	8
	2.3 Équipe	11
	2.4 Action bénévole	13
3	AIDE DIRECTE	15
	3.1 Accueil téléphonique	15
	3.2 Consultation budgétaire	17
4	FONDS D'ENTRAIDE	19
	4.1 Fonds d'entraide de la Rive-Sud de Montréal	19
	4.2 Fonds humanitaire	22
5	ÉDUCATION POPULAIRE	23
	5.1 Ateliers et rencontres d'information pour les groupes	23
	5.2 Ateliers et rencontres d'information pour la population	23
	5.3 Cours sur la planification budgétaire	26
	5.4 Activités et interventions relatives à Hydro-Québec	26
6	DÉFENSE COLLECTIVE DES DROITS	27
	6.1 Soutien individuel dans l'action	27
	6.2 Dossiers collectifs	29
	6.3 Mobilisation sociale	35

7	PARTENARIATS	37
	7.1 Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)	37
	7.2 Union des consommateurs (UC)	37
	7.3 Rencontre régionale des consultantes budgétaires	37
	7.4 Corporations de développement communautaire (CDC)	38
	7.5 Office de la protection du consommateur (OPC)	38
	7.6 Le bonhomme à lunettes	38
8	BAILLEURS DE FONDS	39
	8.1 Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS)	39
	8.2 Centraide du Grand Montréal	39
	8.3 Développement international Desjardins (DID)	41
	8.4 Office de la protection du consommateur (OPC)	41
	8.5 Autorité des marchés financiers (AMF)	41
	8.6 Hydro-Québec	41
9	VISIBILITÉ	42
	9.1 L'ACEF dans les médias	42
	9.2 Promotion	43
10	PORTRAIT FINANCIER	44
11	REMERCIEMENTS	45

1. L'ACEF

L'ACEF intervient dans le domaine de la consommation, de la planification budgétaire ainsi que des problèmes liés à l'endettement.

1.1 MISSION

L'Association coopérative d'économie familiale de la Rive-Sud de Montréal est une coopérative à fins sociales à but non lucratif.

En plus d'offrir des services d'aide, de prévention et d'éducation, l'ACEF informe et soutient les consommateurs en matière de défense de leurs droits et intérêts.

Elle œuvre dans une perspective d'éducation populaire. C'est pourquoi, depuis plusieurs années, elle privilégie les interventions collectives.

L'ACEF croit en une société plus juste, empreinte de solidarité, et travaille chaque jour à l'amélioration des conditions de vie des citoyens.

1.2 TERRITOIRE

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



Portrait du territoire¹

Population totale

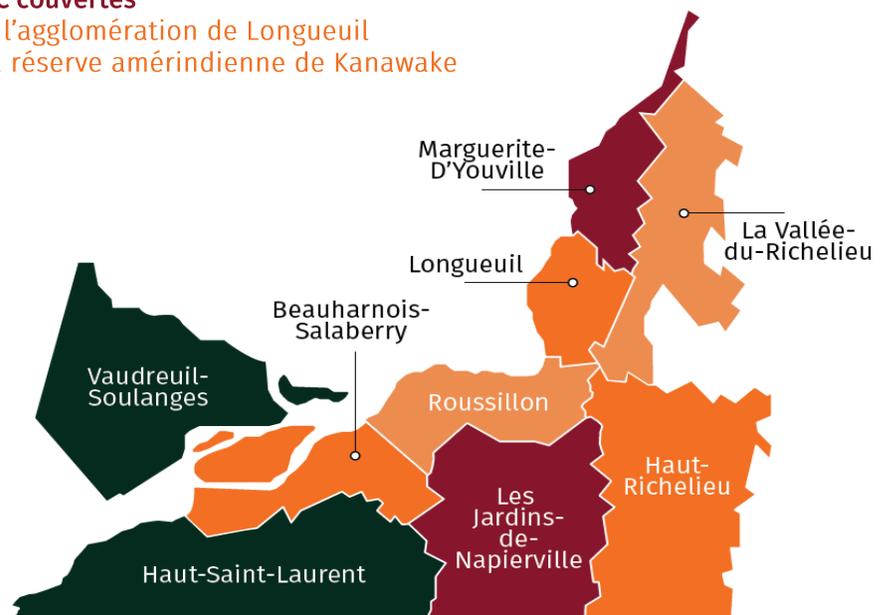
1 501 259

Municipalités desservies

102 + la réserve amérienne de Kanawake

MRC couvertes

8 + l'agglomération de Longueuil
+ la réserve amérindienne de Kanawake



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

2. Vie associative

2.1 ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE (AGA)

Le 21 juin 2023 s'est tenue l'Assemblée générale annuelle. Les administrateurs François Aubry, Valérie Beauchamp et Jean-Pierre Gingras ont été réélus. Bénévole de longue date, mais se présentant pour la première fois pour un poste au conseil d'administration, Gaétan Lavoie était élu.

Répartition des membres en date du 31 mars 2024

460
membres



430 individus



29 organismes



1 syndicat

2.2 CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

Membres du conseil d'administration 2023-2024



Valérie Beauchamp
PRÉSIDENTE

Bénévole depuis 2005



François Aubry
TRÉSORIER

Bénévole depuis 2005



Aline Roy
ADMINISTRATRICE

Bénévole depuis 2006



Jean-Pierre Gingras
ADMINISTRATEUR

Bénévole depuis 2004



Gaétan Lavoie
ADMINISTRATEUR

Bénévole depuis 2016



Gisèle Papineau
ADMINISTRATRICE

Bénévole depuis 2013



Nicole Ouellette
ADMINISTRATRICE

Bénévole depuis 2014

Ils font la différence !

La permanence de l'engagement des administrateurs a un impact très positif sur la stabilité de l'ACEF. Leur connaissance de l'organisme - sa mission, ses valeurs, l'origine et le contexte des décisions - facilite grandement leurs réflexions et leurs actions. Avoir au C.A. des « gardiens de la mémoire » s'avère bénéfique pour l'évolution et le développement de l'organisme.

Cette année, nos administrateurs ont principalement contribué à :

- endosser les demandes de financement déposées auprès de Centraide du Grand Montréal, d'Hydro-Québec, de l'Autorité des marchés financiers, de l'Office de la protection du consommateur, des députés provinciaux, du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, du Fonds québécois d'initiatives sociales (Montérégie) et de Nouveaux Horizons pour les aînés du gouvernement du Canada;
- suivre les travaux du projet *Alliance pour la solidarité*, dont l'ACEF est fiduciaire pour la Maison de l'Accueil et présenter en septembre 2023 une deuxième phase pour un prolongement de 6 mois;
- mettre fin au poste de l'agent à l'accueil téléphonique et s'assurer que ce poste soit assumé par l'équipe;
- coopter les nouveaux membres;
- louer le local de l'organisme Inclusion de St-Jean-sur-Richelieu;
- assurer le suivi auprès du Centre St-Pierre pour la réalisation de la planification stratégique et nommer les administratrices **Gisèle Papineau** et **Valérie Beauchamp** au comité porteur;
- appliquer progressivement la Loi 25 (Loi sur la protection des renseignements personnels);
- adopter, pour les fins de l'AGA, les états financiers 2023, le rapport d'activités, le plan d'action et les prévisions budgétaires 2023-2024;
- déposer une demande de reconnaissance auprès de la Ville de Longueuil, tout en exprimant nos préoccupations afin que soit respectées la Loi 25 (sur la protection des données et des renseignements personnels des citoyens) et la Charte des droits et libertés de la personne (et tout particulièrement le volet concernant le droit à la vie privée et à la protection des renseignements personnels)².

En 2023-2024, le C.A. s'est réuni à 9 reprises.

Merci à Jean-Pierre Gingras 20 ans d'engagement bénévole

20 ans



L'ACEF désire souligner les 20 ans d'engagement bénévole de **Jean-Pierre Gingras**. Cet amoureux de la langue française avait d'abord été recruté pour siéger au comité de sélection de textes dans le cadre de feu le *Concours Endettement : Prudence !* Depuis, nous n'avons jamais cessé de lui confier la révision et la correction de nos textes les plus importants.

C'est à partir de 2004 qu'il joint les rangs du C.A. Non seulement il assiste fidèlement aux réunions mais il s'y prépare méticuleusement en lisant (et en annotant !) tous les documents.

Respectueux, pacifique, il entretient des liens harmonieux avec les membres de l'équipe et ses collègues du C.A.

Nous désirons le remercier sincèrement pour toutes ces années d'implication et lui dire à quel point nous sommes impressionnées par la durée de son engagement et reconnaissantes pour son soutien. Nul doute qu'il a fait la différence en participant activement à ce que l'ACEF est devenue. Un grand merci **Jean-Pierre** !

² Voir point 6.2.4., page 33.

2.2.1 Planification stratégique

Au début du printemps 2023, l'ACEF mandatait le Centre St-Pierre, un organisme de formation, d'accompagnement et d'intervention sociale, pour l'assister dans l'élaboration de sa planification stratégique pour la période 2024-2029.

Un comité porteur a été créé afin de réaliser une analyse de l'environnement, d'identifier les défis de développement, de définir une vision commune et des orientations en vue de préparer les documents pour les réunions entre les membres du C.A. et l'équipe de travail. Ce comité est composé de deux membres du C.A. et de trois membres de l'équipe.

Le comité porteur a :

- préparé les deux rencontres entre les membres du C.A. et de l'équipe;
- réalisé une analyse de l'environnement interne et externe incluant la rédaction de questionnaires envoyés aux partenaires, membres et députés;
- évalué les résultats obtenus à la suite de la réception des questionnaires complétés afin de faire ressortir les points forts et les points faibles;
- identifié les défis liés au développement de l'ACEF et à ses capacités organisationnelles.

**En 2023-2024, le comité porteur s'est réuni à 7 reprises.
2 rencontres (C.A. et équipe) ont eu lieu.**

Jusqu'à présent, cette démarche a été extrêmement fructueuse en générant des échanges et des idées, nourris par un climat de respect, d'écoute et par une compréhension exceptionnelle entre les membres du conseil d'administration et l'équipe des travailleuses.

Nous désirons remercier les formatrices **Cathy Martel** et **Marie-Ève Leblanc** qui ont effectué un travail d'accompagnement remarquable.

Les résultats de l'ensemble des travaux et de l'analyse de la planification stratégique seront présentés lors de l'assemblée générale du 19 juin 2024.

Merci à Nicole Ouellette 10 ans d'implication bénévole

10 ans



Un grand merci à **Nicole Ouellette** pour ses dix ans d'implication bénévole.

À son arrivée en 2014, elle réalise du travail de bureau, particulièrement la préparation de pochettes d'information pour nos ateliers collectifs, ce qui lui a valu d'être surnommée avec humour « fée pochettes » par un autre bénévole. En 2016, elle devient administratrice au C.A. de l'organisme. Elle s'est également greffée au comité d'approbation des prêts du Fonds d'entraide pendant plusieurs années.

Pince-sans-rire et pourvue d'un esprit critique redoutable, elle sait tourner en dérision les contradictions qu'elle identifie dans les discours environnants. Lectrice insatiable, c'est une femme qui se distingue par son intelligence, sa culture générale et sa générosité. L'informatique n'est pas son ami mais qu'importe, elle en a d'autres ! Nul doute qu'elle aussi a fait une différence dans la vie de l'organisme et nous la remercions de nous avoir fait bénéficier de toutes ses belles qualités. Un gros merci **Nicole** !



2.3 ÉQUIPE

L'ACEF a le privilège de pouvoir compter sur une équipe formée de travailleuses chevronnées, cumulant plusieurs années d'expérience et possédant un savoir-faire remarquable. Cependant, comme plusieurs d'entre elles seront à la retraite d'ici plus ou moins cinq ans, il devient crucial de prévoir la relève.

Membres de l'équipe 2023-2024



De gauche à droite

Anne Lagacé, consultante budgétaire; **Vicky Paraschuk**, consultante budgétaire/Responsable du bureau de St-Jean-sur-Richelieu; **Micheline Ponton**, responsable des bénévoles et de la promotion; **Nathalie Bélisle**, adjointe-administrative; **Mary-Lee Sanders**, consultante budgétaire/Bureau de Salaberry-de-Valleyfield; **Hélène Héту**, consultante budgétaire et **Marie-Édith Trudel**, coordonnatrice.

Au cours de l'année 2023-2024, l'équipe a participé avec le C.A. à deux nouveaux comités de travail :

- le comité sur la planification stratégique ou comité porteur³.
- le comité organisationnel des activités du 50^e anniversaire de l'ACEF⁴.

³ Voir le point 2.2.1, Planification stratégique, page 10.

⁴ Voir le point 2.4, Action bénévole, page 14.

