L'ACEF DU SUD-OUEST DE MONTRÉAL

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019 2020

TABLE DES MATIÈRES

Mot du président 3

Faits marquants et perspectives 5

Structure démocratique et gestion participative 7

Planification stratégique 2015-2020 10

Défense collective des droits 12

Finances personnelles 15

Profil des participants et des participantes 19

Évaluation des activités 26

Concertations et partenariats 28

Communications et évènements spéciaux 31

Remerciements 32

MOT DU PRÉSIDENT

GUILLAUME LAPIERRE
LL.B., LL.M.

Président du conseil d'administration

Particulièrement cette année, en cette période de grande distanciation sociale, il ne fait aucun doute que les présents remerciements se veulent chaleureux! De simples remerciements seraient faibles de sens dans les circonstances actuelles afin d'exprimer notre plus grande reconnaissance à l'égard de l'ensemble des acteurs et des actrices de notre organisation, pour leur soutien indéfectible en ces temps de pandémie de la COVID-19. Nous terminons cette année où nombreux furent les défis à relever et les projets à réaliser avec les différents acteurs du domaine de la consommation. Je nous souhaite que la prochaine année nous permette de poursuivre nos actions, tout en nous lançant dans un exercice de planification stratégique, un moment toujours fort pour un organisme. Cet exercice, très enrichissant, nous amènera à revisiter nos orientations, nos façons d'intervenir, nos bons coups, les améliorations que nous pourrions apporter, et certainement bien d'autres aspects organisationnels. Il nous mènera vers de nouvelles pistes et des idées à mettre en œuvre au cours des prochaines années.

Notre organisation est au centre des préoccupations quant à l'appauvrissement qui se conjugue trop souvent avec l'isolement, un phénomène particulièrement préoccupant en cette période de grande distanciation sociale et de confinement. L'ACEF du Sud-Ouest de Montréal (ACEFSOM) poursuit sa mission en œuvrant avec empathie et bienveillance pour sa collectivité, et en étant plus que jamais attentive aux disparités et aux conditions qui ont fragilisé la société ces derniers mois. Je nous souhaite de continuer d'être qui nous sommes, soit une organisation pertinente, solidaire, humaine et impliquée dans sa communauté.

J'aimerais tout d'abord remercier l'équipe, soit Mesdames Gabriele Roehl, Sophie Gonthier, Mathilde Taillon, Camille Drouin et Yolande Guérard, pour avoir redoublé d'efforts et de dévouement pour maintenir le fort en temps de crise, et avoir su adapter rapidement les activités et services offerts dans ce contexte si particulier, une belle preuve d'autonomie et d'agilité. Merci infiniment d'avoir continué votre travail si important et pertinent, tant au niveau de la défense des droits des citoyens, que de l'accompagnement individuel et collectif de la population du Sud-Ouest de Montréal. Un merci spécial à Madame Caroline Poussier, coordonnatrice par intérim, d'avoir accepté notre invitation de joindre les rangs en y apportant son important bagage et son talent !

Ce fut un réel plaisir pour moi de présider, pour une quatrième année consécutive, le conseil d'administration de l'ACEFSOM qui encore, après tant d'années au sein de son conseil, continue de faire vibrer en moi cette volonté de toujours continuer à en faire davantage !

En mon nom personnel et en celui des membres du conseil d'administration, je voudrais remercier tous nos bénévoles et nos partenaires, ainsi que nos précieux membres et donateurs. Je tiens aussi à saluer l'important travail des membres du conseil d'administration pour l'année chargée que nous avons eue tous ensemble.

Un merci tout particulier aux étudiants du Club de consultation en management de HEC Montréal, et à ses consultant-e-s Mélissa Khirdine, Laurence Bernier, François Chrétien, Hertel Huard Junior et Gabriel Lussier pour leur accompagnement dans la réflexion autour de la diversification des sources de financement.

Je terminerais en remerciant mesdames Anne-Laure Marcadet et Bernadette Petitpas de Krôma Conseil et Coaching pour leur accompagnement et leur apport indéniable au cours de la dernière année envers notre organisation en constante évolution.

Souhaitons-nous une prochaine année remplie de réalisations, mais surtout, d'humanité !

Bonne lecture !

FAITS MARQUANTS ET PERSPECTIVES

FAITS MARQUANTS ET PERSPECTIVES

2019-2020 : Faits saillants

- Près de 210 consultations budgétaires et hausse de 42% du nombre de participants aux activités de formation et d'information.
- Participation active au processus d'évaluation des consultations budgétaires dans le cadre du projet : Champions en autonomisation financière en partenariat avec l'organisme Prospérité Canada.
- Activité spéciale sur l'accès à l'énergie.
- Projet de base de données commune avec les ACEF du Grand Montréal.
- Dossier crédit / endettement :
  - Entrée en vigueur d'autres changements concernant le crédit, particulièrement sur l'évaluation de la capacité de payer et des règles spécifiques pour le crédit à taux élevé.
  - Participation à deux consultations de l'Office de la protection du consommeur (OPC) :
    - Concernant la prochaine phase des modifications à la loi sur la protection du consommateur touchant particulièrement le financement des automobiles, rédaction des commentaires aux propositions mises de l'avant par l'OPC.
    - Sur le projet de loi 197 : Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur afin de lutter contre l'obsolescence programmée et de faire valoir le droit à la réparation des biens.

2020-2021 : Perspectives

- Continuité de l'offre de nos activités clés et ce, malgré le contexte de pandémie et un fonctionnement en équipe réduite ;
- Virtualisation de l'atelier Solutions aux dettes et de différents types de consultations et suivis budgétaires ;
- Développement d'une consultation d'urgence pour aider les gens à s'adapter rapidement à un changement de revenu ;
- Campagne de publicité dans les médias traditionnels et sociaux avec notre regroupement, Union des consommateurs pour faire davantage connaître les activités des ACEF et les informer dans le contexte de la crise sanitaire ;
- Activité spéciale prévue autour du thème « changement climatique et justice sociale » ;
- Continuité des démarches en communication et en évaluation ;
- Continuité de nos comités de travail Relations de travail et Stratégie et développement économique issus du Conseil d'administration ;
- Élaboration de notre prochaine planification stratégique (2021-2025) ;
- Dossiers politiques :
  - Analyse et participation active dans le processus législatif, après le dépôt du projet de loi portant principalement sur le financement automobile ainsi que la lutte contre l'obsolescence programmée ;
  - Élaboration de revendications pour lutter contre des pratiques abusives dans le domaine de la vente itinérante ;
  - Représentations politiques dans le souci d'assurer aux ménages les plus pauvres un accès à l'énergie.

STRUCTURE DÉMOCRATIQUE ET GESTION PARTICIPATIVE

STRUCTURE DÉMOCRATIQUE ET GESTION PARTICIPATIVE

Une mission, une vision et des valeurs

L'ACEF du Sud-Ouest de Montréal œuvre dans le champ de la consommation pour permettre aux citoyens et citoyennes de s'approprier leur pouvoir dans un cheminement intégré de prise en charge et de solidarité autour de problématiques communes et cela, afin qu'ils et elles soient des acteurs de changement social.

L'ACEF du Sud-Ouest de Montréal est un organisme qui exerce un leadership dans la défense des droits des consommateurs et consommatrices et promeut l'analyse critique de la société de consommation. Elle favorise, en ce sens la mobilisation et la participation des consommateurs et consommatrices ainsi que la concertation avec les organismes du milieu.

L'ACEF du Sud-Ouest de Montréal base ses actions sur ces valeurs : priorité de l'être sur l'avoir, développement d'une plus grande justice sociale, développement d'une véritable démocratie.

