

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023-2024



# TABLE DES MATIÈRES

01

## **Présentation de l'organisme** \_\_\_\_\_ 3

Mission, valeurs, territoire

02

## **Vie associative** \_\_\_\_\_ 7

Mot de la présidente, nos membres, notre équipe et le conseil d'administration.

03

## **Priorités 2023-24** \_\_\_\_\_ 12

Priorités, Faits saillants

04

## **Nos Chiffres** \_\_\_\_\_ 13

Répartition, éducation populaire autonome, nos projets spéciaux, nos représentations et nos mobilisations, nos implications

05

## **Plan d'action 2024-25** \_\_\_\_\_ 27

06

## **Faire la différence** \_\_\_\_\_ 28

L'accompagnement, nos observations, nos précieux partenaires



Quelques mots sur nous...

L'ACEF Montérégie-est est un organisme communautaire d'éducation financière et de défense des droits des consommateurs. Elle intervient dans les domaines du budget, de l'endettement, de la consommation et du logement.

Les premiers services d'aide budgétaire offerts dans notre région l'ont été à partir de 1970 avec la création de l'ACEF de Montréal et de ses bureaux satellites. L'ACEF de Granby a par la suite pris la relève en 1974.

Le mouvement des ACEF prend rapidement de l'ampleur au Québec et dès 1977, l'ACEF de Granby participera à la fondation de la Fédération nationale des associations de consommateurs (FNAC), l'ancêtre de l'Union des consommateurs, un regroupement national qui compte des représentants dans plusieurs régions de la province.

Désireuse d'élargir ses actions et son territoire, l'ACEF de Granby devient l'ACEF Montérégie-est en 2005 tandis que Prévention Action Consommation des MRC d'Acton et Les Maskoutains voit le jour. En 2007, les deux organismes fusionneront leurs activités.

# Notre mission

L'Association coopérative d'économie familiale de la Montérégie-est est un organisme communautaire d'éducation financière et de défense des droits des consommateurs. Sa mission vise à éduquer, informer et sensibiliser la population en matière de finances personnelles, de consommation responsable et de logement.

**acef**  
Montérégie-est



# Nos valeurs, notre approche

## **L'ABSENCE DE JUGEMENT**

Nous accueillons la personne dans son intégralité, sans jugement. La personne est non seulement un consommateur, elle a aussi un historique de vie, une réalité familiale et un historique de santé physique ou mentale.

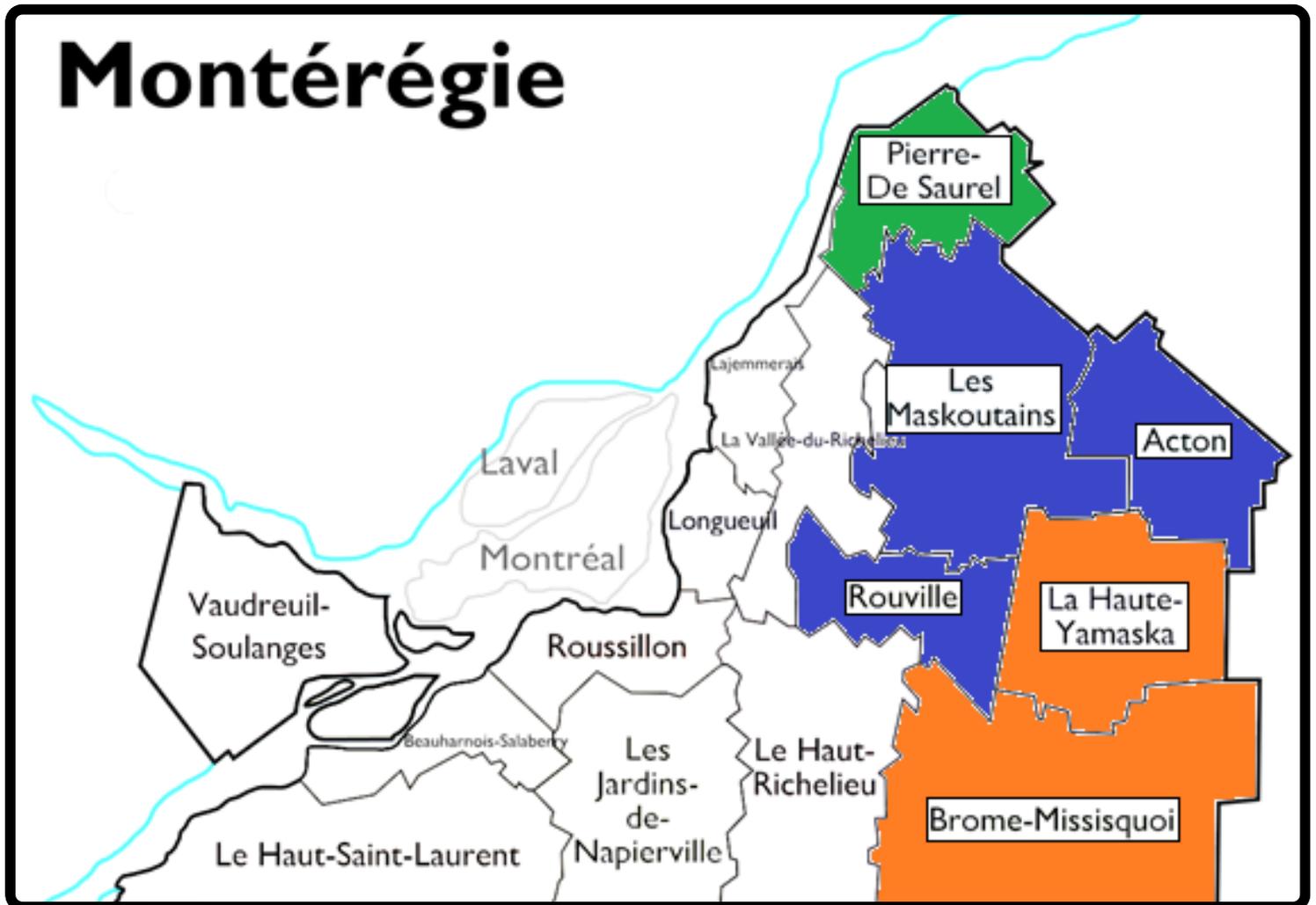


## **L'AUTONOMIE DE LA PERSONNE DANS SES CHOIX ET SES ACTIONS**

Nous écoutons et informons. Nous présentons toutes les pistes de solutions possibles, leurs aspects légaux, leurs avantages et inconvénients. Mais ultimement, la personne demeure autonome dans ses choix et ses décisions, en fonction de ses valeurs.



# Montérégie



Actuellement, l'ACEF Montérégie-est dessert six MRC soit: Acton, Brome-Missisquoi, Haute-Yamaska, Les Maskoutains, Rouville et Pierre-de-Saurel.