Parmi les défis qui attendent l'équipe

- Reprendre les activités du comité sur les documents officiels afin de procéder à la révision du contrat de travail;
- réaliser les activités en lien avec le 50^e anniversaire de l'ACEF;
- terminer la planification stratégique 2024-2029;
- assurer la relève des travailleuses et la pérennité de l'organisme.

Formations suivies par les employées

Afin de s'adapter aux changements qui ne cessent de survenir dans l'environnement social, juridique et économique, améliorer ses pratiques, affiner ses connaissances et tenir à jour ses contenus, nous croyons que la formation est et demeure incontournable.

Cette année, l'équipe de l'ACEF a participé aux formations suivantes :

Assurer le respect des droits des citoyens et des citoyennes dans leurs relations avec les services publics

Le Protecteur du citoyen

La communauté LGBTQ+ - soyons allié-e-s

JAG, organisme LGBTQ+ (initiée par TROC Montérégie)

Les nouvelles dispositions de la Loi sur la protection du consommateur

Office de la protection du Consommateur

Les personnes demandant l'asile – Un portrait plus clair de leur situation

Carrefour Le Moutier

Les saisies (atelier 1, 2 et 3)

Union des consommateurs

Loi 25 - Par où commencer ?

Cy-clic, formation en cybersécurité

Orienteur en mesures d'aide

ACEF du Sud-Ouest de Montréal

Préparation à la retraite

ACEF de l'Est de Montréal

Secourisme en milieu de travail

Gestion Paramédical

Simplification des écrits

Concertation Alphabétisation Longueuil

Travailler ensemble pour parvenir à la réconciliation

Nation Abénakis (initiée par CDC Roussillon)

En 2023-2024, les employées ont suivi 13 formations et y ont consacré globalement 166 heures.

20 ans

Merci et bravo à Hélène Héту, une employée de longue date

Une des forces de l'équipe de l'ACEF est la permanence de son équipe. Nous en avons pour preuve la durée en poste d'Hélène Héту, consultante budgétaire qui fêtait son 20^e anniversaire d'embauche en juillet 2023.

Pour souligner cet évènement, nous l'avons surprise lors de la dernière AGA en projetant une vidéo hommage à son intention. Non seulement toute l'équipe a témoigné de son appréciation à son égard mais nous avons également réussi à obtenir les témoignages de partenaires, d'une consommatrice qu'elle a aidée, d'une ex-collègue, de bénévoles et... même de ses enfants !!

Avec les années, Hélène est devenue un pilier de l'ACEF. Partout où elle intervient, elle fait rayonner l'organisme. Elle possède une solide expertise qu'elle partage volontiers avec ses collègues. Ses aptitudes pour les communications lui servent dans toutes ses tâches, allant de la consultation à l'animation en passant par la représentation ou la présence médiatique. Son souci des consommateurs, ses interventions exemptes de jugement, ses qualités humaines, en font une consultante très appréciée. Toute l'équipe veut lui rendre hommage et lui réitérer son appréciation et son affection et lui assurer qu'elle fait la différence dans la vie de l'organisme, dans celle des consommateurs et dans celle de ses collègues ! Bravo et merci Hélène !



2.4 ACTION BÉNÉVOLE

L'ACEF dispose d'une petite équipe de bénévoles efficace, engagée et compétente. Impliquées depuis de nombreuses années, ces personnes de tête et de cœur participent activement à la réalisation des activités, supportent les employées et contribuent aux enjeux soulevés par le contexte social, économique et politique. Plusieurs d'entre elles conjuguent différentes activités bénévoles, de la gestion de l'organisme à l'animation de cours ou de rencontre d'information, en passant par le travail de bureau et la révision et la correction de textes.

La transmission des connaissances entre pairs

C'est une grande fierté pour nous de pouvoir compter sur des bénévoles issus de la communauté pour transmettre des connaissances entre pairs. Ainsi, **Aline Roy**, retraitée, transmet ses connaissances et son expertise en animant des rencontres d'information sur la retraite. De son côté, **Manon Lévesque**, bénévole de longue date à l'animation du cours sur la planification budgétaire, partage elle aussi avec beaucoup d'enthousiasme ses connaissances en matière d'organisation du budget.



Aline Roy

Manon Lévesque

Afin de soutenir et accompagner les animatrices bénévoles et de s'assurer de la qualité du service offert aux consommateurs, l'ACEF procède régulièrement avec elles à la mise à jour de leurs connaissances. Pour ce faire, cette année, une consultante budgétaire a revu le contenu de la rencontre sur la retraite avec **Aline**, et a assisté à trois cours dispensés par **Manon**, afin de lui permettre, par le biais de commentaires constructifs, d'actualiser ses pratiques, d'augmenter ses connaissances et de maintenir son intérêt pour son activité bénévole. Ce type d'implication bénévole est exigeant et requiert de la part des bénévoles une formation continue alliée à une grande souplesse, de l'autonomie et une fiabilité à toute épreuve.

Le soutien au travail de bureau



Carmen Lefebvre

Gisèle Papineau

Au travail de bureau, nous bénéficions également du soutien hebdomadaire d'une bénévole très appréciée, **Carmen Lefebvre**. Sa collaboration facilite, notamment, la préparation du matériel pour les ateliers et les rencontres d'information.

Enfin, la saisie des statistiques, nécessaire afin de chiffrer et d'étayer nos actions, est partagée par **Carmen Lefebvre** et **Gisèle Papineau**.

Rapides, efficaces, ordonnées, leur travail est toujours impeccable. Merci d'être là !



Carmen et Gisèle en pleine action !

Le 50^e anniversaire de l'ACEF

Le 19 octobre 2024 marquera le 50^e anniversaire de notre organisme. Dans le but de souligner la pérennité de notre association et d'organiser les célébrations entourant cet événement, un comité paritaire C.A./équipe a d'abord été mis sur pied. Aline Roy et Gisèle Papineau ont joint ce comité. Plusieurs réunions ont eu lieu et d'autres sont prévues au calendrier organisationnel de l'évènement. Les festivités débutées en janvier 2024 se poursuivront jusqu'en décembre.



Un lancement réussi !

Le lancement des activités a eu lieu le 24 janvier 2024. Employées et bénévoles se sont réunis pour un 5 à 7 convivial. Ce fût l'occasion d'effectuer un retour dans le temps et de rappeler, parfois avec une pointe d'humour, certains événements qui ont jalonné notre histoire. Nous avons constaté que, malheureusement, certains enjeux demeurent d'actualité : le manque criant de logements, la hausse du coût des aliments, le sous-financement des organismes communautaires, etc. Nous avons eu une pensée empreinte de gratitude pour tous les employés et tous les bénévoles qui ont contribué à l'organisme au fil des années, et avons pris conscience avec fierté que le témoin avait bien été relayé et que la mission, l'essence et les valeurs d'origine de l'ACEF ont été préservées.



Une semaine des bénévoles toute spéciale

Pour souligner cette année toute spéciale, l'ACEF a décidé de gâter ses bénévoles plus qu'à l'accoutumée lors de la semaine nationale des bénévoles qui se tenait du 14 au 20 avril. Elle a envoyé, à chacun d'entre eux, une carte de remerciement signée de toute l'équipe accompagnée d'une carte-cadeau échangeable dans une librairie locale indépendante. À cet envoi, elle a ajouté un planificateur de menus plastifié, création d'une con-

sultante de l'ACEF. Dans un contexte inflationniste, cet outil de planification des repas nous semblait un cadeau tout indiqué. Ce planificateur de menus sera bientôt offert gratuitement à nos membres et aux participants de nos activités collectives. Nous avons également remercié publiquement nos bénévoles par le biais de notre site Web et de notre page Facebook.

Merci à nos bénévoles !

Toutes les employées de l'ACEF désirent remercier chaleureusement les personnes bénévoles pour leur implication. Vous jouez un rôle primordial dans le succès de notre organisation et nous en sommes très reconnaissantes. Merci de votre contribution !

3. Aide directe

3.1 ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Parce que c'est le premier contact avec l'ACEF, l'accueil téléphonique continue, bon an, mal an, d'être un poste névralgique au sein de notre organisme.

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



Micheline Ponton et Marie-Édith Trudel à l'accueil téléphonique

On fait la différence !

Nous prenons le temps de bien écouter les consommateurs qui nous appellent et nous faisons preuve de bienveillance à leur égard. Ils nous disent souvent qu'ils ont appelé ailleurs et qu'ils se sont sentis jugés et bousculés et nous exprimons leur reconnaissance pour l'accueil reçu.

La majorité des appels que nous recevons sont en lien avec un problème d'endettement. Les problématiques sont souvent multiples et complexes. Les consommateurs qui nous appellent sont particulièrement aux prises avec des enjeux de santé physique et mentale et des problèmes liés au vieillissement. Un grand nombre d'entre eux rencontrent des difficultés de logement ou d'hébergement. Les dettes et le manque d'argent et de ressources sont au cœur de leurs demandes d'aide.

Un poste aux défis multiples

La pénurie de main d'œuvre, le roulement des employés à ce poste et le financement insuffisant et incertain de l'organisme ont entraîné le réaménagement général de l'accueil téléphonique. L'agent d'information à l'accueil téléphonique n'a pas été remplacé à la suite de son départ. C'est maintenant à l'équipe de travail qu'il incombe de partager et d'assurer cette responsabilité, en plus de celles de leur poste spécifique, et ce, dans un contexte où les demandes sont à la hausse et de plus en plus complexes. Il a fallu faire preuve d'ouverture et de créativité afin d'établir de nouvelles façons de faire nous permettant à la fois de diminuer la pression sur ce poste tout en conservant la qualité du service offert à la population, et ce, sans compromettre les autres activités et services de l'organisme et sans trop alourdir la tâche des employées, aux agendas déjà surchargés.

En 2023-2024, l'ACEF a répondu à 4 000 demandes d'aide⁵ acheminées par téléphone, visites à nos bureaux ou courriels

(incluant les bureaux de Salaberry-de-Valleyfield et de St-Jean-sur-Richelieu).

⁵ Précisons que nous ne comptons 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.

Des mesures concrètes pour répondre à la demande

Voici quelques-unes des mesures retenues pour modifier les pratiques et réduire le temps consacré à l'accueil tout en conservant comme objectif de continuer d'aider et de soutenir les consommateurs :

1. Les inscriptions en ligne

Afin de faciliter l'autonomie des personnes et réduire le nombre d'appels téléphoniques, l'ACEF a mis en place à la fin de l'année 2023 un formulaire d'inscription en ligne. Les participants peuvent donc s'inscrire eux-mêmes à nos activités collectives. À la lumière des résultats obtenus⁶, il semble que cette formule ait permis l'inscription d'un plus grand nombre de consommateurs aux rencontres sur les solutions aux dettes. Il est possible qu'il soit plus facile pour certains de faire cette première démarche sans avoir besoin de téléphoner et de discuter de leur situation.

2. La réduction des plages-horaire

Comme il était important pour nous de conserver la prise d'appels en direct mais qu'il devenait impossible de le faire à temps plein, nous avons trouvé une solution mitoyenne. S'inspirant des pratiques d'autres organismes faisant face à des enjeux similaires, nous avons réduit les plages-horaire consacrées à l'accueil téléphonique. Désormais, nous répondons au téléphone en après-midi seulement. Le reste du temps, les consommateurs peuvent laisser un message sur la boîte vocale, nous adresser un courriel ou rejoindre directement leur consultante budgétaire en composant son numéro de poste.

3. Le partage des responsabilités

L'accueil a été principalement dévolu à deux employées qui se partagent les plages-horaire. Ces dernières peuvent toujours compter sur une consultante de garde pour les aider au besoin ou répondre en temps réel aux appels plus difficiles. Lorsque l'une d'elles doit s'absenter, c'est le reste de l'équipe qui prend le relais en ajoutant cette tâche à leur horaire de travail.

4. Les postes téléphoniques attribués à chaque employée

Nous avons attribué un poste téléphonique à chaque employée afin qu'elle puisse être rejointe directement sans que l'intervention de l'accueil ne soit nécessaire.

5. L'augmentation du temps de rappel

Enfin, il a fallu se résigner à augmenter les délais de réponse aux demandes d'aide. À l'heure actuelle, nous nous réservons un délai de rappel variant entre 2 à 3 jours ouvrables. Néanmoins, nous demeurons soucieuses d'établir des priorités de rappel qui tiennent compte de l'urgence des situations ou de l'état psychologique d'une personne.

Bien que ces mesures se soient avérées efficaces, l'accueil demeure une surcharge dans un contexte multi-tâches et marqué par l'augmentation et la complexité des demandes.