Notre assemblée générale et notre conseil d'administration

Près d'une vingtaine de membres ont participé activement à notre assemblée générale annuelle en juin 2019. Ce fut l'occasion de présenter nos bilans de l'année 2018-2019 et de discuter des perspectives pour 2019-2020. De plus, nous avons profité de cette rencontre officielle pour discuter des modifications qui sont entrées en vigueur en lien avec la Loi sur la protection du consommateur. Selon la pratique démocratique, les membres ont utilisé leurs droits de vote afin d'élire les sept personnes au conseil d'administration (C.A.) et celles-ci se sont réunies à 6 reprises durant l'exercice 2019-2020, soit entre le 1er avril 2019 et le 31 mars 2020. Chaque année, le conseil d'administration s'acquitte des tâches liées à ses responsabilités au meilleur de ses connaissances et de ses compétences et en toute bonne foi. En sa qualité de gestionnaire, le C.A. s'est assuré que l'organisme se conforme aux lois et règlements auxquels il est soumis et qu'il réponde le plus adéquatement possible aux attentes de la communauté. Également, le C.A. a reçu tout au long de l'année les comptes rendus et rapports d'activités sur les différents dossiers. En tant que contrôleur des finances, le C.A. a aussi accordé toute l'importance qu'il se doit au suivi budgétaire de l'organisme qu'il administre. Il s'est, d'une part, assuré que les services rendus étaient ceux pour lesquels les ressources avaient été sollicitées et, d'autre part, du respect des grandes lignes budgétaires adoptées par l'assemblée générale annuelle.

Les comités de travail de notre conseil d'administration pour 2019-2020

Relations de travail : bonification du régime de retraite des travailleuses et modification de notre Politique de relations de travail pour tenir compte des changements législatifs à la Loi sur les normes du travail concernant, notamment, les congés pour obligations familiales.

Stratégie et développement : ce comité a amorcé une démarche pour la création d'un plan de développement financier en collaboration avec le Club de consultation en Management de HEC Montréal, un plan finalisé en juin 2020. De plus, ce comité a possédé au recrutement d'une ressource pour accompagner l'organisme afin de faire évoluer la planification stratégique triennale vers une approche AGILE. L'organisme bénéficiera donc de l'accompagnement de Krôma-Conseil dans cette réflexion stratégique.

Les membres de notre conseil d'administration

GUILLAUME LAPIERRE
Président

PIERRE LEGAULT
Trésorier

MARIE PIER THIVIERGE
Secrétaire

BERNARD ARSENEAU
Administrateur

MARIANNE SIMARD
Administratrice

JEAN-PIERRE FORTIN
Administrateur

JACQUES NANTEL
Administrateur

Les membres de l'équipe de travail

Une équipe toujours dynamique et impliquée dans le développement de ses activités et services. Une équipe structurée et organisée, qui a tenu une trentaine de réunions d'équipe et de rencontres bimensuelles d'intervenantes en éducation financière et en consommation afin d'assurer, en continu, le transfert des connaissances.

MICHEL PLAMONDON
Coordonnateur par intérim

CAMILLE DROUIN
Conseillère budgétaire

GABRIELE ROEHL
Conseillère budgétaire

MATHILDE TAILLON
Conseillère budgétaire

SOPHIE GONTHIER
Intervenante à l'accueil

YOLANDE GUÉRARD
Commis comptable

DANIELLE CHAREST
Adjointe administrative

PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2015-2020

PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2015-2020

Orientations et objectifs généraux

Défendre les droits et travailler à améliorer les conditions de vie en tant qu'acteur politique important

- Faire avancer des dossiers de protection des consommateurs et des dossiers sociaux en lien avec les conditions de vie

Outiller les consommateurs pour leur redonner du pouvoir sur leurs finances personnelles

- Améliorer la qualité des activités existantes
- Sensibiliser les intervenants de différents milieux à l'approche ACEFSOM

Accroître notre visibilité et notre crédibilité auprès d'organisations ainsi qu'auprès de la population en générale dans un esprit de coopération

- Développer, implanter et s'approprier un plan de communication.

Assurer le développement des ressources humaines et financières

- Développer du financement pertinent
- Consolider et développer les ressources humaines

Maintenir une saine vie démocratique

- Assurer une bonne gestion organisationnelle participative.

DÉFENSE COLLECTIVE DES DROITS

DÉFENSE COLLECTIVE DES DROITS

Nos actions

Suite aux récentes modifications de la Loi sur la protection du consommateur (LPC) à la fin de l'année 2017, dont les mesures sont entrées en vigueur de manière progressive en 2018 et 2019, il était important de suivre de près l'application de ces nouvelles dispositions. Pour faire ce travail, l'ACEF du Sud-Ouest de Montréal siège au Comité protection du consommateur d'Union des consommateurs. Comme plusieurs recommandations élaborées par ce comité, présentées dans un mémoire et relevées durant les travaux de la commission n'ont pas été retenues, même si elles semblaient primordiales, le comité a choisi de développer un outil de vigie qui permettra de faire ressortir ces manquements par des faits concrets et ainsi être mieux outillé pour défendre les demandes de bonifications lors des prochaines phases de modifications à la LPC.

Pour l'amélioration des mesures réglementaires entourant le crédit, l'endettement ou la protection des consommateurs !

L'OPC a lancé de nouvelles consultations au mois de mars 2019. Les modifications qui sont proposées à la LPC porteraient notamment sur certaines pratiques affectant un grand nombre de consommateurs : le financement d'automobiles, les contrats de crédit, et la responsabilité applicable au cas de vol, fraude, perte ou autre forme d'utilisation non autorisée d'une carte de débit. Le comité a analysé ces propositions et a émis des commentaires. Toutefois, il n'y a pas eu de suites à ces propositions en 2019-2020.

Une deuxième consultation portait sur la lutte contre l'obsolescence programmée par le biais d'une garantie de la durée minimale de fonctionnement de certains biens, de la disponibilité des pièces, des services et des outils à la réparation des biens. Il y était aussi envisagé d'imposer des sanctions pénales aux entreprises qui ont recours à des procédés pour limiter la durée de vie de leurs produits. Cette consultation était une réponse du gouvernement québécois à la suite du dépôt d'un projet de loi par le député indépendant, Guy Ouellette : le Projet de loi 197 venant modifier la loi sur la protection du consommateur afin de lutter contre l'obsolescence programmée et de faire valoir le droit à la réparation des biens. Le comité de protection des consommateurs a analysé à la fois le projet déposé par Guy Ouellette et les propositions de l'OPC. Il a rédigé des commentaires.

Un autre sujet qui nous a beaucoup préoccupé était la vente itinérante. Les associations de consommateurs reçoivent régulièrement des plaintes des consommateurs concernant ce type de commerce. Certains vendeurs sonnent à la porte et utilisent des pratiques abusives comme l'intimidation ou de fausses représentations pour faire pression au niveau des ventes. De plus, le prix de vente des biens, par exemple des thermopompes, est souvent au moins trois à quatre fois plus cher que chez d'autres détaillants. Nous avons travaillé sur une liste de propositions de mesures qui sera soumise à l'OPC.

Au niveau fédéral, nous avons collaboré avec la Coalition des associations de consommateurs de Québec (CACQ) afin de formuler des revendications dans le cadre des élections fédérales, notamment pour la mise en place d'un ministère de la Consommation.

Nos actions

Nous considérons que l'accès et le maintien à une source d'énergie (incluant électricité, gaz et mazout) permettant de se chauffer, de s'éclairer et d'assurer tous les autres services domestiques, constituent un droit pour toutes les personnes, nonobstant les contraintes de pauvreté.