Quatre bureaux desservent présentement ce territoire soit ceux de (Granby, Saint-Hyacinthe, Sorel-Tracy et Cowansville). Desservant plus de 70 villes et municipalités regroupant plus de 350 000 habitants, l'ACEF Montérégie-est travaille de façon continue à améliorer l'autonomie financière et la qualité de vie des habitants de son territoire.

# MOT DE LA PRÉSIDENTE



Chers membres,

Un retour sur l'année 2023-2024 pourrait s'intituler « Bilan post-pandémie ». La crise que nous avons connue a non seulement apporté des changements majeurs dans nos habitudes sanitaires, mais elle a aussi chamboulé notre environnement économique.

Hausse des taux d'intérêts, inflation, hausse du prix des loyers, etc., sont tous des indicateurs qui ont amené près de la moitié de la population à vivre de l'anxiété financière. Plus que jamais, la planification budgétaire est essentielle. On le sait, ce n'est jamais facile d'apporter des changements à nos habitudes. C'est même souvent douloureux. Mais lorsque l'équilibre budgétaire est atteint, lorsqu'on est en route vers l'atteinte de nos objectifs financiers, alors le stress diminue et on peut enfin dire : « Bye bye anxiété ».

La dernière année nous a aussi permis de réaliser que beaucoup de consommateurs ne connaissent ni leurs droits ni les programmes auxquels ils peuvent avoir accès. Les lois changent, les programmes sociaux des gouvernements sont modifiés, annulés ou créés. Il devient donc difficile pour nos usagers de se tenir à jour. Pouvez-vous imaginer que certains d'entre eux ont de la difficulté à boucler leur budget et que, faute d'information, ils ne reçoivent même pas tous les montants auxquels ils ont droit ? C'est un non-sens.

Cet environnement changeant est le même pour les entrepreneurs, les entreprises, les organismes à but non lucratif, dont l'ACEF. Cette nouvelle réalité économique a forcé l'ACEF à revoir son budget et à apporter des changements. En révisant nos dépenses, nous avons dû faire des choix difficiles. En ce qui touche les revenus, nous avons mis l'accent sur les demandes de subvention afin d'accroître les entrées d'argent. Toutes ces démarches avaient pour but d'atteindre l'équilibre budgétaire afin d'assurer la pérennité de l'organisme.

Le principal défi de l'ACEF Montérégie-Est est de faire connaître ses services « essentiels » auprès de la population. Notre organisme a été créé dans un but très précis : « Informer, éduquer, aider les consommateurs à trouver leur équilibre dans leur fonctionnement budgétaire, économique et social ». Un proverbe chinois dit : « Quand un homme a faim, il vaut mieux lui apprendre à pêcher que de lui donner du poisson ». J'aime penser qu'à l'ACEF on ne donne pas d'argent, mais qu'on enseigne à bien compter !! Selon moi, c'est la seule façon d'arriver à l'autonomie financière pour tous... même pour l'ACEF !

# Nos membres et collaborateurs

Fondée sur la base d'une coopérative, l'ACEF compte actuellement **32 membres** provenant de la population ou des organismes du milieu. Ceux-ci s'avèrent de précieux collaborateurs puisque chaque année, ils ont recours à nos services pour la présentation d'ateliers ou de conférences à leurs usagers.



**Un chaleureux remerciement à nos membres et nombreux partenaires votre collaboration est indispensable!**

# Notre équipe



Nathalie Roy, conseillère budgétaire-bureau de Granby  
Évelyne Auger, conseillère budgétaire-bureau de Granby  
Sylvie Brouillard, adjointe-administrative-bureau de Granby  
Julie Coderre, conseillère budgétaire-bureau de Cowansville  
Philippe Courtois, conseiller budgétaire- bureau de Saint-Hyacinthe  
Stéphane Bouchard, conseiller budgétaire-bureau de Sorel-Tracy  
Michel Beaulieu, conseiller budgétaire-bureau de Sorel-Tracy  
Sophie Dulude, directrice générale

# Départ à la retraite



*Au cours de l'année, nous avons dit au revoir à Roger Lafrance qui a cumulé plus de 18 ans au sein de l'ACEF Montérégie-est. Roger a été conseiller budgétaire au bureau de Saint-Hyacinthe ainsi que directeur de l'ACEF Montérégie-Est. Roger a fait un travail remarquable auprès de notre clientèle!*

# Notre Conseil d'Administration



Dominique Lépine, Présidente

Cathy Plante, Vice-présidente

Yan Beauregard, Trésorier

Marc Zaïla, Secrétaire

Josée Paquette, Administratrice, absente de la photo

Pier-Alexandre Nadeau-Voynaud, Administrateur

# Priorités 2023-24



- Avoir une meilleure visibilité auprès de la population
- Diversifier nos revenus
- Cibler nos efforts pour aider les familles immigrantes, les aînés et les travailleurs
- Fidéliser nos employés
- Continuer de déployer notre structure



## Faits saillants

- Un accompagnement ciblé des personnes aînées lors d'un litige avec un propriétaire.
- Création d'un plan de financement.
- Des nouveaux partenariats avec des organismes de notre grand territoire.
- Participation à des communautés de pratique sur les consultations budgétaires et les ateliers afin d'améliorer notre efficacité.
- Amélioration de nos outils de consultation individuelle.
- Mise en place de nouvelles politiques (loi 25, CNESST et télé-travail).