Salaberry-de-Valleyfield

La situation est différente au bureau de Salaberry-de-Valleyfield qui ne compte qu'une seule employée. Si le nombre d'appels est demeuré sensiblement le même, par rapport à l'an dernier, le défi réside dans la complexité des demandes. L'un des indices de ces situations plus complexes est l'augmentation significative du nombre de consultations budgétaires réalisées dans cette région⁷. On constate également une pression accrue de la part de nombreux intervenants qui sollicitent l'aide de l'ACEF pour leurs clients.

⁶ La participation à la rencontre *Solutions aux dettes* a doublé, passant de 75 en 2022-2023 à 151 en 2023-2024.

⁷ À Salaberry-de-Valleyfield, les consultations budgétaires sont passées de 53 en 2022-2023 à 94 en 2023-2024. Une hausse de 77 %.

3.2 CONSULTATION BUDGÉTAIRE INDIVIDUELLE

La consultation budgétaire est un service traditionnellement offert par les ACEF. Professionnel, gratuit et confidentiel, il vise à apporter un soutien personnalisé aux consommateurs qui souhaitent améliorer leur gestion budgétaire ou se sortir d'une situation d'endettement. Les consommateurs qui contactent l'ACEF vivent souvent une situation financière difficile et complexe et ne savent pas toujours vers qui se tourner pour obtenir de l'aide.

Lors de la consultation budgétaire, les consultantes respectent le rythme et les valeurs de chacun. Un portrait global est tracé, tenant compte des différents facteurs en périphérie de leur situation financière. Le rôle de la consultante budgétaire est alors d'aider la personne à trouver des solutions (à court, moyen ou long terme) qui conviennent à sa réalité et qui tiennent compte de ses priorités tout en la soutenant dans la défense de ses droits, au besoin. Dans certains cas, la situation peut exiger des démarches supplémentaires telles qu'un suivi sur une plus longue période ou une intervention auprès de différentes instances (gouvernementales, financières, commerciales, etc.). Les consultantes réfèrent également souvent à d'autres ressources (comités de logement, banques alimentaires, OPC, députés, etc.).

Les consultantes budgétaires



De gauche à droite :
Vicky Paraschuk, Mary-Lee Sanders, Hélène Héту et Anne Lagacé.

On fait la différence !

La personne rencontrée se sent soutenue et encouragée, elle reprend du pouvoir sur sa situation budgétaire et connaît maintenant les actions à poser pour régler ou améliorer sa situation financière.

À la suite d'une consultation budgétaire, nous recevons fréquemment des remerciements de consommateurs reconnaissants qui nous témoignent que l'ACEF a fait une réelle différence dans leur vie.

Les appels téléphoniques de plus de 30 minutes

Il arrive fréquemment que les consultantes budgétaires s'entretiennent longuement au téléphone avec un consommateur pour bien cerner sa situation et l'aider à identifier les actions à poser ou à éviter pour le règlement de sa situation ou la préservation de ses droits. Il peut s'agir d'appels référés par l'accueil téléphonique ou faisant suite à une consultation budgétaire.

En 2023-2024, les consultantes de l'ACEF ont répondu à 126 appels téléphoniques de longue durée

(incluant ceux du Fonds d'entraide et des bureaux de Salaberry-de-Valleyfield et de St-Jean-sur-Richelieu).

Des modes de consultation adaptés aux besoins

Bien que 60 % des consultations se déroulent en personne, elles sont également offertes par visioconférence et par téléphone. En personnel, elles peuvent se dérouler dans l'un de nos trois bureaux (Longueuil, Salaberry-de-Valleyfield et St-Jean-sur-Richelieu), dans les locaux d'autres organismes et, parfois, à domicile, en présence d'un intervenant. Nous constatons que ce sont davantage les personnes rencontrant des difficultés motrices, ayant des horaires serrés ou habitant en région plus éloignée qui privilégient la consultation en visioconférence et par téléphone.

Dans certains cas, la tenue de consultations budgétaires sur le lieu de travail peut faciliter grandement nos interventions. Ainsi, la consultante responsable de la région de St-Jean-sur-Richelieu a réalisé plusieurs consultations budgétaires à l'Atelier Industriel St-Jean, un organisme à but non lucratif qui permet l'intégration sur le marché du travail de personnes vivant avec des limitations physiques et/ou intellectuelles. Il aurait été plus difficile, voire impossible, de rencontrer et d'aider ces consommateurs aux besoins particuliers s'ils avaient dû se déplacer pour obtenir le service.

Une demande en forte hausse

La pandémie ayant créé un exode des gens de la ville vers les banlieues, la Montérégie a connu une forte augmentation de sa population⁸. Les services à la population n'ont pas suivi. Le manque de transport en commun⁹, des banques alimentaires sous-financées, un logement social anémique et des services sociaux carrément insuffisants ont eu un impact direct sur les demandes de consultations budgétaires grandissantes.

Cette année, la demande a explosé pour atteindre un sommet jamais vu auparavant passant de 294 consultations réalisées en 2022-2023 à 419 en 2023-2024, ce qui représente une augmentation de 42,5 %. Par ailleurs, nous avons constaté une hausse de 77 % des demandes à notre bureau de Salaberry-de-Valleyfield. Il y a eu 94 consultations budgétaires comparativement à 53 l'année dernière. Nous appréhendons qu'avec les nouveaux services qui seront mis en place avec la construction de l'hôpital de Vaudreuil-Soulanges, les demandes et références provenant des intervenants vont continuer à croître.

Malheureusement, nous n'arrivons plus à répondre rapidement à toutes ces demandes. Cette pression constante n'est pas toujours facile à gérer et nous avons dû prendre des décisions crève-cœur pour en atténuer l'impact sur les employées déjà largement sollicitées. Ainsi, nous avons dû augmenter le délai d'attente pour obtenir un rendez-vous pour une consultation budgétaire. Celui-ci est passé de trois à six semaines. Afin de réduire les conséquences de cette situation sur les consommateurs, nous répondons aux questions les plus urgentes, les référons vers une rencontre sur les solutions aux dettes, au besoin, ou les dirigeons vers un autre organisme.

En 2022-2023, l'ACEF a réalisé 419 consultations budgétaires.

(incluant les suivis budgétaires* et les consultations du Fonds d'entraide à Longueuil, Salaberry-de-Valleyfield et St-Jean-sur-Richelieu).

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

⁸ D'après les chiffres fournis par le Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (MERN), la population totale de la Montérégie est passée de 1 234 767 en avril 2020 à 1 501 259 en janvier 2023. (Source : Découpage administratif, Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (MERN), avril 2020 et janvier 2023).

⁹ Le manque de transport en commun entraîne la nécessité d'avoir un véhicule automobile voire deux et contribue à l'endettement des ménages.

4. Fonds d'entraide

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

En opération depuis 2011, le Fonds d'entraide est une alternative au crédit coûteux. Remboursables sur 24 mois, sans intérêts, ces prêts d'un maximum d'environ 800 \$ servent à combler des besoins essentiels non récurrents (achat de réfrigérateur, cuisinière, pneus, etc.).

Au-delà des prêts octroyés, l'approche des consultations budgétaires du Fonds d'entraide est de permettre une analyse globale de la situation financière des gens rencontrés. Tout comme pour celles de l'ACEF, ces consultations permettent d'offrir, par exemple, un soutien pour le réaménagement budgétaire ou la recherche de solutions à l'endettement ou encore de guider les consommateurs vers d'autres ressources.

Une demande de prêt n'est pas toujours admissible. Parfois, le montant demandé est trop élevé, la personne n'a aucune capacité de remboursement ou il s'agit d'un endettement récurrent. Les personnes refusées ne sont pas laissées en plan pour autant. Elles sont soutenues dans leurs démarches afin d'évaluer les solutions possibles compte tenu de leur situation.

On fait la différence !

Le Fonds d'entraide permet aux consommateurs à faibles revenus de combler des besoins essentiels sans avoir à contracter des prêts coûteux.



Cette année, 121 personnes ont contacté le Fonds d'entraide pour une demande de prêt ou pour des informations. C'est près de la moitié des personnes ayant contacté l'ACEF pour un prêt qui ont été rencontrées à ce sujet. Un peu plus de la moitié a obtenu un prêt. Le montant moyen prêté a été de 650 \$.

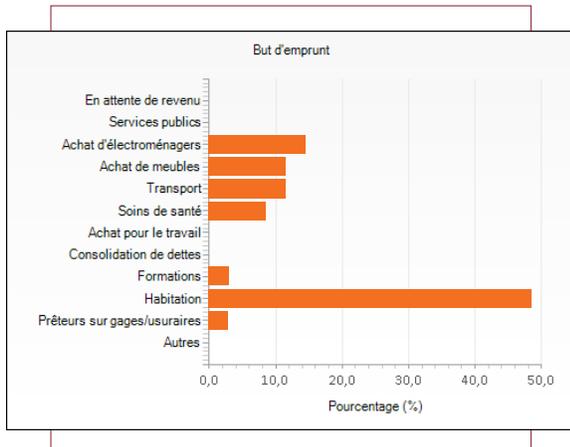
En 2023-2024, 152 rencontres individuelles :
66 consultations budgétaires et 86 suivis* réalisés.

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

35 prêts consentis.
24 134 \$ ont été remis sous forme de prêts.

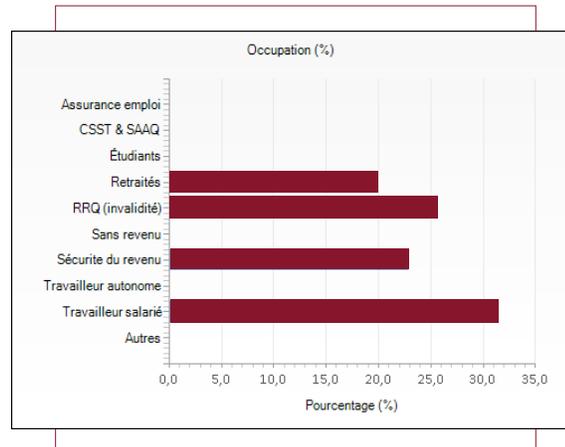
Quelques statistiques

Tout comme l'an dernier, nous constatons que la crise du logement continue de générer une demande accrue pour les besoins liés à l'habitation (déménagement et retards de loyer).



En 2022-2023, environ 33 % des demandes d'emprunt étaient liées à l'habitation. En 2023-2024, ce chiffre a continué de grimper pour atteindre près de 50% des demandes.

Les chiffres nous indiquent que la majorité des emprunteurs sont maintenant des travailleurs salariés. C'est une tendance qui ne cesse d'augmenter depuis quelques années.



Graphiques : Desjardins

En 2021, les travailleurs salariés représentaient environ 19 % des emprunteurs. Aujourd'hui, ce pourcentage s'élève à plus de 30%. Nous croyons que le contexte inflationniste actuel n'est pas étranger à cette situation.

Comité d'approbation des prêts

Le comité d'approbation des prêts est formé d'intervenants du milieu communautaire. Ils analysent consciencieusement chacune des demandes de prêts avec attention et bienveillance afin de les accepter ou de les refuser. Ils ont à cœur de soutenir les gens en difficulté. Parce qu'ils apportent une précieuse expertise lors de la prise de décision, le travail des membres du comité est fondamental et leur apport est grandement apprécié.

Nous remercions chaleureusement les membres du comité :

- **Murielle St-Jean**, L'Entraide Chez Nous à Longueuil;
- **Hanh Lam**, Comité logement Montérégie;
- **Lyne Leboeuf**, Service d'aide et d'accompagnement en défense de droits aux personnes âgées et leurs proches (CAAPA) de l'Association Québécoise des droits des personnes retraitées et préretraités (AQDR) de Valleyfield-Suroît.

Nous désirons également remercier chaleureusement trois nouveaux membres qui se sont joints au comité cette année :

- **Valérie Taillefer**, Association pour la défense des droits sociaux (ADDS) de Huntingdon;
- **Lorena Garrido**, Centre Communautaire des aînés et des aînées de Longueuil;
- **Nancy Bilodeau et Florence Grenier** (en alternance), Inclusion à St-Jean-sur-Richelieu.

Merci également à **Dominick Gosselin** et **Olmer Bétancourth**, Centre Communautaire des aînés et des aînées de Longueuil, qui ont quitté le comité en cours d'année.

En 2023-2024, 17 réunions ont été tenues.

Comité de suivi

Les prêts sont possibles grâce au soutien financier de Développement international Desjardins (DID) et des 18 Caisses Desjardins¹⁰ participantes sur notre territoire. Nous tenons à les remercier pour leur collaboration et leur précieuse contribution financière. Conformément à l'entente signée entre DID et l'ACEF, un comité de suivi doit s'assurer que les actions posées par l'ACEF et le Fonds d'entraide sont conformes aux exigences et aux modalités fixées par l'entente intervenue entre les parties.