Intervention

Depuis l'an 2000, nous contribuons au développement de mesures adaptées à la capacité de paiement des gens qui reçoivent de très petits revenus et qui font face à une dette auprès du fournisseur d'énergie Hydro-Québec. Suite aux derniers changements relatifs à ces mesures apportés par Hydro-Québec, il est devenu plus ardu de négocier un montant prenant en compte les particularités des situations financières des individus. Un enjeu demeure de s'assurer qu'elles respectent véritablement la capacité de paiement des personnes concernées. Cette année, nous nous sommes alors concentrés sur l'intervention auprès de la population qui souhaitait obtenir un soutien afin de négocier une entente de paiement auprès d'Hydro-Québec.

Environ 3% des motifs d'appel des résident-e-s de notre secteur concernaient la difficulté à payer leur facture d'électricité. C'est également plus de 40% de ces résident-e-s qui ont demandé un soutien plus accru pour négocier des ententes de paiement auprès d'Hydro-Québec.

Actions de sensibilisation aux députés de notre territoire

Afin de sensibiliser nos élus aux enjeux touchant l'accès à l'énergie, nous avons convenu de diriger les gens en difficulté vers leur député. De plus, un suivi est fait sur les ententes, convenues ou non, aussi bien auprès des consommateurs et consommatrices que des députés.

Action de sensibilisation auprès de la population

Le 26 avril 2019 se tenait la journée d'étude L'accès à l'énergie : une condition à la pleine réalisation des droits humains. Cet évènement, que nous avons mis sur pied en collaboration avec l'ACEF de l'Est de Montréal et l'ACEF du Nord de Montréal, a permis de créer un espace de discussion sur l'importance de l'accès à l'énergie et du maintien des autres droits sociaux et économiques de la population. Par cette activité, nous souhaitions sensibiliser les citoyens et citoyennes de Montréal sur l'état de la situation par rapport à l'accès à l'énergie et ses multiples impacts sur les individus, tout en permettant un échange sur les différentes avenues possibles pour améliorer la situation. La présence de plusieurs intervenant-e-s, dont le Dispensaire diététique de Montréal, la Direction de la santé publique, Hydro-Québec, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et les Associations de consommateurs, a contribué à enrichir grandement la discussion par leurs différents points de vue. Au final, cette activité a permis de rejoindre plus de 40 participant-e-s et de promouvoir les activités et services des associations de consommateurs de l'Île de Montréal.

Pour l'amélioration des conditions de vie des personnes à faible revenu – l'accès et le maintien à une source d'énergie !

FINANCES PERSONNELLES

FINANCES PERSONNELLES

Nos actions

1. ACCUEIL

Notre service d'accueil permet aux personnes qui vivent des difficultés financières d'avoir une première réponse à leurs besoins. C'est l'occasion pour elles de parler à une intervenante qui peut les écouter, les rassurer, leur donner un certain nombre d'informations et de références utiles, leur proposer de participer à des activités et leur conseiller des outils ou des ressources. Parmi les raisons qui incitent ces personnes à nous contacter, l'endettement est le sujet le plus fréquemment évoqué.

Exemple d'une intervention faite par notre service d'accueil

Madame J., 51 ans, nous a été référée par une travailleuse sociale. Mère monoparentale, elle venait de sortir de l'hôpital quand elle s'est adressée à l'ACEF du Sud-Ouest de Montréal.

Madame J. reçoit une rente de veuve qui couvre à peine le montant de son loyer. Avec cette rente, elle ne bénéficie pas de la carte médicament et aux autres services que le programme de sécurité du revenu pourrait offrir. En tant qu'intervenante à l'accueil, je lui suggère de faire une demande à son bureau d'aide sociale ainsi qu'à Emploi-Québec, pour bénéficier de l'aide nécessaire, notamment au niveau des médicaments et du transport pour ses suivis médicaux et thérapeutiques. Cependant, pour pouvoir accéder à ces programmes, Madame J. devra produire ses impôts. Nous plaçons donc une référence au comptoir d'impôt gratuit du gouvernement fédéral.

Après avoir échangé avec elle, je comprends que Madame J. est aux prises avec des problèmes de santé mentale depuis le décès de son conjoint, et qu'elle souffre d'une intolérance alimentaire qui fragilise sa santé. Elle reçoit des produits d'une banque alimentaire qui ne sont pas appropriés pour elle. Nous faisons donc une autre référence au 211 pour qu'elle puisse bénéficier de ressources alimentaires adéquates. Je lui parle aussi de certificats cadeaux disponibles à St-Vincent-de-Paul pour l'achat de produits non reçus en banque alimentaire, comme la viande. Pour ses médicaments, je lui suggère de contacter Jeunesse au soleil qui offre un programme de médicaments gratuits et ce, le temps de compléter les demandes évoquées ci-dessus.

Je lui fournis également deux autres ressources qui pourraient l'aider : l'une pour son besoin de lunettes (Bonhomme à lunettes et Emploi-Québec) et l'autre, pour des soins dentaires gratuits via la clinique Jim Lund de l'Université Mc Gill. Je l'encourage aussi à obtenir de l'aide à tout moment, via la ligne d'écoute accessible 24h/24 7 jours/7 (service gratuit).

Pour finir, je lui propose qu'on se rappelle la semaine prochaine pour faire un suivi de ce qu'on a discuté aujourd'hui, et d'évaluer le besoin de rencontrer une conseillère budgétaire pour l'aider avec la gestion de ses finances personnelles.

2. CONSULTATIONS BUDGÉTAIRES

Nous avons rencontré près de 210 personnes dans le cadre des rencontres de consultations budgétaires incluant le retrait des REER et les prêts d'entraide. Cela représente une légère baisse par rapport aux années précédentes, due à une baisse d'effectifs au sein de l'équipe de travail. Ces rencontres sont réalisées selon une approche qui va au-delà de la seule transmission d'informations, en favorisant une prise de conscience plus approfondie de leur situation par les personnes qui consultent.

Les consultations budgétaires permettent aux personnes participantes de :

- Trouver une solution à leur situation d'endettement ;
- Mieux évaluer leurs choix de consommation ;
- Acquérir de meilleures habitudes en matière de planification budgétaire ;
- Réfléchir sur la société de consommation, en éviter les pièges et l'envisager sous un angle nouveau ;
- S'engager dans la défense de leurs droits individuels et collectifs.

En 2019-2020, nous avons reçu 63 personnes en consultation budgétaire, une diminution de 16 consultations par rapport à l'année précédente. Cette diminution est due à une réduction d'effectifs au sein de l'équipe de travail en raison d'arrêts de travail prolongés. Par contre, le nombre de suivis budgétaires, c'est-à-dire les rencontres qui suivent la première consultation et qui servent à accompagner les participant-e-s dans leur processus d'apprentissage, a augmenté de 32 à 41 rencontres.

Consultations budgétaires - retrait REER

Ces consultations se font auprès des membres de l'Alliance québécoise des techniciens et techniciennes de l'image et du son qui se retrouvent aux prises avec des difficultés financières et qui ont fait une demande de retrait de leurs fonds REER collectif. En 2019-2020, 61 demandes ont été traitées, ce qui représente une diminution de 44 % comparativement à l'année 2018-2019. Cet écart s'explique par une conjoncture remarquablement favorable pour ce secteur d'activité cette année-là.

Consultations budgétaires - prêt d'entraide

Le projet de prêts d'entraide est une possibilité de crédit intéressante pour certaines personnes ayant de faibles revenus, qui n'ont pas accès au crédit traditionnel et qui ont peu de marge de manœuvre financière pour couvrir leurs besoins de base.