# NOS CHIFFRES CLÉS



**+799**

nouveaux  
clients



**7495**

Appels



**+ 75%**

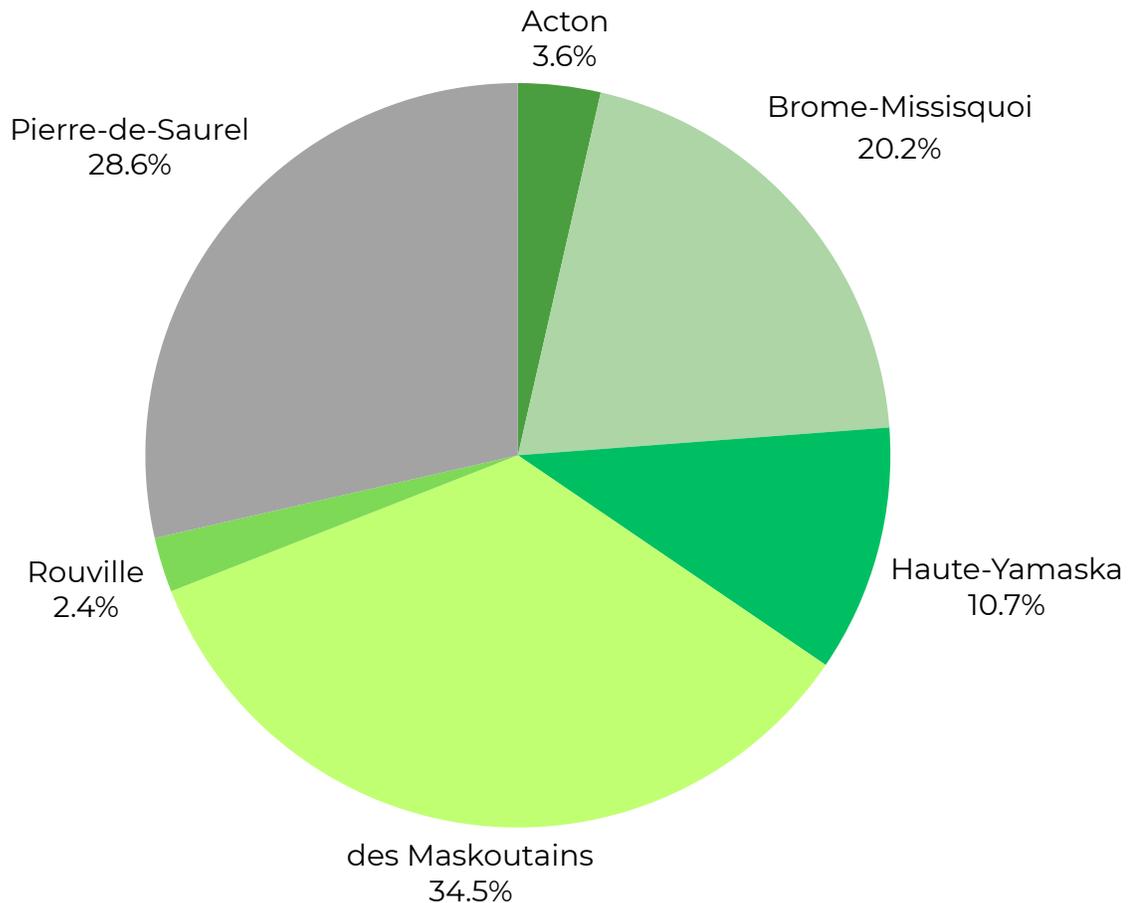
Augmentation  
de participants  
au programme  
mes finances,  
mes choix



**+10%**

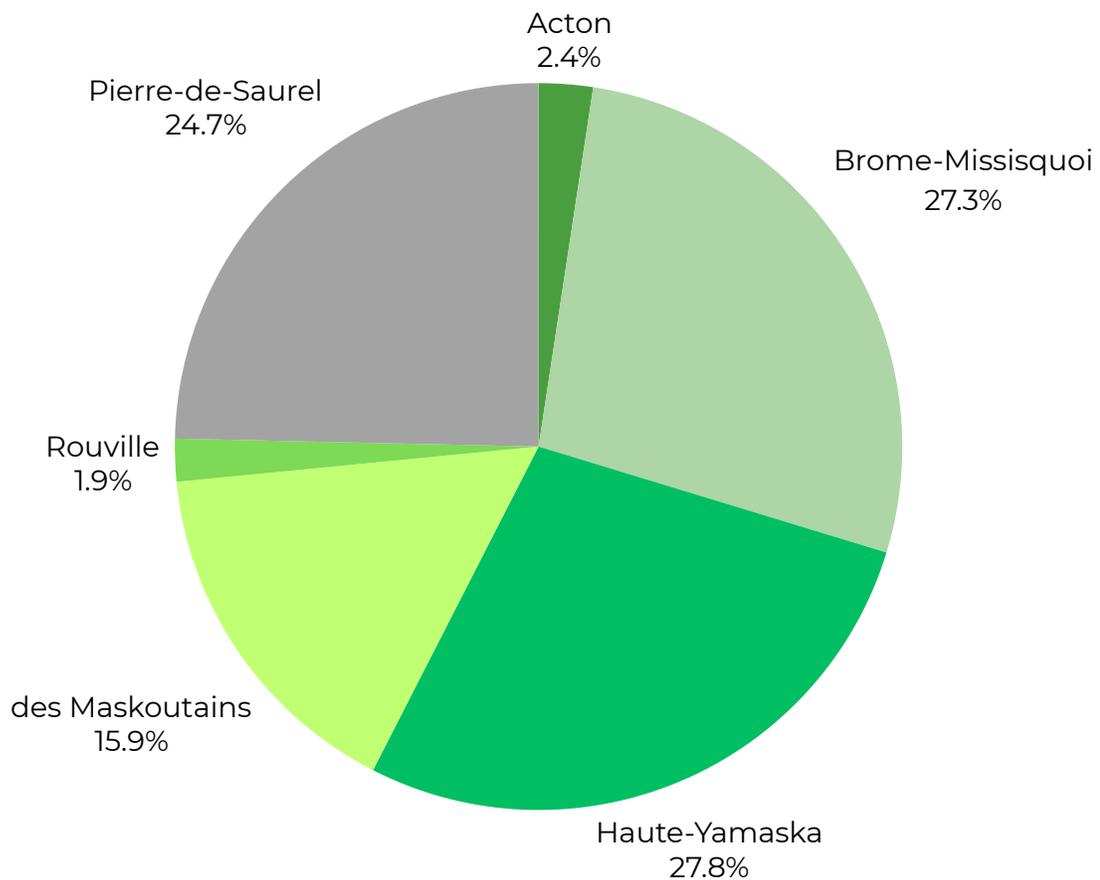
Augmentation  
du nombre de  
participants à  
nos ateliers

## Répartition des services de groupe sur notre territoire



- **76 ateliers** d'information et conférences sur divers thèmes
- **993 personnes** présentes lors de ces activités. Une **augmentation de plus de 10%** de participants VS année dernière