Cette année, le comité de suivi était composé de :

- **Amélie Larin**, représentante de Desjardins nommée par les caisses participantes;
- **Laurence Reynaud** représentante de Développement international Desjardins;
- **Hélène Héту**, consultante budgétaire de l'ACEF;
- **Marie-Édith Trudel**, représentante de l'ACEF.

Deux rencontres de formation ont également été offertes aux conseillères des caisses par une consultante budgétaire de l'ACEF. Ces rencontres avaient pour objectifs de les informer sur nos pratiques et d'arrimer nos modes de fonctionnement.

Nous désirons souligner le professionnalisme des représentantes de Desjardins à ce comité et les remercier chaleureusement.

En 2023-2024, le comité s'est réuni à 4 reprises et 2 rencontres de formation ont été offertes aux conseillères des caisses.

Financement du Fonds d'entraide pour l'année 2024

L'étude des orientations budgétaires, par la Fédération des Caisses Desjardins du Québec, pour l'ensemble des programmes n'est pas encore terminée. Pour cette raison, la signature de la nouvelle convention 2024-2026 est reportée d'une année. En conséquence, le financement de 2024 sera équivalent à celui octroyé pour l'année 2023. Par contre, la représentante de DID, nous a assurés que ce report ne remettait nullement en question l'importance et la poursuite de ce projet.

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



¹⁰ Voir la liste des caisses participantes au point 11, page 46.

4.2 Fonds humanitaire

À la suite d'une consultation budgétaire, si aucune solution ni ressource n'a été identifiée pour répondre à un besoin ponctuel et très urgent d'un consommateur - pas même la possibilité d'obtenir un prêt du Fonds d'entraide - il pourrait être référé au Fonds humanitaire.

Contrairement au Fonds d'entraide, le Fonds humanitaire n'exige pas de remboursement. Cependant, les consommateurs sont invités à faire un don, afin de renflouer le fonds et permettre à d'autres d'y avoir accès, si leur situation financière s'améliore. Nous accordons une attention minutieuse à l'attribution de ces dons, veillant à ce qu'ils aient un impact concret et décisif pour ceux qui en bénéficient.

Depuis décembre 2022, grâce à des dons reçus de députés provinciaux de la Montérégie¹¹, le Fonds humanitaire joue un rôle crucial en aidant des citoyens parmi les plus mal pris à :

- réintégrer le marché du travail en finançant l'achat de cartes de transport et de pneus d'hiver, le solde de paiement de frais de garde et d'assurances auto;
- accéder à des soins de santé essentiels, tels que les soins dentaires, l'acquisition de masques pour l'apnée du sommeil, de lunettes, de produits d'hygiène, etc.;
- se loger, en acquittant par exemple, les coûts de déménagement, l'achat d'électroménagers et des retards de loyer;
- approvisionner des familles et des personnes seules en épicerie d'urgence.

On fait la différence !

Le Fonds humanitaire soutient des consommateurs qui sont dans un état de grand besoin.

Il permet d'aider les personnes à faibles revenus à combler un besoin essentiel très urgent alors qu'aucune solution ou ressource n'a été identifiée pour leur venir en aide.

Il est fondamental de poursuivre et de renforcer cette initiative afin d'apporter un soulagement tangible et immédiat aux personnes les plus vulnérables de notre société.

En 2023-2024, l'ACEF a remis 7 372 \$ par le biais de 18 dons et par la distribution de cartes d'épicerie d'urgence.

Merci à nos donateurs !

¹¹ Voir la liste de nos donateurs au point 11, page 46.

5. Éducation populaire

5.1 ATELIERS ET RENCONTRES D'INFORMATION POUR LES GROUPES

Depuis plusieurs années, un grand nombre d'ateliers et de rencontres d'information sont offerts annuellement à des organismes d'horizons divers tels que : centres de femmes, centres d'action bénévole, habitations à loyer modique, maisons de la famille, organismes de soutien pour les nouveaux arrivants, etc. Ces ateliers et rencontres d'information suscitent toujours autant d'intérêt de la part des organismes.

Leur contenu est toujours en lien avec la situation spécifique des participants. Nous adaptons nos exemples en fonction des groupes, qu'il s'agisse de jeunes adultes, de mères nouvellement arrivées au Québec ou de personnes en réinsertion au travail. Ainsi, les ateliers font toujours écho à leur réalité. Les thèmes les plus souvent abordés sont : 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.

Bien qu'ils puissent en bénéficier par visioconférence, nous constatons que les organismes préfèrent nettement que nous nous déplaçons dans leurs locaux afin d'offrir les ateliers et les rencontres d'information en personne. Cette préférence bien légitime génère néanmoins une charge de travail accrue et, pour cette activité également, les délais de réponse ont augmenté.

On fait la différence !

Les participants développent un coffre d'outils contenant une abondance de réflexions et de trucs concrets pour être des consommateurs plus avertis.

En 2023-2024,
38 ateliers ont rejoint 456 participants.

5.2 ATELIERS ET RENCONTRES D'INFORMATION POUR LA POPULATION

5.2.1 Rencontres d'information Budget 101, Bien manger à bon compte et Solutions aux dettes

Cette année, nous avons continué d'offrir les rencontres *Budget 101*, *Bien manger à bon compte* et *Solutions aux dettes*, en présentiel, en zoom et en mode hybride¹². Toutes ces rencontres sont grandement appréciées des participants.

Les rencontres *Budget 101* permettent de s'initier aux notions de base sur le budget, d'être mieux outillé pour organiser ses finances personnelles et de connaître divers trucs pour économiser. Grâce à *Bien man-*

ger à bon compte, les consommateurs apprennent une multitude de trucs et d'astuces pour diminuer les coûts de l'épicerie et pour réduire le gaspillage alimentaire. Enfin, les rencontres sur les *Solutions aux dettes* informent les participants sur leurs droits, leurs recours, et sur les différentes solutions à l'endettement.

Cette année, la participation à la rencontre *Solutions aux dettes* a doublé, passant de 75 en 2022-2023 à 151.

On fait la différence !

Les rencontres d'information sur les solutions aux dettes permettent de diminuer le stress des consommateurs en leur fournissant des informations justes qui les aident à prendre des décisions éclairées en regard de leur situation financière.

En 2023-2024, 25 rencontres* ont rejoint 212 participants.

*Budget 101 : 1 rencontre a rejoint 21 participants/Bien manger à bon compte : 3 rencontres ont rejoint 40 participants/ Solutions aux dettes : 21 rencontres ont rejoint 151 participants.

¹² Rencontre où les participants sont à la fois réunis ensemble dans un lieu physique et à distance via vidéoconférence.

¹³ Voir page 25 pour les détails.

Ces rencontres sont disponibles en ligne¹³ !

5.2.2 Rencontres d'information sur la retraite

2023-2024 a marqué le retour en force de l'offre de deux rencontres d'information sur la retraite, qui n'étaient plus disponibles depuis la pandémie, l'une pour les personnes qui se préparent à la retraite et l'autre, pour les retraités.

Une rencontre pour se préparer à la retraite

La rencontre *Comment ne pas perdre sa chemise à la retraite ?* permet de mieux se préparer à la retraite en tenant compte des changements à prévoir.

Les personnes sont amenées à planifier leurs revenus de retraite, à se questionner sur leur budget actuel versus celui qu'ils recevront à la retraite, à identifier des stratégies d'épargne et à évaluer l'impact des décaissements à la retraite.



La retraite est une période de vie qui soulève bien des questions face au défi d'équilibrer son budget. Il est important de bien s'y préparer.

On fait la différence !

Les rencontres en mode hybride permettent de rejoindre à la fois ceux qui préfèrent être en ligne et ceux n'ayant pas accès à Internet.

En 2023-2024, 2 rencontres hybrides ont rejoint 29 participants.

Une rencontre pour les personnes déjà retraitées

La rencontre *Comment préserver sa santé financière à la retraite ?* invite les personnes déjà retraitées à réfléchir sur leur budget et leur situation d'endettement et à anticiper les prochaines étapes de leur vie. Elles sont également informées sur les revenus gouvernementaux et sur les divers crédits d'impôts auxquels elles ont droit.



La retraite est le moment tout désigné pour faire le point sur sa situation financière.

On fait la différence !

Bien informées, les personnes qui envisagent la retraite ou qui sont déjà retraitées peuvent faire le point sur leur situation financière et être mieux outillées pour la gérer.

Cette rencontre est animée par notre précieuse bénévoles, **Aline Roy**. Nous tenons sincèrement à la remercier. Son dévouement fait la différence pour l'ACEF et pour toutes les personnes qui assistent à la rencontre et qui se sentent comprises et écoutées.

En 2023-2024, 2 rencontres ont rejoint 17 participants.

5.2.3 Rencontre d'information *Planifier des funérailles selon ses moyens*

La rencontre d'information *Planifier des funérailles selon ses moyens* propose des moyens pour organiser des funérailles – les siennes ou celles d'un proche – dans le respect de ses valeurs et de son budget. Elle invite les consommateurs à entamer une réflexion à ce sujet et à se préparer pour cette ultime étape.



On fait la différence !

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

En 2023-2024, 4 rencontres* ont rejoint 90 participants.

*2 en zoom et 2 en présentiel.

En 2023-2024, nous avons offert au total 33 rencontres à la population qui ont rejoint 348 participants.

Cette rencontre sera bientôt disponible en ligne !

Nouveau ! Des rencontres d'information sont maintenant offertes en ligne !

Dans le cadre de notre 50^e anniversaire et pour souligner la journée mondiale des consommateurs, le 15 mars 2024, nous avons mis en ligne les rencontres d'information : *Budget 101* et *Bien manger à bon compte*. Quelques jours plus tard, la rencontre *Solutions aux dettes* était également rendue disponible. Ces trois rencontres peuvent maintenant être visionnées sur *Youtube*¹⁴.



Alors que les défis se multiplient pour les consommateurs (inflation galopante, hausse des taux d'intérêt, crise du logement, accès difficile au réseau public de santé, etc.) et que les demandes de service ne cessent d'augmenter, nous souhaitons que les vidéos accessibles sur *Youtube* favorisent l'autonomie des personnes en leur permettant d'y avoir accès au moment de leur choix et selon leur propre rythme. Ils pourront ainsi obtenir immédiatement des réponses à certaines de

leurs questions. De plus, les groupes qui le désirent peuvent diffuser les vidéos à leurs participants, et ce, gratuitement. Tous les documents en lien avec les vidéos sont également accessibles directement sur notre site Internet. Nous espérons que la mise en place de ces nouveaux outils d'éducation rejoindra un grand nombre de consommateurs et qu'ils permettront de réduire la pression sur l'ACEF.

On fait la différence !

Les rencontres d'information disponibles en ligne permettent à un plus grand nombre de consommateurs, de n'importe quelle provenance, d'obtenir de l'information plus rapidement.

Dans le cadre de nos festivités, poursuivant sur notre lancée, d'autres vidéos sont à venir au cours de l'année 2024. Nous mettrons en ligne les rencontres d'information *Planifier des funérailles selon ses moyens*, *L'ABC des finances personnelles pour les nouveaux arrivants* et *L'autonomie économique des femmes...une force collective ! C'est à suivre !*

¹⁴ Pour avoir accès à ces vidéos, suivez les liens *Youtube* disponibles sur notre site au www.acefrsm.com

5.3 COURS SUR LA PLANIFICATION BUDGÉTAIRE

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



On fait la différence !

Les participants disent réussir à atteindre un meilleur équilibre budgétaire, se sentent plus en contrôle de leurs finances personnelles et bénéficient d'une meilleure tranquillité d'esprit¹⁵.

Nous tenons à remercier sincèrement **Manon Lévesque**, qui anime bénévolement le cours sur le budget depuis plusieurs années avec un enthousiasme sans cesse renouvelé. Grâce à elle, de nombreux consommateurs se sont initiés au budget et ont amélioré la gestion de leurs finances.

En 2023-2024, 3 cours ont rejoint 45 participants.

5.4 ACTIVITÉS ET INTERVENTIONS RELATIVES À HYDRO-QUÉBEC

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

L'ACEF poursuit ses activités d'éducation auprès des ménages à faibles et modestes revenus. L'électricité représentant un service essentiel, il est important que les consommateurs connaissent et comprennent la facturation et les possibilités d'obtenir, au besoin, une entente de paiement avec Hydro.

Nous informons également les consommateurs sur le programme Éconologis, ses conditions et ses avantages. Ces informations sont transmises par l'ensemble de nos services : lors des appels téléphoniques ou des consultations budgétaires, dans le

cadre d'une rencontre d'information ou d'un atelier ou sur nos plateformes virtuelles (site Web et page Facebook), etc.