Le nombre de demandes de prêt est resté relativement stable en 2019-2020. Nous avons fait l'analyse de 36 demandes. La grande majorité de ces demandes de prêt, soit 30, ont été acceptées.

Formations et conférences offertes aux groupes

En raison d'un fonctionnement en effectif réduit, nous n'avons malheureusement pas pu offrir nos formations habituelles auprès de différents groupes communautaires et du milieu scolaire.

Cependant, une trentaine de personnes ont assisté à une présentation des activités de l'ACEF du Sud-Ouest de Montréal, offerte dans le cadre de la journée pour les employés de l'Office de la protection du consommateur.

Formations offertes dans nos locaux

Cette année, près de 140 personnes ont participé à nos formations et ateliers, dont l'atelier Solutions aux dettes, le cours sur le budget et la formation Intervention budgétaire, pauvreté et préjugés. Il s'agit d'une hausse de près de 42% comparativement à l'année 2018-2019.

Ensemble pour la défense des droits

L'ACEF du Sud-Ouest de Montréal croit à l'importance d'unir sa voix à celles de l'ensemble des associations de consommateurs, des organisations communautaires et des autres acteurs engagés en faveur de la justice sociale et cela, afin de maximiser les actions de sensibilisation auprès des décideurs et de la population sur les différents enjeux qui concernent les personnes les moins favorisées de notre société. Nous offrons notre appui sous diverses formes : manifestations, pétitions, lettres d'appui aux revendications d'organismes communautaires et d'autres organisations vouées à la défense des droits.

Voici quelques exemples de nos engagements et de notre soutien :

- Appui à l'ACEF Lanaudière qui attirait l'attention sur le fait que Retraite Québec refusait le versement d'allocations familiales aux parents d'enfants placés en famille d'accueil de proximité ;
- Signataire du communiqué La planète s'invite au communautaire du Réseau québécois de l'action communautaire autonome, communiqué qui demandait que les luttes visant l'amélioration des conditions de vie, l'avancement et le respect des droits humains tiennent également compte de la lutte écologique et ce, parce que la crise climatique et celle de la biodiversité vont toucher prioritairement les populations déjà fragilisées et qui vivent des injustices ;
- Appui au Réseau québécois de l'action communautaire autonome qui a revendiqué l'abolition de la limite des activités relatives aux politiques publiques des organismes de bienfaisance ;
- Appui au Regroupement des organismes en défense collective des droits (RODCD) qui a demandé une accélération du rehaussement du financement des groupes en défense collective des droits.

Dans le cadre des actions communes avec notre regroupement national, l'ACEF du Sud-Ouest de Montréal a revendiqué :

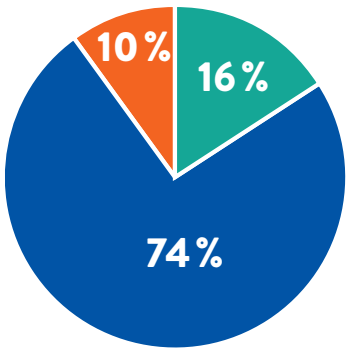
- Une véritable stratégie de lutte contre les paradis fiscaux ;
- Un plan de lutte contre la pauvreté permettant une véritable hausse des revenus :
  - S'assurer que les prestations sociales permettent réellement la couverture des besoins de base,
  - Définir un revenu viable,
  - Augmenter le salaire minimum à 15 $,
  - Verser l'intégralité des pensions alimentaires destinées aux enfants,
  - Instaurer un régime d'assurance médicaments entièrement public.

PROFIL DES PARTICIPANTS ET DES PARTICIPANTES

PROFIL DES PERSONNES PARTICIPANTES AUX ACTIVITÉS ET BÉNÉFICIANT DES SERVICES DE L'ACEF DU SUD-OUEST DE MONTRÉAL

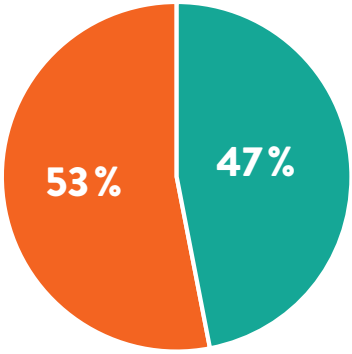
L'ACEF du Sud-Ouest de Montréal soutient plus de 3 000 citoyens et citoyennes, et offre ses activités et services sur un très grand territoire comprenant plusieurs secteurs de la Ville de Montréal[1].

Âge des personnes participantes aux activités collectives et individuelles



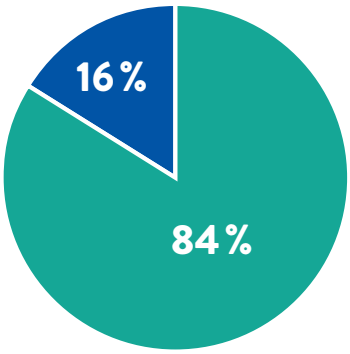
- 18-34 ans
- 35-64 ans
- 65 ans et plus