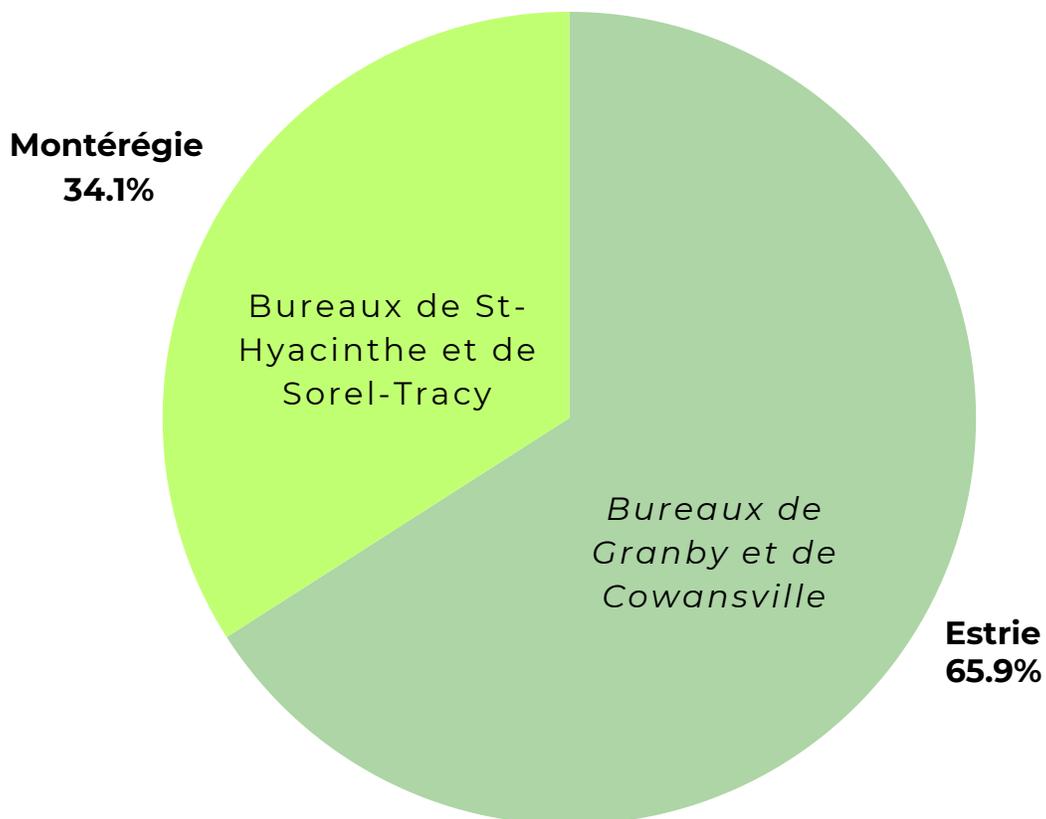
## Répartition des services individuels sur notre territoire



### Détails des services individuels

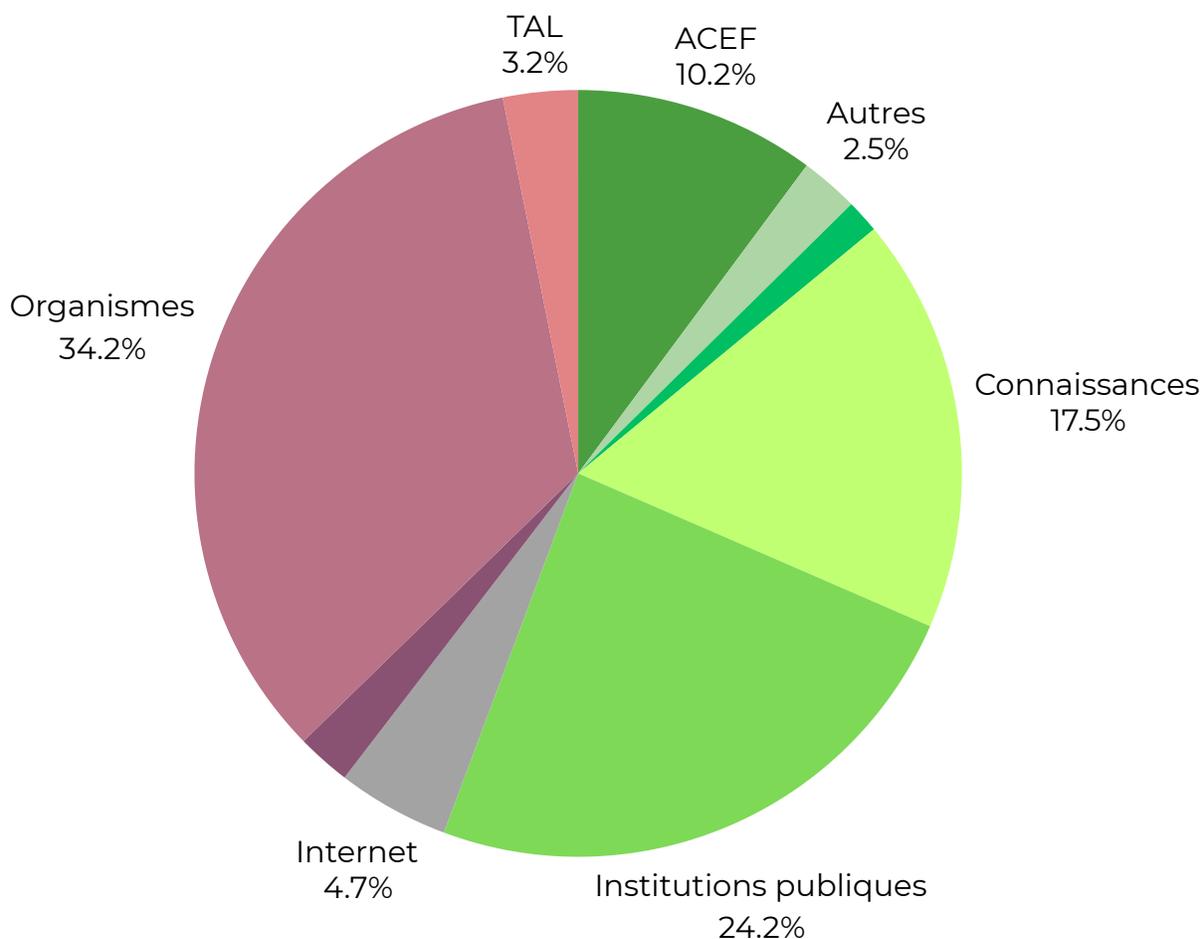
69 demandes d'information  
99 remplacements de frigos  
283 consultations budgétaires  
151 rencontres de suivi  
231 interventions budgétaires  
37 ententes de paiement avec Hydro-Québec  
74 demandes de prêts au Fonds d'entraide  
46 interventions en défense des droits des consommateurs  
239 interventions en défense des droits des locataires

## Répartition des appels reçus sur notre territoire



**Au-delà de 7490 appels !!!**

# Référencement



Le réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les différents organismes communautaires de notre territoire représentent la majeure partie de nos référents.

Nous avons développé de bons liens avec les organismes de notre territoire comme les banques alimentaires et les épiceries communautaires. De plus, le secteur des services sociaux (l'accueil psychosocial, les intervenants du CLSC, la DPJ) sont de bons partenaires.

Notre site internet, les réseaux sociaux et le bouche-à-oreille contribuent aussi à faire connaître notre ACEF.