Depuis 2010, l'ACEF réfère directement aux députés les consommateurs à faibles revenus qui nous contactent à la suite de la réception d'un avis de coupure de courant. En revanche, les personnes rencontrées par l'ACEF lors d'une consultation budgétaire sont accompagnées dans leurs démarches auprès d'Hydro-Québec et, dans certaines situations, nous négocions pour eux.

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.



¹⁵ D'après les commentaires recueillis sur les formulaires d'évaluation complétés par les participants.

6. Défense collective des droits

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

6.1 SOUTIEN INDIVIDUEL DANS L'ACTION

6.1.1 Soutien aux personnes dans la défense de leurs droits

Les consommateurs qui contactent l'ACEF font souvent face à des pratiques commerciales douteuses, abusives, voire carrément illégales. Le rôle de l'ACEF est de les informer, de les soutenir, de les outiller et de les référer, afin qu'ils puissent entreprendre eux-mêmes leurs démarches pour faire valoir leurs droits.

Concrètement, l'ACEF :

informe sur les étapes d'un processus de plainte, les stratégies à adopter auprès des commerçants et les différentes instances auxquelles se référer,

par exemple, à la suite de notre intervention, une consommatrice a pu remplacer son réfrigérateur, même si la garantie était échuë et que rien n'obligeait le commerçant à le faire;

fournit de la documentation et des outils concrets pour aider à résoudre une situation (comme un modèle de lettre de mise en demeure ou de plainte),

par exemple, grâce aux outils fournis par l'OPC, un consommateur a réussi à mettre fin à son contrat illégal avec un prêteur;

aide à la rédaction de plaintes en ligne aux consommateurs touchés par la fracture numérique¹⁶,

par exemple, après des mois de démarches stériles effectuées auprès d'un fournisseur de télécommunications, un consommateur a réussi à obtenir le remboursement d'un paiement versé en trop;

réfère et oriente les consommateurs vers les ressources disponibles sur le territoire afin de compléter son intervention ou lorsque la demande excède les limites de son mandat,

par exemple, en lien avec le contexte social actuel, nous référons régulièrement vers des organismes d'aide en matière de logement, d'aide alimentaire, de santé mentale, de défense des droits des personnes assistées sociales, etc.

On fait la différence !

Bien informés et outillés, les consommateurs connaissent mieux leurs droits et peuvent entamer efficacement des actions pour les faire valoir et obtenir des résultats concrets.

¹⁶ Le mot *fracture* suppose une séparation entre des personnes qui ont accès à l'information numérique et d'autres qui n'y ont pas accès. (Source : Vitrine linguistique, Office québécois de la langue française).

6.1.2 Représentation des personnes lésées auprès de différentes instances

Dans les cas plus complexes, l'ACEF s'implique encore plus étroitement auprès des consommateurs dans la défense de leurs droits. Règle générale, nous visons l'autonomie des personnes et nous évitons de les prendre en charge. Cependant, pour certaines personnes (personnes analphabètes, ayant des problèmes de santé mentale, etc.), se défendre soi-même n'est pas une option envisageable. Le règlement de leur situation requiert une implication active de l'ACEF. Lorsqu'une telle situation se présente, nous considérons que, parfois, la défense collective des droits passe par une démarche de soutien individuel.



Voici quelques exemples où l'ACEF est intervenue directement :

accompagnement d'un consommateur chez deux syndics de faillite :

la personne ne se sentait pas apte à recevoir toutes les informations. À la suite des deux rendez-vous, nous avons fait un retour avec elle sur les deux propositions reçues afin de lui permettre d'identifier laquelle correspondait le mieux à sa situation. En bout de ligne, notre implication aura permis de faire reconnaître que sa voiture lui était nécessaire pour accéder à ses soins de santé et ainsi de pouvoir la conserver malgré la faillite;

négociation d'une entente de paiement auprès d'un propriétaire :

la personne a pu éviter d'être convoquée au Tribunal administratif du logement et d'y avoir un dossier, mais surtout elle a pu conserver son logement;

annulation d'un contrat de financement d'un téléphone cellulaire :

une personne âgée avait été victime d'abus de la part d'un vendeur de cellulaires. Nous avons pu démontrer à la compagnie de télécommunications qu'elle avait subi des pressions indues lors de la vente. Non seulement le contrat a été annulé mais elle a même reçu des excuses de la part de la compagnie !;

On fait la différence !

Des consommateurs lésés dans leurs droits et aux prises avec des situations qui les dépassent ont pu être accompagnés dans leurs démarches et obtenir gain de cause.

accompagnement d'une consommatrice au bureau de sa députée :

la personne vivait une situation très complexe dont elle n'arrivait pas à se sortir toute seule. Nous avons joué le rôle d'intermédiaire entre le bureau de la députée, **Linda Caron**, et la consommatrice tout au long du processus de règlement de la situation. Au-delà du fait que l'intervention efficace de la députée ait réglé l'ensemble des problèmes de la consommatrice, cela a également permis à l'ACEF de développer de belles relations avec l'équipe en place;

dépôt d'une plainte auprès de l'OPC en lien avec le harcèlement d'une agence de recouvrement :

Une dame de 75 ans se faisait harceler par une agence de recouvrement à la suite d'une fraude de son compte bancaire en lien avec une arnaque amoureuse. Nous avons d'abord envoyé, sans succès, une lettre à l'agence de recouvrement. Devant son refus de collaborer et la poursuite de son harcèlement envers la dame, nous avons déposé une plainte formelle auprès de l'OPC. Le harcèlement a miraculeusement cessé.

6.2 DOSSIERS COLLECTIFS

6.2.1 Contre les prêts à conditions abusives

Dans le cadre de son travail, l'ACEF est régulièrement en contact avec des consommateurs aux prises avec des besoins de liquidité, qui se voient refuser un prêt par leur institution financière. Face à ce refus, ces personnes se tournent malheureusement trop souvent vers le *crédit parallèle*¹⁷ dont les taux de crédit varient entre 35 % et 468 % ! Même s'il est illégal d'exiger un taux d'intérêt de plus de 60 %¹⁸, de nombreux prêteurs sévissent en ligne, dans une quasi-impunité et font un grand nombre de victimes.

Face à ce genre de crime, les corps policiers, mal outillés, s'abstiennent d'agir lorsqu'ils reçoivent des dénonciations, bien qu'il s'agisse d'une offense criminelle. Dans ce contexte, une des solutions proposées par Union des consommateurs (UC) est la mise sur pied d'une escouade spécialisée semblable à celle qui existe pour les crimes cybersexuels. En attendant la formation d'une éventuelle escouade spéciale, diverses actions ont été posées pour dénoncer le manque d'encadrement de ces prêteurs et réclamer des changements.

Nos revendications dans ce dossier

En avril 2023, à la suite d'une campagne d'envoi massif de courriels, initiée par notre regroupement Union des consommateurs (UC), il a été demandé aux députés fédéraux d'user de leur influence afin de :

- réduire le taux d'intérêt criminel et d'inclure dans le calcul des intérêts tous les frais payés;
- supprimer l'exemption dans le Code criminel pour les prêts sur salaires;
- obliger les institutions financières à offrir de petits prêts aux consommateurs à des taux d'intérêt raisonnables.

Nous réclamons également des députés provinciaux de procéder à un réinvestissement majeur dans l'Office de la protection du consommateur et à un élargissement de ses pouvoirs afin qu'il puisse jouer son rôle de surveillance et d'intervention auprès des prêteurs alternatifs.

En mai 2023, nous avons participé, avec d'autres associations de consommateurs, Union des consommateurs et Association of Community Organizations for Reform Now (ACORN), un partenaire Ontarien, à un rassemblement devant les bureaux d'Easy Financière, un des gros joueurs de l'industrie des prêteurs, afin de dénoncer les fournisseurs de crédit à conditions abusives.



Photo : Lucie Dal Molin

¹⁷ Établissement financier effectuant des activités d'intermédiation du crédit en marge du système bancaire réglementé (re : La vitrine linguistique, Office de la langue française).

¹⁸ Aux termes de l'article 347 du Code criminel, un taux annuel supérieur à 60 % constitue une infraction criminelle. Au niveau civil, selon la jurisprudence québécoise, un taux de plus de 35 % est considéré comme étant abusif.

Collaboration avec les médias

En octobre 2023, l'ACEF était sollicitée par François Sanche, de l'émission *La Facture*, diffusée à la télé de Radio-Canada, pour démystifier l'univers du crédit parallèle et des taux illégaux. Par la suite, une capsule d'information a été produite à ce sujet¹⁹.

LA FAC+URE

Un mot communautaire pour vous remercier de votre aide pour la préparation de la capsule d'information de *La facture* au sujet des prêts rapides et de la décision de la Cour supérieure, à savoir si ce genre de prêteurs pratiquent du crédit variable. Cette capsule a été diffusée lors de notre émission de mardi dernier, 5 mars. (...) Encore merci de votre collaboration !

Isabelle Roberge, journaliste à la recherche,
La facture, Radio-Canada Télé

En mars 2024, nous avons collaboré avec Union des consommateurs et Julien McEvoy, journaliste au *Journal de Montréal*²⁰, en les mettant en contact avec une consommatrice ayant contracté ce type de prêt à coûts élevés et prête à dénoncer publiquement ces prêteurs immoraux et criminels. Saluant son courage, nous l'avons soutenue dans cette démarche.

Toutes ces actions ont contribué à mettre cette problématique à l'agenda du député Simon Jolin-Barrette, ministre de la Justice du Québec.

6.2.2 Droit au logement

La crise du logement continue de battre son plein et l'inaction, voire le recul des droits opéré par le gouvernement, laissent peu d'alternatives et de solutions aux locataires qui peinent à payer leur loyer. Jour après jour, l'ACEF est aux premières loges pour constater la difficulté et le fardeau insoutenables que représente le défi de se loger convenablement pour un grand nombre de ménages.

La pénurie de logements et l'augmentation du coût des loyers atteignant des sommets vertigineux génèrent un impact disproportionné sur les finances des ménages à faibles et modestes revenus. S'il fut un temps où nous recommandions de réserver 25 % du revenu à l'habitation, nous ne pouvons plus le suggérer aujourd'hui de façon réaliste. En effet, c'est maintenant plus de 50 % de leur revenu que de plus en plus de gens doivent consacrer au logement. Si cette réalité était marginale avant la pandémie, elle semble être devenue la norme pour quiconque a un bail récent. Cette situation fragile est encore aggravée quand survient un épisode de chômage ou de maladie, une perte d'emploi ou une séparation, par exemple.



Dans ce contexte, nous ne pouvons que déplorer et dénoncer vigoureusement la décision prise par le gouvernement de retirer aux locataires l'option de céder leur bail, qui réduit encore davantage leur pouvoir d'influence sur les prix du marché locatif.

¹⁹ www.ici.radio-canada.ca/tele/la-facture/site/segments/capsule/482700/ben-voyons-donc-credit-variable-frais-interet-pret-argent

²⁰ www.journaldemontreal.com/2024/03/16/vivre-lenfer-du-pret-usuraire--survivre-a-220--de-taux-dinteret

Face à cette situation préoccupante, l'ACEF Rive-Sud a décidé d'appuyer prioritairement les luttes en matière de droit au logement.

Le 15 mai 2023, l'ACEF participait au sommet sur le logement *Agir ensemble pour le logement* organisé par Centraide du Grand Montréal. À titre de panéliste invité, nous avons pris la parole afin de commenter les effets de la crise du logement sur les personnes vulnérables. Cette rencontre a permis une prise de conscience collective sur l'ampleur de cette crise. Rappelons que, selon une étude réalisée par Centraide²¹, près d'un ménage sur cinq n'a pas un revenu suffisant pour payer son logement et ses besoins essentiels (se nourrir, se vêtir ou se déplacer). Souvent, après avoir payé leur loyer, ces ménages amorcent le mois avec un solde négatif.

Lors de ce sommet, une consommatrice référée par l'ACEF Rive-Sud, **Marie Leblanc**, aux prises avec cette situation de logement inabordable, a accepté de témoigner publiquement de son vécu. Nous remercions **Madame Leblanc** pour sa prise de parole. Par son authenticité, son courage et sa force, elle a permis de sensibiliser les décideurs en concrétisant une problématique éloignée de leur réalité.



À titre de panéliste invitée, Héléne Héту de l'ACEF Rive-Sud a pris la parole afin de commenter les effets de la crise du logement sur les personnes vulnérables.

Au printemps 2023, l'ACEF rencontrait **Marco Monzon**, directeur général du Comité logement de la Rive-Sud de Montréal, pour échanger sur la crise actuelle en matière de logement et discuter des demandes d'aide de locataires que nous recevons à l'ACEF.