Répartition par genre



- Femmes
- Hommes

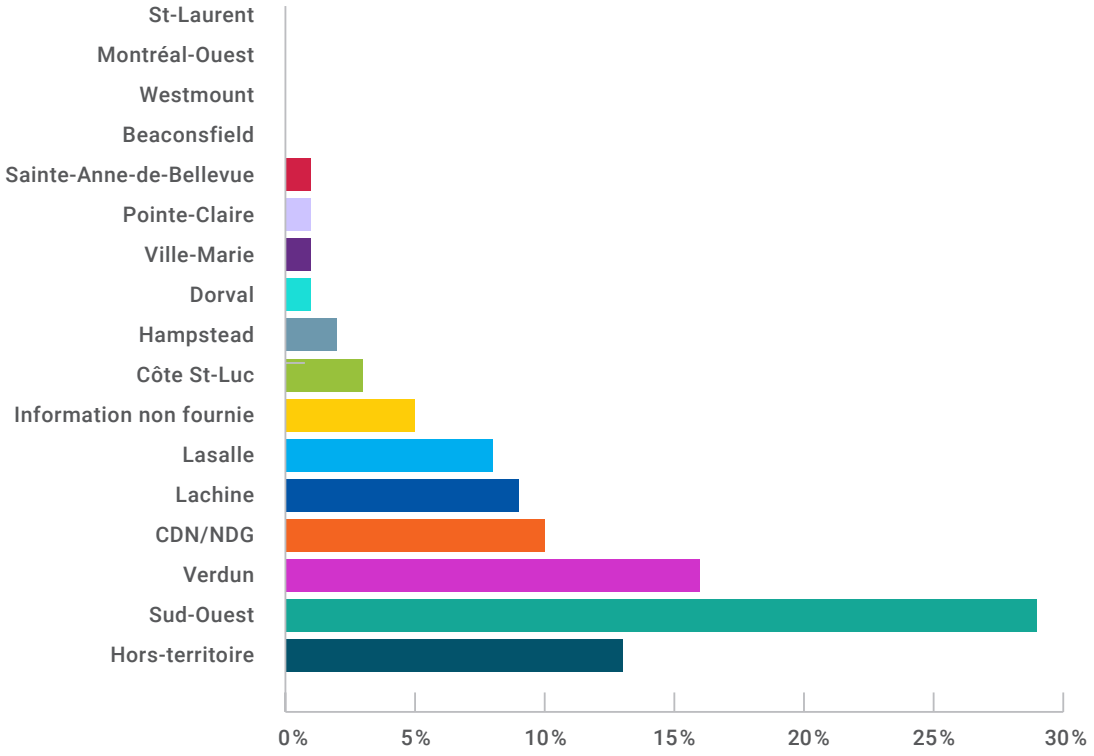
Langue utilisée pour l'activité



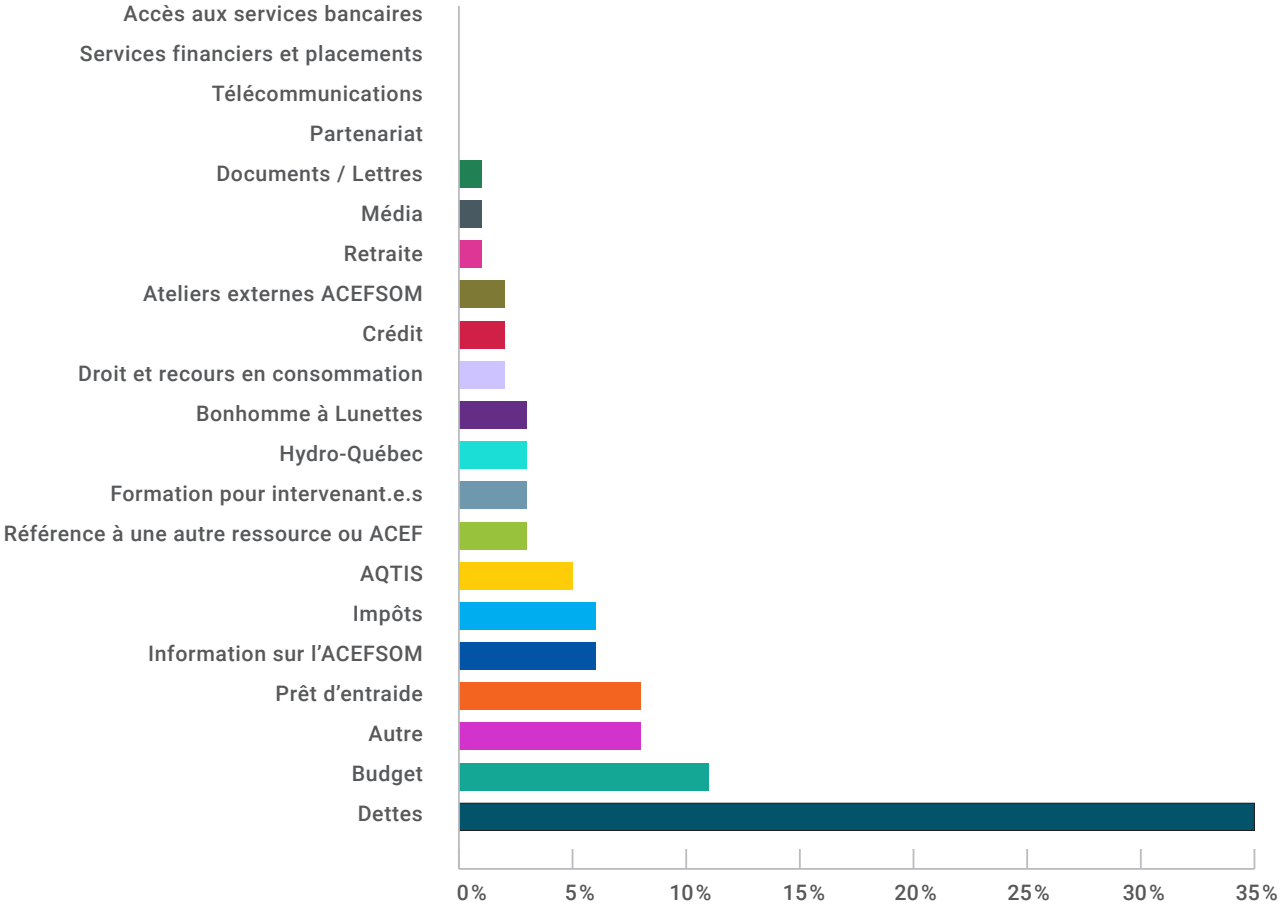
- Français
- Anglais

1. Ces secteurs et villes reconstituées sont situés dans les limites de notre territoire. Limite nord : autoroute 40; limite est : rue Guy; limite ouest : bout de l'île; limite sud : fleuve St-Laurent (incluant l'Île-des Sœurs).

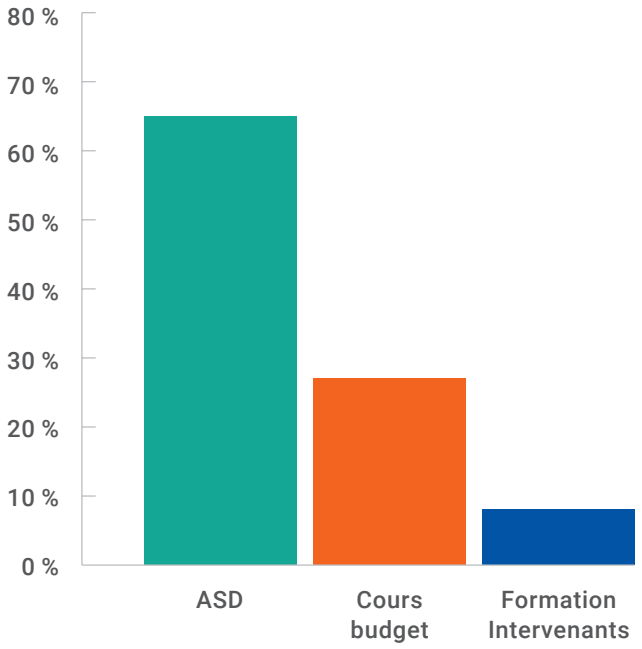
Quartier de résidence des participant.e.s