# Éducation populaire autonome

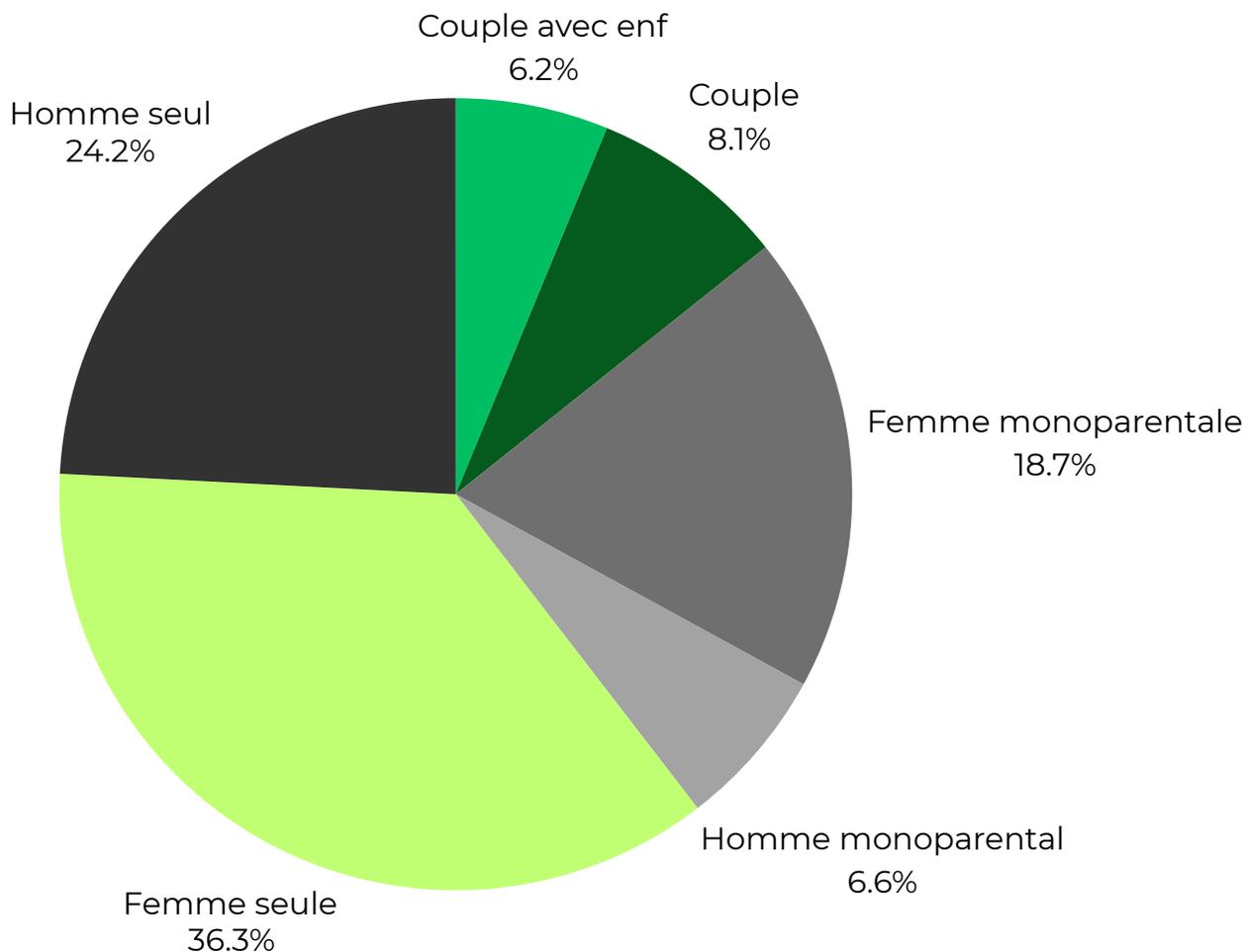
Sous ce grand thème, nous retrouvons toutes les actions visant à outiller et à informer la population sur le budget, l'endettement et leurs droits à titre de consommateurs ou de locataires. L'éducation populaire s'appuie sur la prise en charge et l'autonomie des personnes.

## **283 consultations budgétaires et 151 rencontres de suivi.**

La consultation budgétaire s'adresse à toutes personnes désireuses d'améliorer ses connaissances en matière de finances personnelles. Dans le cadre de la rencontre, le conseiller budgétaire dresse un portrait de la situation et évalue les différentes solutions possibles pour alléger leur fardeau financier, évaluer la faisabilité de différents projets ou tout simplement apprendre à budgéter. La gratuité, la confidentialité et la neutralité de l'organisme favorisent le travail avec la clientèle.