En avril 2023, l'ACEF décidait de joindre le conseil d'administration des Habitations communautaires Longueuil (HCL)²².

À l'hiver 2024, l'ACEF rencontrait **Alain Bernier**, coordonnateur de la Coalition pour le droit au logement de l'agglomération de Longueuil. La mission de la Coalition est de sensibiliser les différents acteurs du milieu aux enjeux que vivent les locataires en lien avec l'obtention d'un logement convenable et de faire la promotion du logement social. Désireuse de s'impliquer activement dans la lutte pour le soutien et la défense des locataires, l'ACEF deviendra membre lors de la prochaine assemblée générale de la Coalition.

²¹ www.centraide-mtl.org/medias/agir-ensemble-pour-le-logement/

²² Voir point 6.3.5, page 36.

6.2.3 Protection des citoyens au Dépôt volontaire²³

Dans le cadre de notre travail, nous référons régulièrement des personnes au Dépôt volontaire, pour les protéger des recours des créanciers, comme le prévoit le Code civil. À la suite d'une inscription au Dépôt volontaire, les créanciers sont avisés par le ministère de la Justice que leur créance est inscrite au Dépôt, que les intérêts exigibles sont limités à 5 % et qu'ils doivent cesser toute tentative de recouvrement.

Or, plusieurs créanciers font fi de la loi et continuent, malgré l'inscription de leur créance au Dépôt volontaire, d'envoyer des états de compte et d'exiger des intérêts élevés. D'autres créanciers utilisent les services d'agences de recouvrement à l'encontre du débiteur et entachent doublement son dossier de crédit (ce dernier est déjà entaché par l'inscription au Dépôt volontaire, il se voit entaché de nouveau par l'inscription faite, sans droits, par l'agence de recouvrement).

Interpellé à ce sujet, le Dépôt volontaire affirme n'avoir aucun levier pour agir à l'encontre des créanciers. Le débiteur doit donc se battre seul, ou avec le soutien de l'aide juridique s'il y est admissible, pour tenter de faire valoir ses droits, ce qui peut prendre des années. Pendant ce temps, le dossier de crédit continue d'être saboté.

Appel au Protecteur du citoyen

Le 23 janvier dernier, nous avons profité d'une rencontre avec le Protecteur du citoyen²⁴, pour le sensibiliser à cette situation et dénoncer l'absence de pouvoirs coercitifs de l'appareil de l'État chargé de faire appliquer la loi et de l'impact sur les consommateurs.

Par la suite, nous avons déposé des plaintes auprès du Protecteur du citoyen, au nom de consommateurs lésés, afin d'informer leurs agents de la situation et les sensibiliser aux enjeux liés à cette problématique.



Marie-Édith Trudel de l'ACEF en compagnie de Benoît-Guy Lamarre, délégué du Protecteur du citoyen lors de la formation du 23 janvier 2024.

Nous souhaitons que le Protecteur du citoyen use de son pouvoir de recommandation pour faire changer les choses.

Nos revendications dans ce dossier

Afin de contraindre les créanciers contrevenants et les obliger à respecter la loi, nous demandons au ministère de la Justice d'agir et de doter le Dépôt volontaire de moyens coercitifs et dissuasifs comme des pénalités, des dommages moraux et l'annulation de dettes.

²³ Le dépôt volontaire permet à un particulier en difficulté financière (débiteur) de donner volontairement la portion saisissable de ses revenus à ses créanciers, par l'entremise du palais de justice. Il jouit alors du bénéfice d'insaisissabilité, pourvu qu'il respecte ses obligations. Opter pour le dépôt volontaire permet au débiteur d'éviter qu'un jugement ne soit rendu contre lui et lui offre une alternative à la faillite.

²⁴ Le Protecteur du citoyen a une double mission : Assurer le respect des droits des citoyens et citoyennes dans leurs relations avec les services publics québécois et veiller à l'intégrité et à l'amélioration des services publics.

6.2.4 Politique de reconnaissance de l'autonomie des organismes communautaires à la Ville de Longueuil

À l'automne 2023, les organismes reconnus de Longueuil étaient invités à renouveler leur accréditation et à répondre aux nouvelles exigences de la *Politique de reconnaissance des organismes communautaires* de la Ville de Longueuil.

Toutefois, la Ville exigeait qu'ils fournissent leur liste de membres incluant les nom, prénom et numéro de carte *Accès Longueuil*. À l'instar de plusieurs organismes, l'ACEF a refusé de fournir ces renseignements. Elle a jugé que cette demande contrevenait à la Charte des droits et libertés et aux dispositions de la Loi 25 sur la confidentialité et la protection des renseignements personnels.

Informée de la situation par ses membres, la Corporation de développement communautaire de l'agglomération de Longueuil (CDC AL) a été proactive dans ce dossier. Elle a immédiatement envoyé une lettre à la Ville dénonçant la situation et demandant une rencontre à ce sujet. À la suite de la rencontre, la Ville a accepté la mise en place d'un comité consultatif paritaire (organismes communautaires

et Ville), tel que suggéré par la CDC AL, afin de bonifier et réviser la *Politique de reconnaissance et de soutien des organismes*. C'est un gain important qui permettra aux organismes de travailler concrètement sur les enjeux liés à la Politique. Sans l'appui de la CDC AL, ses membres, incluant l'ACEF, auraient eu plus de difficulté à faire entendre leur position face à la nouvelle Politique.

Dans l'intervalle, la Ville a accepté de renouveler les demandes d'accréditation sans exiger d'obtenir les renseignements personnels des membres des organismes.

On fait la différence !

Grâce à la mobilisation des organismes qui ont sonné l'alarme et mis en lumière les enjeux soulevés par les changements apportés aux demandes d'accréditation, la CDC AL a pu obtenir que la Ville fasse un pas de recul pour revoir ses nouvelles exigences et inclure les organismes communautaires dans cette réflexion.

6.2.5 Financement à la mission des organismes communautaires

Sollicité plus que jamais, le milieu de l'action communautaire autonome est confronté à un manque flagrant de financement adéquat.

Pourtant, les organismes communautaires sont un repart pour les personnes les plus vulnérables de notre société. Sans nous, le filet social n'en serait que plus lâche. Or, le filet social est ce qui soude les membres d'une société et met un frein aux abus du capitalisme. Nous croyons qu'il est plus que temps de repenser et de renforcer le filet social afin qu'il joue son rôle de soutien et de protection des plus démunis. Nous avons choisi collectivement de vivre en sécurité, au sein d'une population éduquée et en santé. Nos gouvernements ont les moyens de prendre soin de leur population, mais semblent ne pas avoir la volonté politique de le faire.

L'appauvrissement imposé aux organismes communautaires, par la très faible indexation des subventions, porte atteinte à notre capacité de réaliser notre mission. Pire encore, de nouvelles sommes allouées aux organismes communautaires sont en fait des subventions déguisées au bénéfice du secteur privé. Elles servent à rémunérer des formateurs privés au lieu de financer directement notre mission.

Face à l'actuelle pénurie de main d'œuvre et à l'épuisement généralisé des travailleurs du communautaire, nous avons besoin d'obtenir des conditions de travail décentes (charge de travail réaliste, sécurité financière, etc.) pour attirer de nouvelles recrues et conserver les travailleurs expérimentés.

Afin de dénoncer le sous-financement des organismes communautaires et réclamer des solutions durables pour garantir la pérennité des organismes, l'ACEF a :

- participé, le 20 septembre 2023, à une action pour l'indexation du programme « promotion des droits », initiée par le Regroupement des organismes en défense collective des droits (RODCD) devant les bureaux de Chantal Rouleau, ministre responsable de la Solidarité sociale et de l'Action communautaire;

“ Dans un contexte économique difficile, avec des augmentations significatives de l'inflation et du coût de la vie, l'indexation est indispensable pour les organismes communautaires. ”

Regroupement des organismes en défense collective des droits

- accueilli, le 18 mai 2023, des membres des équipes d'Isabelle Poulet, députée de Laporte, de Shirley Dorismond, députée de Marie-Victorin et de Ian Lafrenière, député de Vachon, afin de présenter notre approche globale, nos services, nos activités d'éducation financière, nos interventions et en parallèle, de souligner le manque de financement provenant du SCAIS afin de réaliser nos activités.

Cette rencontre a été très enrichissante et a favorisé des échanges fructueux. Nous souhaitons organiser ce type de rencontre avec un plus grand nombre de participants à l'avenir car nos services sont encore trop peu connus par les équipes des députés. Interlocutrices privilégiées, ces équipes nous ont qualifiés de partenaires travaillant au renforcement de la cohésion sociale et d'acteurs précieux et indispensables²⁵.



Participants à la mobilisation du 20 septembre 2023 devant les bureaux de la ministre Chantal Rouleau. Des représentants de l'ACEF Rive-Sud de Montréal, l'ACEF du Nord de Montréal, l'ACEF de l'Est de Montréal et de l'Union des consommateurs étaient présents.

Bien qu'il soit flatteur d'être reconnu comme des partenaires essentiels par les politiciens, nous ne pouvons que déplorer que cette reconnaissance ne soit pas supportée par un financement adéquat.

²⁵ Résultats et commentaires extraits de notre questionnaire adressé aux députés dans le cadre de la planification stratégique.

6.3 MOBILISATION SOCIALE

6.3.1 Vendredi fou

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. Avec les achats en ligne, le *Cyber lundi* s'est greffé à cette campagne de magasinage. Depuis quelques années, les offres du *Vendredi Fou* et du *Cyber lundi* de certains commerçants peuvent se prolonger pendant une semaine entière, voire sur un mois complet.

Cette année encore, l'ACEF a choisi de privilégier l'angle de la prévention et de l'éducation par opposition aux discours traditionnels anti-consommation. Nous considérons qu'il est plus important d'inviter les consommateurs à la réflexion, de les sensibiliser aux stratégies de vente, de les informer de leurs droits et de les aider dans leurs choix que de les culpabiliser pour leurs achats.

Dans cette optique, nous avons créé une affiche contenant six conseils pour ne pas regretter ses achats. Un envoi courriel a été fait à nos quelques 650 membres et partenaires, des pu-

blications ont été partagées sur notre site Internet et sur notre page Facebook, une affiche a été apposée sur notre babillard à l'extérieur de nos locaux et d'autres ont été remises aux participants lors d'un atelier, etc.

Également, nous continuons de distribuer, sur demande, les deux fiches d'information créées par la CACQ en 2018, permettant d'informer les gens sur les protections existantes, dont la garantie du fabricant, et sur les publicités trompeuses quant à la disponibilité des produits une fois sur place²⁶.

6.3.2 Appuis et revendications

Tout au long de l'année, l'ACEF soutient différentes initiatives locales, régionales ou nationales initiées par nos différents partenaires.

Ces initiatives peuvent demander de :

- participer à des campagnes d'envoi massif de courriels;
- transmettre des invitations à joindre différentes actions ou activités de mobilisation;
- dénoncer des situations injustes ou illégales;
- participer à des études, comme celle de l'université McGill sur la précarité énergétique²⁷ ou celle sur la discrimination en lien avec le dossier de crédit²⁸.
- signer des pétitions, comme celle réclamant la mise sur pied d'un registre des loyers ou celle sur la réduction des impacts de la fracture numérique sur les populations marginalisées.

Si chacune de ces actions, prise isolément, peut sembler parfois avoir peu d'impacts, nous demeurons convaincues qu'elles représentent un levier supplémentaire pour appuyer nos valeurs, soutenir nos revendications, et nous permettre d'outiller les consommateurs dans la défense de leurs droits.

Nous utilisons toutes nos plateformes pour maximiser la circulation de l'information : page Facebook, site Web, liste d'envoi de courriels, etc. Nous la relayons également par le biais de nos rencontres collectives et, le cas échéant, dans le cadre du soutien individuel aux personnes rencontrées.

On fait la différence !

Par nos actions, nous contribuons à faire circuler l'information au plus grand nombre, et ainsi à élargir l'appui à la défense des droits collectifs.

²⁶ On peut se procurer ces fiches d'information aux bureaux de l'ACEF.

²⁷ En collaboration avec l'ACEF du Nord et l'ACEF du Sud-Ouest de Montréal, une équipe de recherche de l'Université McGill cherche à identifier et à comprendre les enjeux liés à l'utilisation et aux coûts de l'énergie et à leurs impacts sur le bien-être des Québécois.

²⁸ L'ACEF du Nord, avec le soutien d'une équipe de stagiaires de l'UQAM, a le projet de recueillir des témoignages pour mieux documenter la discrimination en lien avec le dossier de crédit (pour l'obtention d'un logement ou d'un emploi, par exemple).