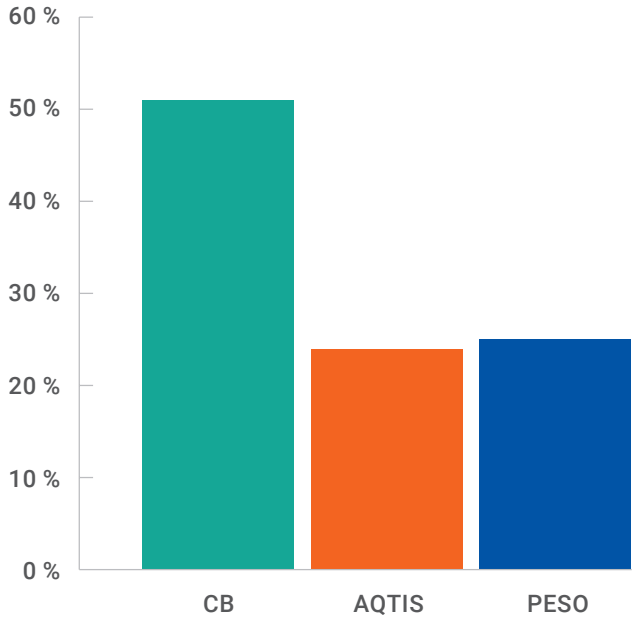
Motifs d'appel des résident.e.s



Poucentage de personnes participantes
Activités collectives



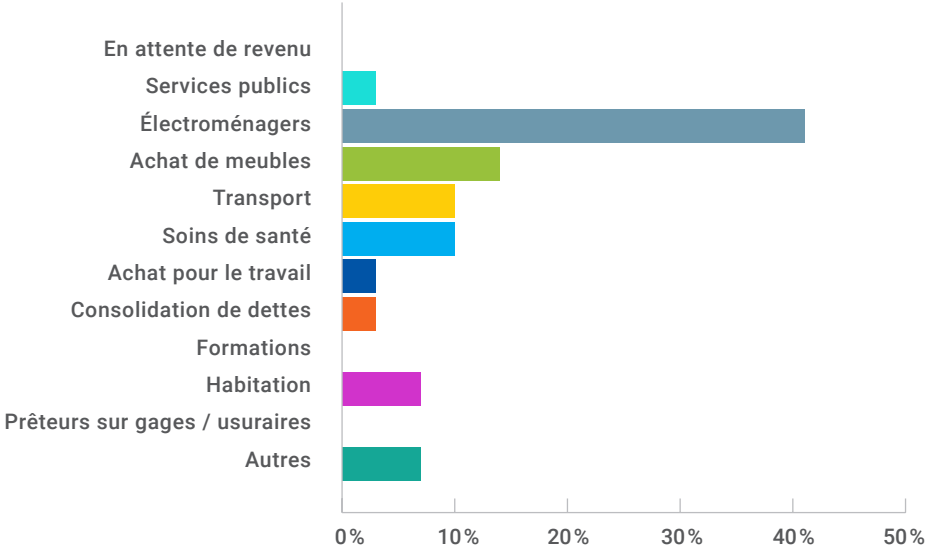
Pourcentage de personnes participantes
Activités individuelles



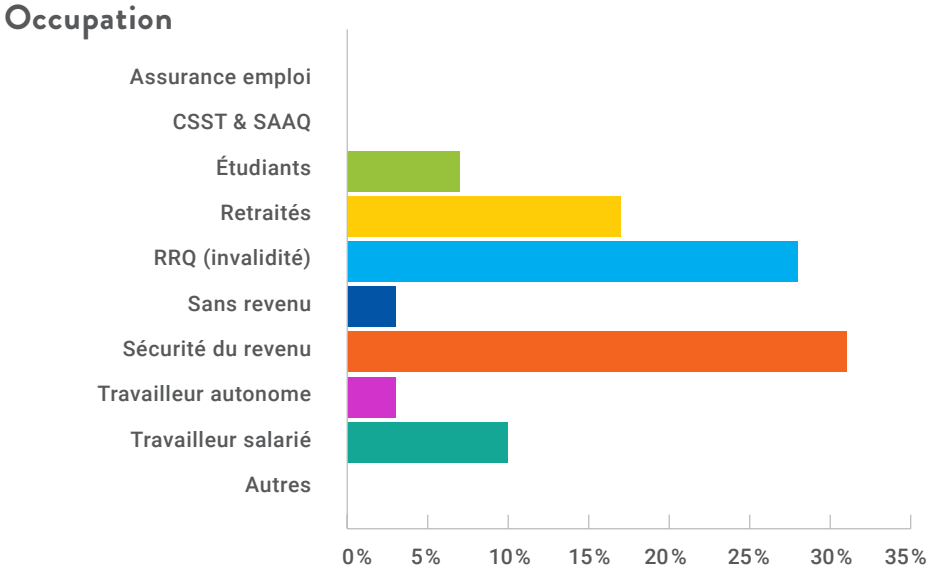
PROFIL DES PERSONNES QUI ONT OBTENU UN PRÊT D'ENTRAIDE

La majorité des personnes qui se trouvent en situation de vulnérabilité financière et pour qui le prêt d'entraide est une solution à envisager, ne dispose pas de revenus suffisants pour subvenir aux besoins de base. Informer les citoyens et les citoyennes sur leurs droits, leur offrir des outils d'éducation financière, sont autant de moyens nécessaires même si cela ne règle pas le problème de pauvreté. Il nous faut travailler de concert avec les gouvernements, les entreprises privées… tous les décideurs, afin de mettre en œuvre des actions qui amélioreront significativement la situation financière des personnes à faibles revenus.