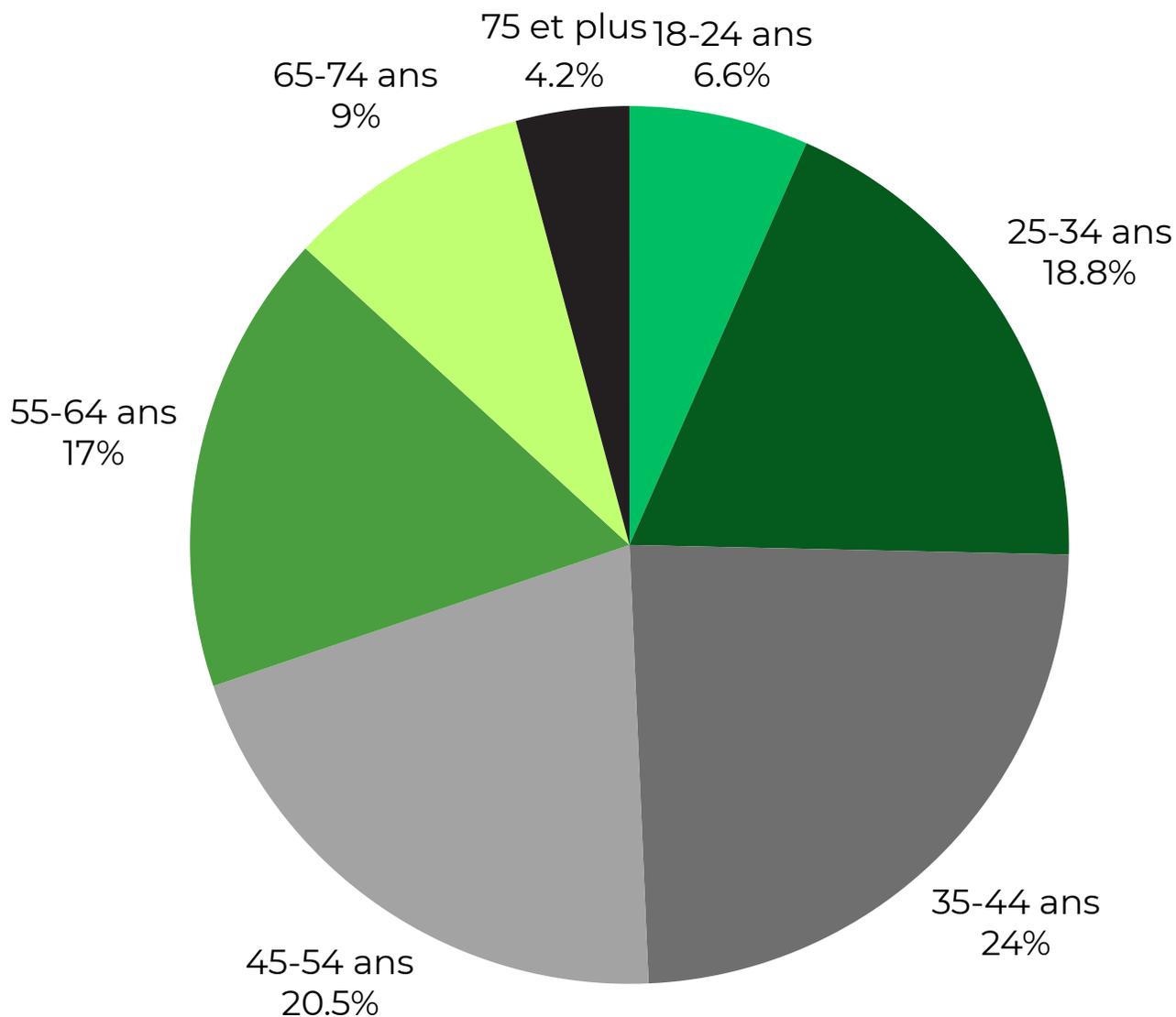
## La composition des ménages



Bien que nos services s'adressent à toute la population de notre territoire, peu importe leur âge, leur sexe ou leurs revenus, chaque année, ce sont **les femmes qui consultent majoritairement afin d'obtenir de l'information ou de l'aide.**

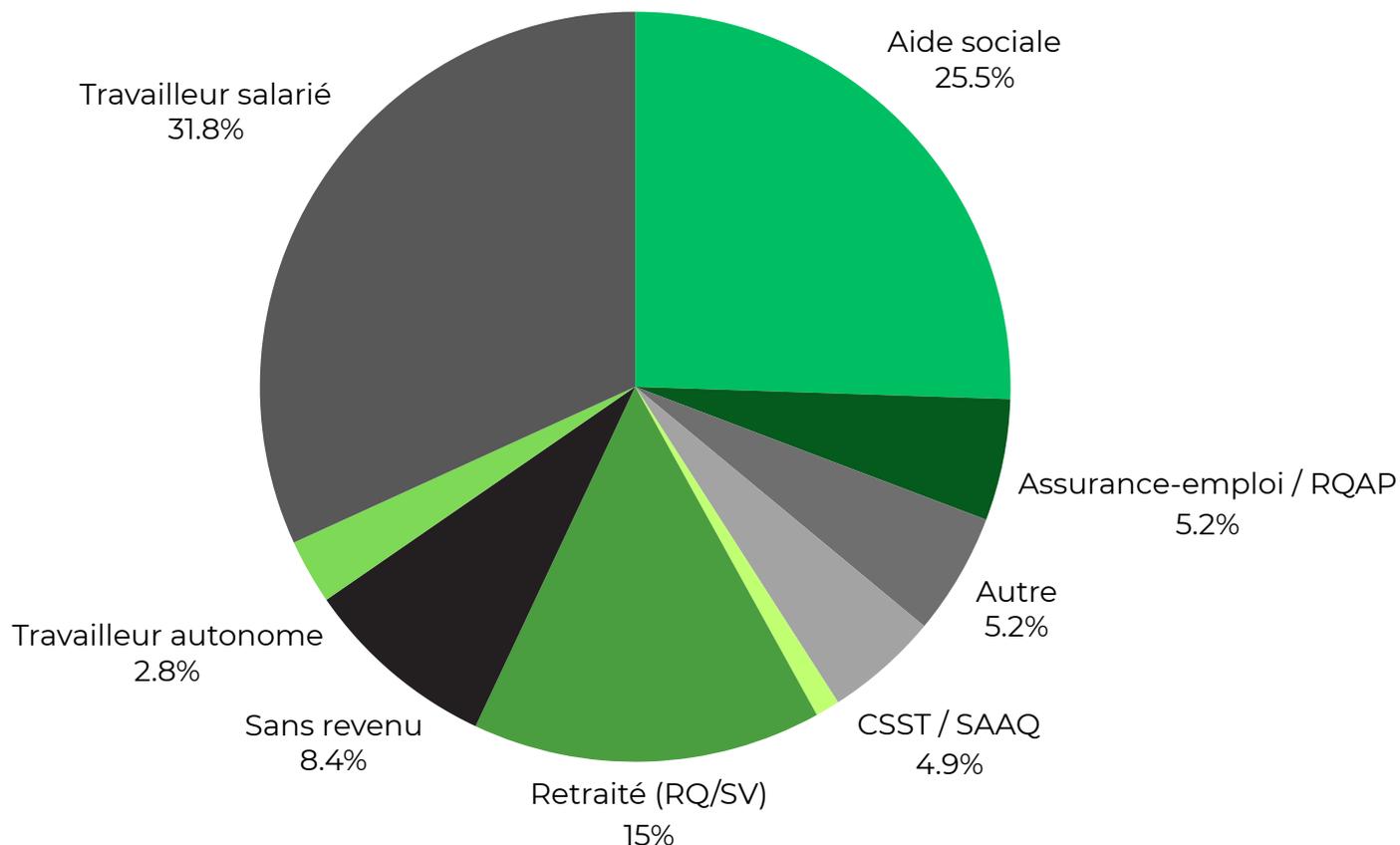
Un taux de **86%** des personnes rencontrées **vivent seules ou sont monoparentales.** Les personnes seules sans enfant représentent quant à elles 61 % de notre clientèle.

## Âge de la clientèle



Chaque année, la **majorité des personnes rencontrées** (80%) se situe dans la tranche d'âge qualifiée de **population active** soit, entre 25 et 65 ans les quelque 20 % restant étant répartis 35% chez les 18-24 et 65% chez les plus de 65 ans.

## La répartition par source de revenus



Une tendance se dessine depuis quelques années au sein de la clientèle de l'ACEF et encore une fois, les statistiques révèlent que près de **40% de nos usagers sont sur le marché du travail** (salariés, prestataires de l'assurance-emploi ou travailleurs autonomes) alors que 25 % d'entre eux bénéficient de l'aide sociale.

# **Autres activités**

## **Rencontres de suivi**

Il arrive qu'une seule consultation budgétaire ne suffise pas à répondre à toutes les questions, tant la situation est complexe. Soit, le client souhaite approfondir ou valider ses nouvelles connaissances en matière de gestion financière, soit il a besoin d'accompagnement dans les différentes démarches qu'il devra entreprendre pour régler sa situation. Les conseillers de l'ACEF proposent alors des rencontres de suivi qui respectent la situation et les capacités des personnes. Il n'y a pas de nombre limite de rencontres.