6.3.3 L'avenir énergétique

Le 8 février 2024, l'ACEF participait au troisième rendez-vous de lutte contre la précarité énergétique, organisé par l'ACEF du Nord et l'ACEF du Sud-Ouest de Montréal, réunissant une soixantaine de personnes de diverses organisations. Rappelons que la précarité énergétique se définit par la difficulté, voire l'incapacité, à pouvoir chauffer correctement son logement, et ceci à un coût acceptable.

Les deux premiers rendez-vous tenus en 2022 et 2023, portaient sur les enjeux liés à la précarité énergétique et les pistes de solutions. Cette année, les liens entre vague de chaleur, changements climatiques et précarité énergétique ont été abordés.

Le plan d'action 2035 présenté récemment par le nouveau PDG d'Hydro-Québec, **Michael Sabia**, et le projet de loi sur le développement et l'encadrement des énergies propres qui devrait être déposé très bientôt rendent encore plus urgente la nécessité de discuter publiquement et collectivement des enjeux liés à la précarité énergétique, afin de trouver des solutions pertinentes pour y mettre fin.



Photo : ACEF du Nord

6.3.4 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 du projet de Maison de l'Accueil à Longueuil.

Ce projet, auquel l'ACEF s'est associée dès le début, vise à regrouper une vingtaine d'organismes communautaires qui partageront leurs ressources et diviseront leurs coûts fixes pour être en mesure d'assurer un meilleur soutien à la population, en plus d'améliorer l'accessibilité aux services pour les citoyens. La Maison de l'Accueil est maintenant autonome, connue et reconnue dans le milieu communautaire et politique de Longueuil. Cette année, l'ACEF a continué de contribuer activement à ce projet en étant engagée au sein du conseil d'administration et en participant à de nombreux comités.

Après s'être fortement investie dans ce projet depuis les débuts, l'ACEF désire maintenant réduire sa participation afin de se consacrer à d'autres priorités. Il n'en demeure pas moins qu'elle continue de croire en ce projet et qu'il demeure des plus pertinents. Le défi actuellement est de trouver un local adéquat où installer les activités de cette maison citoyenne.

À ce sujet, à la fin mars 2024, après plusieurs mois de silence, des pourparlers étaient engagés avec la Ville de Longueuil pour remettre à l'avant-scène le projet de la Maison de l'Accueil.



6.3.5 Habitations communautaires Longueuil (HCL)

En avril 2023, l'ACEF décidait de joindre le conseil d'administration des Habitations communautaires Longueuil (HCL). Cet organisme a pour mission le développement de logements sociaux et communautaires sur le territoire de l'agglomération de Longueuil. En cette période de crise du logement, nous trouvons important de collaborer en partageant notre expertise, en matière de budget, d'endettement et de défense de droits auprès des HCL.

7. Partenariats

L'ACEF ne pourrait accomplir l'ensemble de sa mission sans collaborer avec différentes organisations. Tant au niveau local, régional que national, nos partenaires contribuent par leur soutien, leur coopération, leurs représentations et leurs actions à faire avancer les dossiers et les causes qui nous tiennent à cœur. Travailler en commun permet de maximiser les forces et d'accroître les impacts. Le milieu communautaire sait depuis longtemps qu'on est plus fort ensemble.

7.1 COALITION DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS DU QUÉBEC (CACQ)



Cette année, nous avons mis fin à 26 années d'implication au sein de la CACQ. Membre depuis sa fondation en 1998, différents enjeux nous ont incités à quitter ce regroupement dans lequel nous nous sommes fortement investis par le passé. Nous sommes reconnaissants pour toutes les luttes menées à leurs côtés. Nous demeurons solidaires dans les causes pour une plus grande justice sociale et nous nous rallierons à nouveau sur des dossiers ponctuels.

7.2 UNION DES CONSOMMATEURS (UC)



En octobre dernier, nous joignons les rangs d'Union des consommateurs à titre de membre sympathisant. Nous avons fait ce choix en cohérence avec nos actions. Comme partenaire invité, nous nous étions déjà beaucoup impliqués avec Union. Nous côtoyions sur une base trimestrielle les autres associations membres par l'entremise de la Rencontre régionale des consultantes budgétaires (voir point 7.3, ci-dessous). Comme nous faisons déjà partie de la *famille élargie*, il nous semblait tout à fait naturel de faire le saut vers ce regroupement.

Pour l'ACEF, être membre de Union, c'est avoir accès à une vaste expertise en consommation et à des formations répondant à nos besoins. C'est également faire partie de comités de travail où nous pouvons défendre les droits des consommateurs et contribuer à obtenir des changements concrets face à des situations d'injustice. C'est le niveau de force vive que nous recherchions.

7.3 RENCONTRE RÉGIONALE DES CONSULTANTES BUDGÉTAIRES

Trois fois par année, les consultantes budgétaires des cinq associations de consommateurs sur les territoires de la Rive-Sud, de Laval et de Montréal se rencontrent pour une journée d'échanges et de réflexion sur des enjeux communs à défendre localement ou nationalement. On y partage aussi des contacts, des formations, des outils d'intervention, etc. Ces rencontres sont très enrichissantes pour l'équipe des consultantes budgétaires et leur permettent, notamment, de discuter de problématiques qui les préoccupent, d'en constater l'étendue et de les documenter. Par exemple, c'est à la suite d'une de ces rencontres que l'ACEF a participé à l'action citoyenne du mois de mai 2023 sur les prêts à coûts élevés²⁹.

²⁹ Voir les détails de cette action au point 6.2.1, page 29.

7.4 CORPORATIONS DE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE (CDC)

Les CDC sont des regroupements d'organismes. Ils initient, soutiennent et renforcent le développement communautaire sur leur territoire.

L'ACEF considère comme essentiel d'établir des liens avec les organismes locaux et régionaux de son territoire. Notre participation auprès des CDC de la région constitue le meilleur moyen de se faire entendre des milieux officiels et de connaître et se faire connaître des organismes communautaires et des intervenants.

L'ACEF est membre de 4 CDC de son territoire	CDC Agglomération de Longueuil
	CDC Haut-Richelieu-Rouville
	CDC Roussillon
	CDC Marguerite-D'Youville
Nous avons participé aux assemblées générales annuelles et à différentes activités de ces CDC.	

Face à un agenda chargé, à la grande quantité d'organismes sur son territoire et à la multiplication des activités de représentations, l'ACEF a dû réviser à la baisse son degré d'implication auprès des nombreuses CDC de sa région. En cette période difficile où l'ACEF est fortement sollicitée, elle doit revoir ses priorités et éviter de s'éparpiller. Néanmoins, elle continue d'offrir l'ensemble de ses services aux populations de ces territoires et aux organismes de ces régions.



Marie-Édith Trudel et Mary-Lee Sanders lors de l'assemblée générale annuelle de la CDC Roussillon.

7.5 OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR (OPC)

**Office
de la protection
du consommateur**

Québec



Le 21 novembre 2023, l'ACEF assistait en ligne à la rencontre annuelle entre l'Office et les associations de consommateurs. En plus des échanges, une formation portant sur les nouvelles dispositions de la Loi sur la protection du consommateur (LPC) était à l'ordre du jour de cette journée.

7.6 LE BONHOMME À LUNETTES³⁰

Le Bonhomme à lunettes est un opticien communautaire dont la mission, depuis 2007, est de rendre l'achat de lunettes accessible à tous. Grâce à son modèle d'affaires atypique, il réussit à offrir des verres et des montures à des coûts abordables.

Depuis 2020, l'ACEF est heureuse de participer à cette initiative en accueillant Le Bonhomme à lunettes dans ses locaux - tant à Longueuil qu'à Salaberry-de-Valleyfield - pour la tenue de ses rendez-vous avec les consommateurs. On estime qu'environ 2 000 personnes par année transitent par nos bureaux pour ce service.

Outre le caractère utile de ce partenariat, Le Bonhomme à lunettes appuie financièrement le milieu communautaire en remettant un don à chaque organisme participant.



Photo: Le Bonhomme à lunettes

³⁰ Pour plus de renseignements, consultez le site Le Bonhomme à lunettes au : www.bonhommealunettes.org ou suivez-le sur Facebook.

8. Nos bailleurs de fonds

L'ACEF porte une mission cruciale pour les consommateurs et rien ne pourrait se faire sans l'apport essentiel de nos bailleurs de fonds.

8.1 SECRÉTARIAT À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME ET AUX INITIATIVES SOCIALES (SACAIS)

Secrétariat à l'action
communautaire
autonome
et aux initiatives
sociales

Québec 

Le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS) demeure le principal bailleur de fonds provincial pour l'ACEF et constitue notre point d'ancrage en tant qu'organisation en défense de droits.

Bien que le soutien financier du SACAIS ait régulièrement progressé entre 2017 et 2021, ces efforts ne se sont pas maintenus lors de la signature de la dernière entente triennale pour la période 2023-2026.

En effet, dans le cadre de cette entente, notre subvention liée à notre mission n'a augmenté que de 0,55 % par année alors que l'inflation au Québec a augmenté de 14,9 % depuis 2021. Cette stagnation financière contribue à l'appauvrissement continu du milieu communautaire année après année. Il est crucial, maintenant plus que jamais, de questionner le sous-financement des organismes communautaires.

Nous exprimons notre inquiétude quant à notre capacité, dans le contexte actuel, à protéger et à soutenir les plus vulnérables, alors que les ressources ne cessent de diminuer.

8.2 CENTRAIDE DU GRAND MONTRÉAL

Depuis plusieurs années, l'ACEF Rive-Sud est un des 375 organismes qui reçoivent un appui financier significatif de la part de Centraide. L'ACEF se considère privilégiée de pouvoir compter sur cet appui. La reconnaissance de notre travail et de notre expertise par Centraide est très importante pour nous.

68,2M \$

Un montant record pour la 50^e campagne de Centraide du Grand Montréal

La 50^e campagne de Centraide du Grand Montréal, sous la coprésidence de **Janie C. Béique**, présidente et cheffe de la direction du Fonds de solidarité FTQ, et de **Guy Cormier**, président et chef de la direction du Mouvement Desjardins, a amassé la somme record de **68,2M \$** grâce à la générosité des donateurs, des entreprises, des institutions publiques et parapubliques et des syndicats.



Centraide
du Grand Montréal

Au cours de l'année 2023-2024, l'implication de l'ACEF auprès de Centraide s'est concrétisée par les actions suivantes :

- 15 mai 2023, la prise de parole de l'ACEF, sur l'invitation de Centraide, au sommet intitulé *Agir ensemble pour le logement*³¹.
- La participation à deux conférences dans les milieux de travail (dans le cadre de la campagne annuelle de financement de Centraide) :
 - Investissement-Québec;
 - Agence spatiale canadienne.
- La participation au lancement officiel de la 50^e campagne de financement, soirée qui amorçait les activités autour du 50^e anniversaire de Centraide du Grand Montréal.
- La participation à la soirée des Solidaires et au dévoilement des résultats de la 50^e campagne de financement.
- Le suivi du dévoilement des résultats identifiés grâce à l'indice d'anxiété financière* établi par Centraide (début de l'enquête en octobre 2022).

Ce fut une année de belles rencontres avec des gens de cœur.

*L'indice d'anxiété financière

Centraide s'est associé à la firme de sondage Léger Marketing pour créer cet indice qui permet de circonscrire les préoccupations des Québécois quant à leur situation financière et de mesurer l'évolution du stress économique à travers le temps. L'indice est établi selon les résultats de sondages réalisés deux fois par année (pendant trois ans).

Les premiers résultats permettaient déjà d'observer une tendance à la hausse du niveau d'anxiété financière des Québécois. Les personnes en situation de vulnérabilité étaient les plus touchées (nouveaux arrivants, personnes avec des limitations fonctionnelles, familles monoparentales, personnes à faibles revenus, etc.)³².



Les résultats de la dernière enquête (la 4^{ième}), disponibles depuis le 30 avril 2024, démontrent que la proportion de personnes vivant de l'anxiété financière sévère et extrême a augmenté passant de 12 % à 15 %.



L'ACEF Rive-Sud souhaite ses meilleurs vœux à Centraide pour son 50^e anniversaire.



³¹ Voir point 6.2.2, page 31 pour les détails.

³² Source : Indice d'anxiété financière de Centraide – Centraide du Grand Montréal (www.centraide-mtl.org)

8.3 DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL DESJARDINS (DID)



Les prêts aux consommateurs à faibles revenus n'ayant pas accès au crédit traditionnel sont possibles grâce au soutien financier de Développement international Desjardins. Mais au-delà des prêts octroyés, cette contribution vise à soutenir l'offre de consultations budgétaires, les suivis et les activités d'éducation financière, par l'entremise du Fonds d'entraide de la Rive-Sud de Montréal³³.