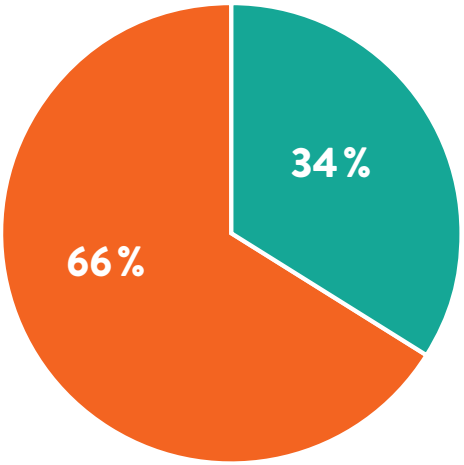
But d'emprunt



Occupation

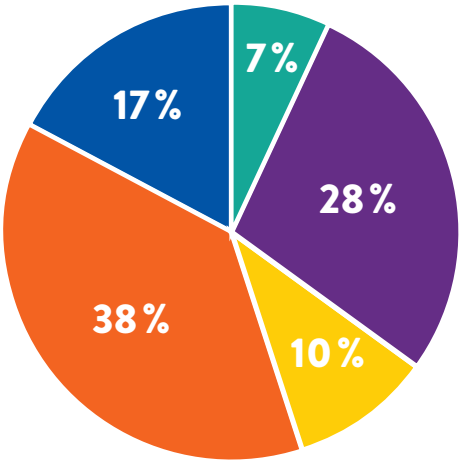


Répartition par genre



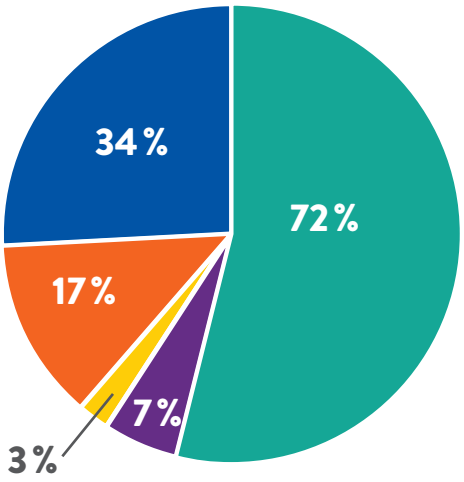
- Femmes
- Hommes

Groupe d'âge



- 25-34 ans
- 35-44 ans
- 45-54 ans
- 55-64 ans
- 65 ans et plus

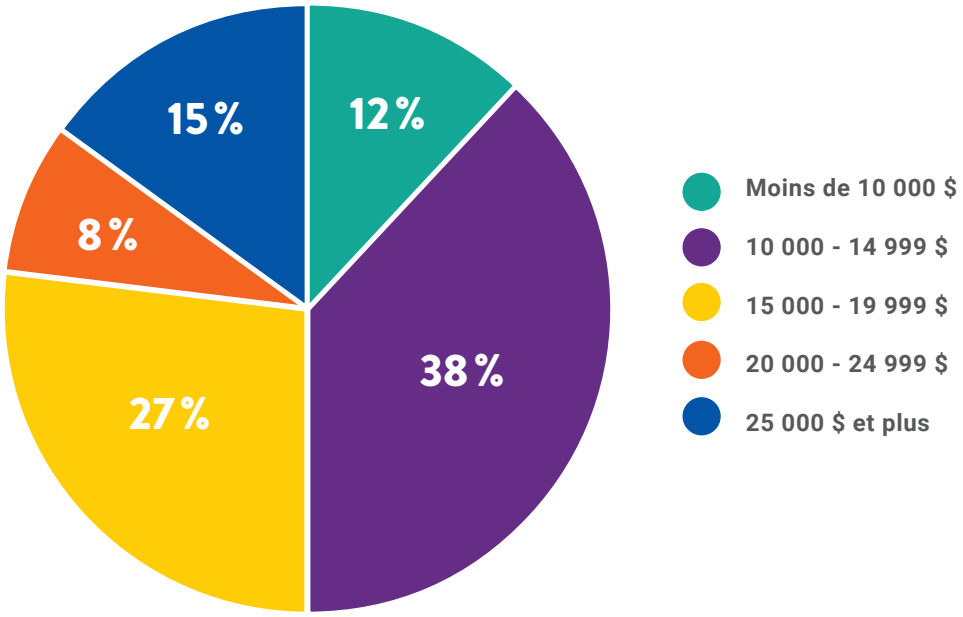
Situation familiale



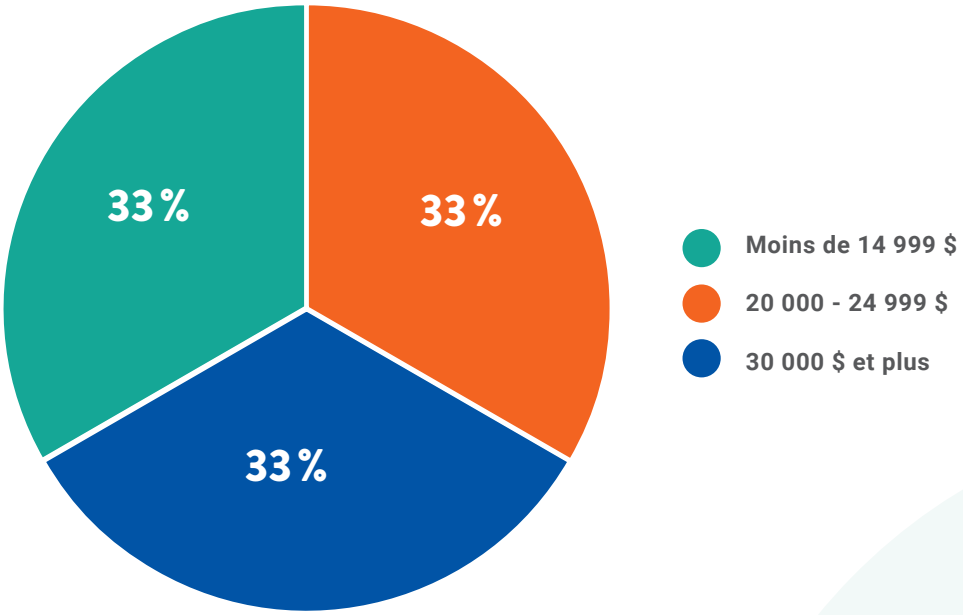
- Personne seule
- Couple sans enfants
- Couple avec enfants
- Famille monoparentale
- Nombre de personnes à charge*

* Somme des personnes à charge pour les couples avec enfants et les familles monoparentales. Cela pourrait inclure des adultes en perte d'autonomie et des enfants majeurs à la charge financière des participant.e.s.

Revenus annuels nets
Personnes seules



Revenus annuels nets
Familles

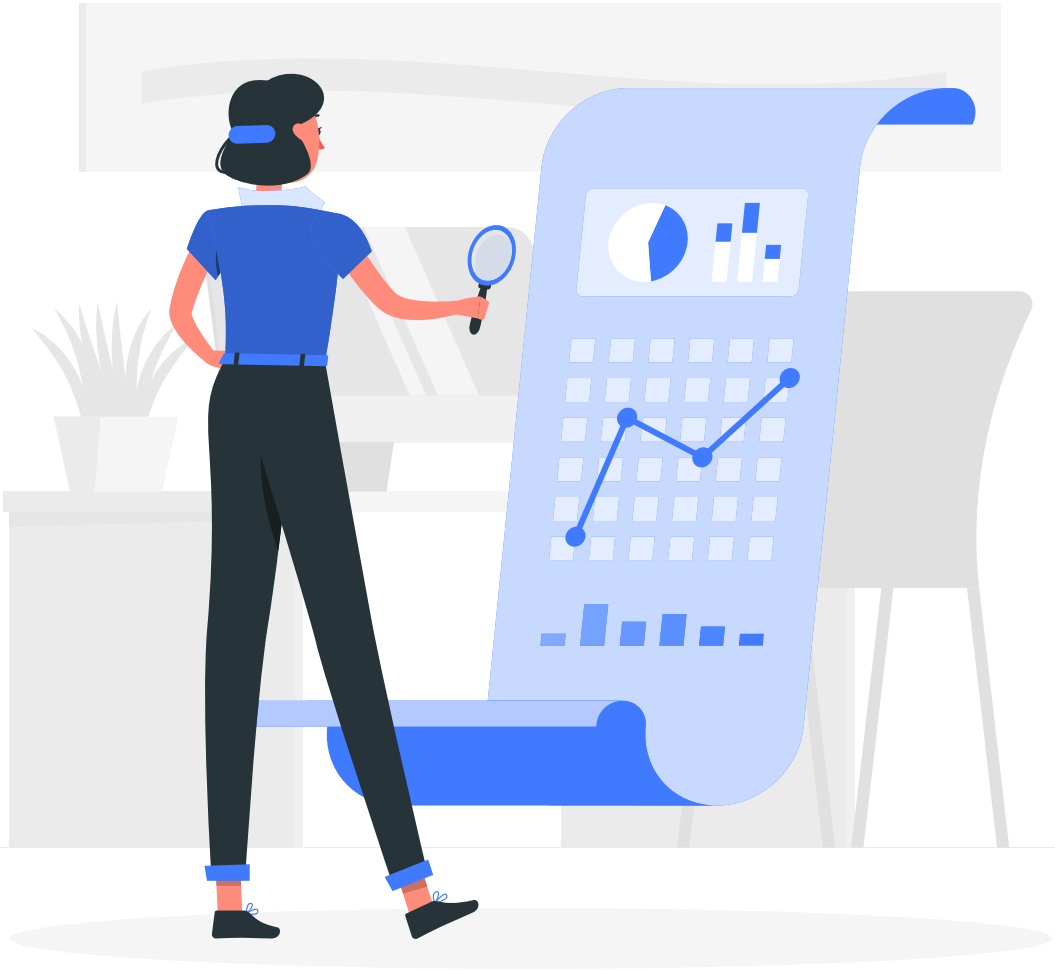


ÉVALUATION DES ACTIVITÉS

ÉVALUATION DES ACTIVITÉS

Dans le cadre de sa participation au projet Champion en autonomisation financière en partenariat avec l'organisme Prospérité Canada, l'ACEF du Sud-Ouest de Montréal participe activement à un vaste processus d'évaluation destiné à présenter les résultats du projet pour l'ensemble des organismes participants. Le projet se termine en 2020 et nous pourrons alors en connaître les résultats.

Rappelons que deux processus d'évaluation réalisés à l'ACEF du Sud-Ouest de Montréal en 2017 et 2018 ont permis de mettre en relief les principaux résultats atteints lors de nos activités collectives et individuelles. Nous allons poursuivre cette démarche en réalisant notamment un modèle logique représentant l'ensemble de nos activités. D'autres activités (cours budget, ateliers offerts aux organismes) seront également évaluées au cours des prochaines années.



CONCERTATIONS ET PARTENARIATS

CONCERTATIONS ET PARTENARIATS

Le grand Sud-Ouest

L'ACEF du Sud-Ouest de Montréal est membre actif des tables de concertations de Ville-Émard - Côte St-Paul, de Lachine et de LaSalle. Ces rencontres de concertation permettent de travailler avec une diversité d'organismes du milieu sur des enjeux locaux. Lors des rencontres d'assemblées générales de ces différentes instances de concertation, nous avons travaillé à la mise en œuvre de plans d'actions.