## **Entente Hydro-Québec**

Encore cette année, nous avons accompagné quelque 37 personnes dans leurs démarches pour négocier une entente de paiement avec Hydro-Québec et éviter le débranchement du service. L'assistance apportée à cette clientèle vulnérable fait une grande différence dans la vie de ces personnes en leur assurant une entente appropriée à leur situation financière. Nous avons également informé les participants à nos ateliers de formation sur la facturation chez Hydro-Québec et les possibilités de conclure des ententes de paiement.

## **Fonds d'entraide Desjardins**

Le Fonds d'entraide Desjardins permet à l'ACEF Montérégie-est d'accorder de petits prêts à des personnes ou des ménages qui rencontrent une dépense imprévue et qui n'ont pas accès au crédit traditionnel. Cette année, 44 prêts totalisant plus 23 000 \$ ont permis l'achat d'électroménagers ou de meubles, des réparations d'auto ou couvrir des soins de santé. Dans certains cas, les prêts ont permis d'éviter l'éviction en payant des retards de loyers ou permis à des gens de se relocaliser en payant des frais de déménagement. Avec un taux de remboursement de 92%, on constate l'impact que ce prêt basé sur la confiance mutuelle peut avoir dans la vie des gens.

## **Ateliers**

Chaque année, l'équipe de l'ACEF est invitée à présenter de nombreux ateliers sur différents thèmes touchants la vie économique des personnes. Organismes et groupes communautaires utilisent fréquemment nos services. Nous avons rejoint plus de 990 personnes cette année.

## **Mes finances mes choix**

L'ACEF Montérégie-est offre Mes finances, mes choix, un programme d'éducation financière développé par Desjardins et s'adressant aux 16-30 ans. Dix-sept modules de formation sont disponibles et touchent les divers aspects des finances personnelles des jeunes adultes. Diffusés dans les écoles secondaires, les centres de formation professionnelle, les organismes et auprès de certaines clientèles spécifiques, ces ateliers connaissent un franc succès et ce sont plus de 475 jeunes adultes qui en ont profité cette année sur notre territoire.

## **Droits des consommateurs**

Informé les consommateurs sur leurs droits et leurs recours fait partie de la mission intrinsèque de l'ACEF et 46 personnes ont eu recours à nos services concernant des litiges avec un commerçant, une entreprise de services financiers ou autres.

## **Droits des locataires**

En cette année où la rareté des logements a fait la une des médias, l'ACEF Montérégie-est a été fréquemment consultée sur les droits des locataires. Logements insalubres, problèmes de bruit, hausses exagérées du loyer, réparations qui tardent, évictions ou voisins bruyants, notre organisme a fourni informations et accompagnement à 239 personnes pour les aider à régler la situation.

## **Reconnaissance de nos services**

Une bonne façon de faire connaître nos services à la population s'avère la participation à différents salons (aînés, famille et autres). Au cours de la dernière année, nous avons participé à plusieurs événements du genre.

# Nos projets spéciaux

## Programme de remplacement de frigos

En partenariat avec Hydro-Québec, nous participons à un programme d'aide pour les ménages à faible revenu. Une aide financière pouvant aller jusqu'à 1 100\$ est offerte par Hydro-Québec à l'achat d'un réfrigérateur neuf « energy star » en remplacement d'un vieux réfrigérateur à recycler.

## Accompagnement des aînés lors d'un litige avec un propriétaire

L'objectif était de mieux soutenir les personnes âgées avec un accompagnement adapté à leurs besoins, afin de leur permettre de passer à travers le processus de faire valoir leurs droits lors d'un litige avec un propriétaire, d'une façon plus positive et pouvoir jouir paisiblement de leurs logements.

Nous avons réalisé plusieurs rencontres d'informations sur les services offerts et aussi sur des sujets pertinents comme comment faire valoir ses droits comme locataire, les évictions et les reprises de logement ainsi que les étapes du renouvellement du bail. Ce sont 130 personnes âgées qui ont participé à ces rencontres.

Nous avons aussi rencontré individuellement au-delà de 75 personnes âgées ayant un litige avec leur propriétaire afin de les accompagner dans la démarche de faire valoir leurs droits. Nous avons aussi accompagné des aînés à leur audience du tribunal administratif du logement. Ce qui leur a permis d'être mieux outillé et parfois même régler le litige.

Financé par le Programme Nouveaux Horizons pour les aînés

The logo for Canada, featuring the word "Canada" in a serif font with a small Canadian flag icon above the letter 'a'.

## Renforcer l'autonomie financière des personnes à faible revenu et développer de nouveaux partenariats

Participation avec les différentes ACEF de l'Union des consommateurs à renforcer l'autonomie financière des personnes à faible revenu. Nous avons présenté des ateliers en finances personnelles et fait des consultations budgétaires individuelles. Nous avons aussi développé des nouveaux partenariats dans le but d'accroître notre visibilité et d'aider un plus grand nombre de personnes.

Financé par:



Emploi et  
Développement social Canada

Employment and  
Social Development Canada



### NOS REPRÉSENTATIONS ET NOS MOBILISATIONS

#### **Logement**

Participation à la manifestation et à une entrevue avec TVA sur la crise du logement.

Participation aux comités Logement de notre territoire et rencontre avec la députée fédérale de Shefford, Mme Andrée Larouche pour discuter de la crise du logement

#### **Justice sociale**

Participation à la manifestation pour un meilleur filet social.

Manifestation contre les prêteurs abusifs.

#### **Exclusion numérique**

Participation à la concertation de la TROVEP et de la TACAE sur l'exclusion numérique.

# Implications

## **Bien présente dans son milieu, l'ACEF s'implique**

### ***MRC Haute-Yamaska***

Comité WATT

Groupe Action Solution Pauvreté-Comité GALH (logement)

Table concertation Aînés -comité droit des aînés

Table de concertation jeunesse

Table de concertation famille

Corporation développement communautaire

### ***MRC Brome-Missisquoi***

Table de concertation logement

Comité Itinérance

Comité de crise

Corporation développement communautaire

### ***MRC Des Maskoutains***

Table de concertation des aînés

Solidarité populaire Richelieu-

Yamaska

Corporation développement communautaire

### ***MRC Pierre-de-Saurel***

Table de concertation des aînés

Table de concertation jeunesse

Table de concertation de la famille

Table de concertation en immigration

Corporation développement communautaire

### ***MRC De Rouville***

Corporation développement communautaire

### ***UNION DES CONSOMMATEURS***

Comité droit du consommateur

Participation à la communauté de pratique

Participation aux CG

Participation à l'AGA

# Plan d'action 2024-2025



- Développer  
notre  
planification  
stratégique

# Un accompagnement qui fait une différence



*En arrêt de travail en raison du cancer de son enfant, Marise a été surprise par les coûts cachés découlant de la maladie. La famille ne disposait plus d'assez d'argent pour payer les dépenses régulières, en particulier l'alimentation. Les coûts de déplacements pour recevoir les traitements à l'hôpital étaient un fardeau.*