8.4 OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR (OPC)



Depuis 2018, l'OPC soutient les associations de consommateurs par le biais de son *Programme de soutien financier aux activités d'éducation financière et de consultation budgétaire*. Ce dernier permet d'outiller, soutenir et accompagner les consommateurs aux prises avec des problèmes de crédit en vue d'améliorer la gestion de leurs finances personnelles. Ultérieurement, il contribue à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale des citoyens les plus démunis.

8.5 AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS (AMF)



Depuis 2019, à la suite d'un programme de partenariat stratégique, l'AMF accorde son soutien financier aux associations de consommateurs et aux ACEF dans le but d'aider un plus grand nombre de consommateurs à adopter de meilleurs comportements financiers, à surmonter leur endettement et à acquérir certaines compétences pour la gestion de leurs finances personnelles.

8.6 HYDRO-QUÉBEC



Depuis plusieurs années, Hydro-Québec accorde son soutien financier³⁴ afin que l'ACEF organise des activités d'information et d'accompagnement pour les ménages à faibles revenus de façon qu'ils puissent obtenir des conseils budgétaires liés au paiement de leur facture d'électricité ou de leur entente de paiement.

³³ Voir le point 4.1, Fonds d'entraide, page 19.

³⁴ Voir détail des activités et interventions relatives à Hydro-Québec au point 5.4, page 26.

9. Visibilité

9.1 L'ACEF DANS LES MÉDIAS

Depuis de nombreuses années, l'expertise de l'ACEF est reconnue par les différents médias (écrits, électroniques, radiophoniques ou télévisuels), peu importe leur rayonnement : local, régional ou national.

Cette année, les sujets sur lesquels nous avons été invités à partager notre expertise et donner notre avis sont :

- Les solutions aux dettes;
- Le budget, quelles sont les bases ?;
- Les trucs pour économiser en alimentation;
- La réalité des consommateurs en lien avec l'ACEF : leur profil, leur vécu, leur situation financière, etc.;
- Les jeunes et la faillite, comment s'en sortir ?;
- Les fêtes de Noël, comment fêter autrement ?;
- Le taux de crédit et les nouvelles stratégies des prêteurs;
- Les prêts illégaux;
- Les services de l'ACEF;
- Le budget et l'endettement des ménages;
- L'inflation et les consommateurs.

On fait la différence !

Nos interventions se distinguent par notre approche globale et par l'humanisme et la bienveillance dont nous faisons preuve.



En 2023-2024, c'est à trente reprises que nous avons accordé des entrevues aux médias suivants :



LE MAGAZINE SCIENCE, TECHNO ET SOCIÉTÉ



En 2023-2024, l'ACEF est intervenue à 30 reprises dans les médias.

9.2 PROMOTION

Une nouvelle image pour nos 50 ans

Dans le cadre de son 50^e anniversaire, l'ACEF s'est dotée d'un logo original. Habilement créé à partir de notre logo habituel, il a été réalisé spécialement pour nous par Jessica Papineau-Lapierre, graphiste et partenaire régulière de l'ACEF. Nous la remercions d'avoir encore une fois concrétisé nos idées de si belle façon. C'est avec une belle unanimité que toute l'équipe a accepté sa suggestion. Ce logo festif a été apposé sur la plupart des documents visuels et sur les supports papier de l'ACEF.



Nous en avons également profité pour revisiter notre image de marque par la refonte de nos pochettes et de notre dépliant. Pour les pochettes, nous avons bénéficié de la créativité de la firme de graphisme TABASKO. D'ailleurs, nous avons repris ce visuel pour illustrer la page couverture du présent rapport.

En 2023-2024, l'ACEF a poursuivi ses efforts promotionnels afin de faire connaître l'organisme, ses services et ses activités. Ainsi, elle a :

- fait paraître ponctuellement des annonces dans la rubrique communautaire des journaux locaux;
- procédé à 40 reprises à l'envoi de courriels promotionnels destinés à ses membres et aux organismes de son territoire;
- fait paraître des annonces, au besoin, dans les bulletins de liaison électroniques des 4 CDC dont elle est membre³⁵;
- assuré la mise à jour des coordonnées de l'organisme et de l'état de ses services dans différents bottins de ressources;
- repris la publication et la diffusion de son programme d'activités éducatives et de services, suspendues depuis la pandémie. Ce programme est envoyé via courriel à quelques 500 organismes et intervenants de son territoire. Sur demande, il est également disponible sur support papier. On peut aussi le consulter sur son site Internet.

À cela, il faut ajouter les publications régulières sur notre site Web et notre page Facebook, l'envoi de nos dépliants et les présentations de nos services auprès d'organismes et d'intervenants.

Grâce à un partenariat entre la CDC Haut-Richelieu Rouville et le journal *Le Richelieu*, où la CDC tient une chronique régulière, nous avons pu bénéficier d'une publication gratuite dans ce journal dans l'édition du 19 décembre 2023. Bénéficiant d'un généreux espace de publication, nous avons pu présenter largement notre organisme et ses services. Nous remercions la CDC pour cette opportunité.



Aline Roy, Vicky Paraschuk et Hélène Héту lors d'un kiosque tenu le 17 mai 2023 dans le cadre de la dernière édition de la Semaine des aînés de Longueuil.



Site Web www.acefrsm.com
14 818 visiteurs.



1 500 personnes sont
abonnées à notre page Facebook.

³⁵ Pour plus de détails sur notre implication dans les CDC, consultez le point 7.4, page 38.

10. Portrait financier

REVENUS	PRÉVISIONS 2023-2024	RÉSULTATS 2023-2024
SUBVENTIONS		
Centraide Grand Montréal	189 149 \$	189 149 \$
Centraide—Subvention spéciale	3 635 \$	3 635 \$
S.A.C.A.I.S.	184 484 \$	183 157 \$
Développement international Desjardins (DID)	103 360 \$	103 264 \$
Hydro-Québec	17 334 \$	17 234 \$
Office de la protection du consommateur (OPC)	10 810 \$	16 797 \$
Autorité des Marchés Financiers (AMF)	10 270 \$	11 270 \$
Alliance pour la solidarité (MTESS) - Projet	38 750 \$	74 621 \$
Sous-total	557 792 \$	599 127 \$
AUTOFINANCEMENT		
Dons	10 000 \$	7 745 \$
Dons - Fonds humanitaire	10 000 \$	1 750 \$
Cotisations des membres	775 \$	876 \$
Cours et ateliers	1 000 \$	2 580 \$
Intérêts	1 105 \$	5 082 \$
Autres revenus et remboursements	8 000 \$	8 426 \$
Vente de documents	120 \$	108 \$
Sous-total	31 000 \$	26 567 \$
TOTAL DES REVENUS	588 792 \$	625 694 \$

DÉPENSES

Salaires & Avantages sociaux	507 000 \$	487 717 \$
Loyer, électricité et assurances	45 000 \$	55 688 \$
Transfert de subvention - Alliances - Projet	35 000 \$	64 771 \$
Fonctionnement du bureau	14 200 \$	15 950 \$
Déplacement et représentation	4 675 \$	3 681 \$
Cotisations, abonnements et documentation	1 475 \$	2 001 \$
Télécommunications	7 800 \$	6 757 \$
Amortissement des immobilisations	3 550 \$	3 669 \$
Honoraires professionnels	11 000 \$	12 729 \$
Formation	1 000 \$	669 \$
Frais d'activités	12 600 \$	17 367 \$
Fonds humanitaire	10 000 \$	7 563 \$
Activités spéciales	11 900 \$	1 274 \$
Frais bancaires et Service de paie	1 200 \$	1 125 \$

TOTAL DES DÉPENSES	666 400 \$	680 961 \$
---------------------------	-------------------	-------------------

SURPLUS DE L'EXERCICE	(77 608) \$	(55 267) \$
------------------------------	--------------------	--------------------

11. Remerciements

MERCI À NOS GROUPES MEMBRES

Alphabétisation IOTA	Centre de femmes Ainsi soit-elle	Inform'elle
Association des locataires des HLM de Bienville	Centre de femmes La Marg'elle	La Croisée de Longueuil
Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) des Forts et des Jardins	Centre de femmes La Moisson	La Maison du Goéland de la Rive-Sud
Bonjour Soleil	Centre de femmes L'Essentielle	La Maison Joins-toi
Carrefour Le Moutier	Centre des Femmes de Longueuil	La rencontre Châteauguoise
Carrefour familial de Ste-Julie	Centre d'Orientation et de Formation pour Femmes en Recherche d'Emploi (COFFRE) et Droit à l'emploi	L'Écrit Tôt de Saint-Hubert
Carrefour Mousseau	Corporation de développement communautaire (CDC)	Macadam Sud
Carrefour Pour Elle	Les Jardins-de-Napierville	Maison La Virevolte
Centre d'action bénévole (CAB)	Grand Rassemblement des Aînés de Vaudreuil et Soulanges (GRAVES)	Mouvement SEM
Les p'tits bonheurs	Groupe Alternative Logement	Partage Saint-François-de-Sales
		Place à l'emploi/ Options sans limite
		Unifor, Section locale 510 (syndicat)

MERCI À NOS PARTENAIRES

Alliance carrière-travail	Corporation de développement communautaire (CDC) du Haut-Richelieu-Rouville	Initiative de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV)
Association pour la défense des droits sociaux (ADDS) de Huntingdon;	Corporation de développement communautaire (CDC) Marguerite-D'Youville	Jessica Papineau-Lapierre , graphiste
Carrefour Le Moutier	Corporation de développement communautaire (CDC) de Roussillon	Le Bonhomme à lunettes
Centre communautaire des aînés et des aînées de Longueuil	Développement international Desjardins (DID)	Le Fablier, une histoire de familles
Centre de francisation L'Insulaire	Direction de la culture, du loisir et du développement social, Ville de Longueuil	L'Entraide Chez-Nous
Centre de la petite enfance (CPE) L'attrait mignon	Direction du loisir, de la culture et de la vie communautaire de la Ville de Brossard	Maison de l'Accueil
Centre St-Pierre	Fondation Vinesh Saxena	Union des consommateurs (UC)
Coalition des Associations de consommateurs du Québec (CACQ)	Habitations communautaires Longueuil (HCL)	Service d'aide et d'accompagnement en défense de droits aux personnes aînées et leurs proches (CAAPA) de l'Association Québécoise des droits des personnes retraitées et préretraités (AQDR) de Valleyfield-Suroît
Coalition pour le droit au logement de l'agglomération de Longueuil (CDLAL)	Inclusion	
Comité logement Montérégie		
Corporation de développement communautaire (CDC) de l'agglomération de Longueuil		

MERCI À NOS BAILLEURS DE FONDS

Alliance pour la solidarité (administré par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) (l'ACEF a été fiduciaire pour le projet Maison de l'Accueil de 2021-2024)

Autorité des marchés financiers :
Fonds pour l'éducation et la saine gouvernance

Centraide du Grand Montréal

Caisse Desjardins du Vieux-Longueuil

Caisse Desjardins Pierre-Boucher

Caisse populaire de La Prairie

Caisse Desjardins de St-Hubert

Caisse Desjardins de Brossard

Caisse Desjardins Charles-Lemoyne

Caisse Desjardins des Moissons-et-de-Roussillon

Caisse Desjardins du Mont-St-Bruno

Caisse Desjardins des Patriotes (du Grand Coteau, Boucherville, Contrecoeur-Verchères, Varennes)

Caisse Desjardins de l'Ouest de la Montérégie

Caisse Desjardins de Châteauguay

Caisse Desjardins des Seigneuries de la frontière

Caisse Desjardins du Haut-Richelieu

Caisse Populaire Desjardins du Bassin-de-Chambly

Caisse Populaire Desjardins Beauharnois

Caisse Desjardins de Salaberry-de-Valleyfield

Caisse Desjardins de Beloeil-Mont-St-Hilaire

Caisse Desjardins Haut-St-Laurent

Développement international Desjardins (DID)

Hydro-Québec

Office de la protection du consommateur (OPC)

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



Centraide
du Grand Montréal

Secrétariat à l'action
communautaire
autonome
et aux initiatives
sociales

Québec 

 **Desjardins**

Office
de la protection
du consommateur

Québec 

 **AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS**

 **Hydro
Québec**

MERCI À NOS DONATEURS

Simon Jolin-Barrette, député de Borduas

Ian Lafrenière, député de Vachon

Fondation pour les consommateurs

Le Bonhomme à lunettes



Longueuil

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

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

acefrsm@acefrsm.com

Salaberry-de-Valleyfield

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

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

acefrsv@acefrsm.com

St-Jean-sur-Richelieu

19, rue Mercier
St-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 6J9

Sur rendez-vous seulement

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

acefrsm@acefrsm.com

www.acefrsm.com