*La conseillère de l'ACEF a fait le point avec Marise sur la situation financière. Cela a permis d'identifier des soutiens ponctuels de revenus pour atténuer le stress financier lié à la maladie. Le pronostic de survie de l'enfant est favorable.*

*Jeune femme disciplinée et économe, Aurélie n'avait pas les connaissances suffisantes pour se sentir en confiance de prendre de bonnes décisions dans la gestion de ses finances personnelles. Elle avait réussi à économiser une somme d'argent importante lorsqu'elle vivait chez ses parents, mais ignorait comment faire un budget, dont les différentes façons de faire fructifier son épargne.*

*La conseillère de l'ACEF lui a fourni les informations et les outils pour faire un budget et pour planifier en vue de ses objectifs de vie. Dans le cadre d'un suivi individualisé, Aurélie a pu se familiariser avec les notions de base et les façons d'être proactive dans la gestion de ses finances personnelles, dont la création d'un fonds d'urgence (en cas d'imprévu) et l'utilisation prudente du crédit.*



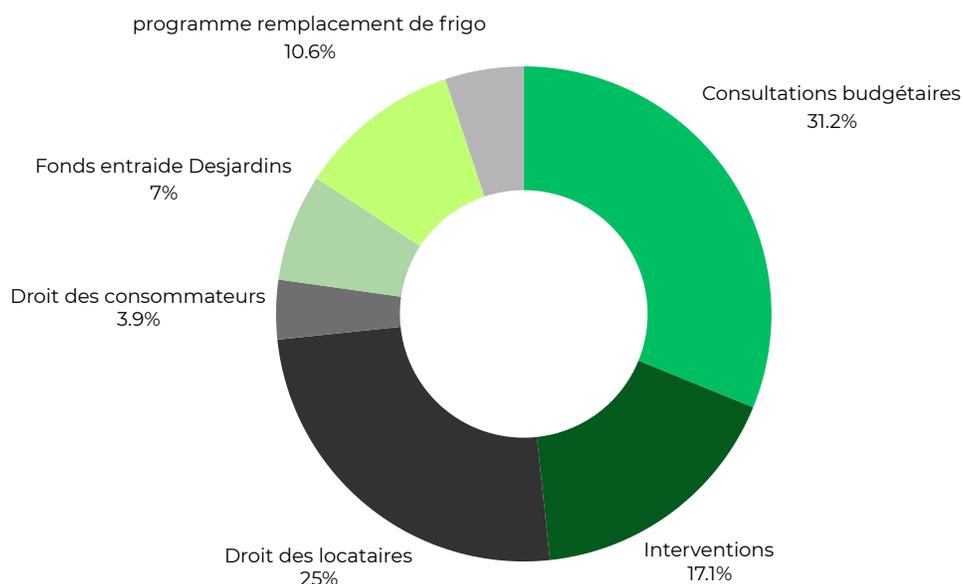


*Proche aidant, Lucien partage le coût du logement avec son père âgé. De plus, le coût de ses médicaments, lui laisse peu d'argent pour ses autres besoins. Sa modeste rente mensuelle d'invalidité ne suffit pas.*

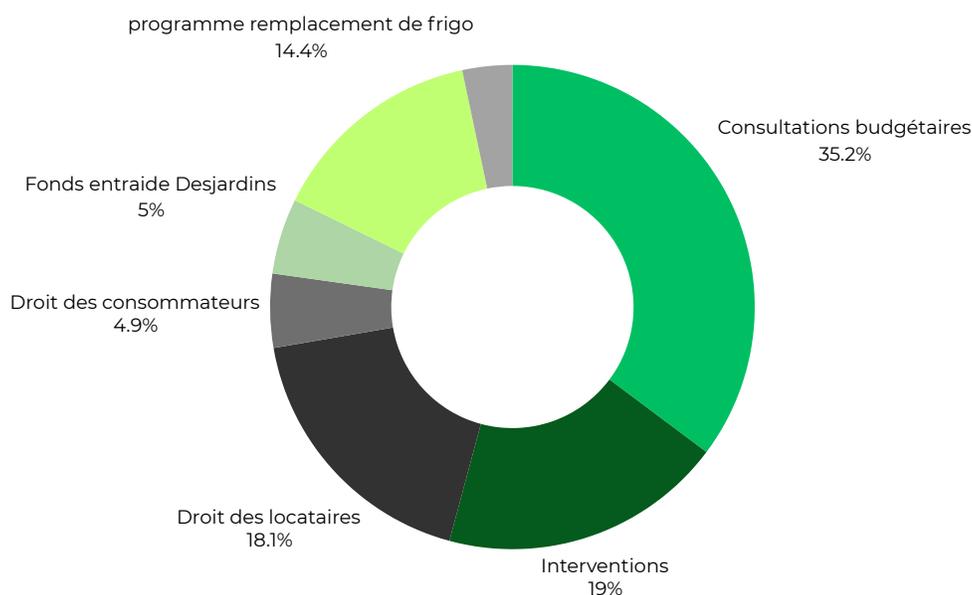
*La conseillère de l'ACEF a fait le point avec Lucien sur sa situation financière, ce qui a permis d'identifier son admissibilité à d'autres mesures sociales, dont l'allocation logement. Un accompagnement individualisé a fait en sorte que les revenus de Lucien ont été augmentés. Il a enfin une autonomie financière lui permettant de vivre dignement et de soutenir son père âgé.*

# NOS OBSERVATIONS

## La distribution des 799 nouveaux clients de 2023-24



## La distribution des 814 nouveaux clients de 2022-23



Notre nombre de **nouveaux clients est stable** d'année en année.

Nous remarquons cependant que la proportion des gens qui viennent nous voir pour un **accompagnement au niveau du droit des locataires est en forte croissance**, rien de surprenant avec l'état actuel du marché locatif.

Nous constatons aussi que la **situation financière** d'une bonne partie des gens que nous rencontrons est de plus en plus **difficile**, ce qui amène de la complexité dans la recherche de solutions.

# De précieux partenaires

Si l'ACEF peut chaque année offrir ses services et répondre aux besoins de sa clientèle c'est en grande partie grâce à ses précieux partenaires. **Merci de tout cœur pour votre appui et votre collaboration.**

**Un grand merci à nos élus pour le soutien.**



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



**Office  
de la protection  
du consommateur**



***Merci pour  
votre attention !***

**CONTACT :**

ACEF Montérégie-Est  
179, rue Principale,  
Granby  
J2G 2V5  
1 888 375-1443  
[info@acefme.org](mailto:info@acefme.org)

**acef**  
Montérégie-est