Merci à nos deux représentants qui siègent à titre bénévole au sein des instances de concertation locales :

- **Guylaine Marion**, représentante bénévole de l'ACEFSOM à la Table Ville-Émard – Côte St-Paul
- **Étienne Mailhot**, représentant bénévole de l'ACEFSOM aux tables de LaSalle et Lachine

Régional

Initiatrice et participante, l'ACEFSOM, est toujours très active aux rencontres régionales des associations de consommateurs. Pour favoriser l'enrichissement des pratiques, favoriser des économies d'échelle et offrir une meilleure réponse aux besoins locaux; nous nous concertons ! Ces rencontres permettent la mise en commun des savoirs et des actions autant pour les intervenant-e-s en finances personnelles et en défense des droits, que pour les directions des associations de consommateurs.

Cette année, les intervenant-e-s en finances personnelles des associations de consommateurs du Grand Montréal ont profité de trois rencontres afin de partager leurs pratiques et d'échanger des outils d'intervention budgétaire. Une présentation a été faite sur le codéveloppement et une formation sur le dépôt volontaire a été organisée. Des discussions ont eu lieu entre intervenant-e-s sur ce processus de mise en commun des connaissances et des savoirs. De plus, les personnes assumant les fonctions de coordination et de direction des associations du Grand Montréal, membres de l'Union des consommateurs, ont travaillé de concert cette année afin de mettre sur pied un projet de base de données commune. Cette démarche vise à dégager, pour la région montréalaise, des caractéristiques et des besoins spécifiques aussi bien que des résultats atteints par les associations de consommateurs. Ultimement, elle permettra de mieux répondre aux besoins en développant des actions communes, à portée régionale.

Grâce au soutien de Centraide, une collaboration avec des bénévoles de TD Assurance, spécialistes du traitement et de l'analyse de données, a permis de développer un modèle de grille budgétaire à laquelle des fonctions de compilation ont été intégrées. Ce premier modèle reste à peaufiner, mais il constitue un premier pas déterminant. Un des principaux enjeux était, en effet, de développer un outil de cueillette de données qui correspond aux particularités des pratiques de chacun et chacune, tout en évitant d'avoir à extraire et recopier des données issues de sources diverses. Considérant le temps et l'énergie investis, aussi bien que les résultats très prometteurs obtenus lors de cette première phase, nous comptons assurément poursuivre cette démarche au cours de la prochaine année.

National

Membre actif de l'Union des consommateurs, nous sommes impliqués au sein du conseil d'administration et au comité Protection du consommateur.

Les rencontres de conseil général de l'Union des consommateurs offrent un espace d'échanges entre les représentant-e-s des associations de consommateurs couvrant divers champs d'intervention et dossiers : finances personnelles; protection du consommateur; énergie; politiques sociales et fiscales; santé; télécommunications, radiodiffusion, inforoute et vie privée. C'est une opportunité de partager sur nos pratiques, de discuter de différents enjeux et des analyses qui en découlent. De plus cette année, l'ACEFSOM travaille activement avec les autres membres de l'Union des consommateurs qui souhaitent améliorer les outils de compilation de données de leurs associations. L'objectif est de permettre une mise en commun de certaines données afin d'alimenter les analyses et faire avancer les dossiers de protection des consommateurs.

Lors des rencontres de conseil général de l'Union des consommateurs, nous avons la possibilité de suivre des formations sur des sujets particuliers. Cette année, nous avons eu, entre autres, une présentation sur le processus de recouvrement chez Revenu Québec ce qui nous a permis une meilleure intervention auprès des gens ayant de dettes d'impôts au provincial.

Nous siégeons également au Conseil des membres de l'Office de la protection du consommateur (OPC). À cette instance, nous veillons à l'ensemble des législations régies par l'Office de la protection du consommateur. Les principaux sujets abordés sont les suivants :

- **Mise en œuvre des lois modifiant la Loi sur la protection des consommateurs, la Loi sur le recouvrement de certaines créances, la Loi sur les agents de voyages et la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture :**
  - Campagne d'information « Paiement minimum : intérêts maximums » afin de sensibiliser les consommateurs et les consommatrices aux coûts élevés quand on se tient au remboursement du paiement minimum du solde de la carte de crédit ;
  - L'élaboration d'un processus de certification pour les agent-e-s de recouvrement qui doivent passer un examen dorénavant. L'OPC espère ainsi un meilleur respect du cadre réglementaire par les agences de recouvrement et une diminution des plaintes contre celles-ci ;
  - Création d'un registre des contrats de préarrangements funéraires conclus du vivant d'une personne. Ce registre vise à repérer ces contrats, à favoriser le respect des dernières volontés du défunt et à éviter aux proches de payer des sommes pour une entente déjà existante. L'entrée en vigueur prévue le 6 juin 2020 a été reportée afin, notamment, de ne pas ajouter d'obligations aux entreprises de l'industrie funéraire qui assurent des services essentiels dans le contexte de la pandémie de la COVID-19.

- **Consultations sur d'autres modifications législatives envisagées par l'OPC :**
  - La prochaine étape de la réforme touchant le crédit à la consommation, plus particulièrement le financement automobile ;
  - La lutte contre l'obsolescence programmée.

- **Suivi de la plateforme PARLe de l'OPC, le projet pilote d'un service de médiation en ligne :**
  - Sur les 1 808 dossiers ouverts sur la plateforme entre le 1er avril 2019 et le 31 mars 2020, 1 688 ont été fermés après une négociation ou une médiation. Le taux de succès s'élève à 72 % et le taux de satisfaction des consommateurs, à 88 %. En 2019, le délai moyen pour le règlement d'un litige est de 23 jours ouvrables, ce qui répond et surpasse même l'objectif de départ en 2016 fixé à moins de 30 jours.
  - Ce projet pilote s'inscrit dans la volonté gouvernementale de faciliter l'accès à la justice et de réduire le nombre de litiges judiciarisés. Toutefois, notre regroupement national Union des consommateurs n'est pas favorable à la médiation en matière de consommation, étant donné le déséquilibre de ressources et de connaissances entre les consommateurs et les commerçants. Il prône plutôt la création d'un tribunal spécialisé en consommation.

COMMUNICATIONS ET ÉVÈNEMENTS SPÉCIAUX

COMMUNICATIONS ET ÉVÈNEMENTS SPÉCIAUX

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration des communications externes, nous avons travaillé au développement de notre identité visuelle. Cette année, nous avons signé une entente avec une graphiste et un photographe afin de poursuivre le développement et le déploiement de l'identité visuelle pour l'ensemble de nos outils de communication. Nous avons également la perspective de travailler sur la refonte de notre site web.

Durant l'année 2019-2020, nous avons relayé l'information utile aux consommateurs et consommatrices via notre page Facebook.

Quelques entrevues dans les médias ont été réalisées autour du thème de l'endettement, notamment avec RAD (laboratoire de journalisme de Radio-Canada) et Métro Média.

200 000

Cette année encore, nous avons eu une visibilité médiatique touchant plus de 200 000 personnes !

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier tous nos partenaires, nos bailleurs de fonds[2] et nos membres pour leur importante contribution à la réalisation de la mission de l'ACEF du Sud-Ouest de Montréal.

Un remerciement spécial à nos bénévoles qui ont fait grandir l'ACEF du Sud-Ouest de Montréal en s'impliquant activement au sein de notre conseil d'administration, aux tables de concertation locales, dans la poursuite de notre démarche de communication, à l'aménagement de nos locaux, etc.

Soulignons l'apport considérable des membres du comité d'approbation pour les prêts d'entraide du Sud-Ouest : l'Auberge communautaire du Sud-Ouest, le Centre d'aide à la réussite et au développement (CARD), le Centre des femmes de Verdun, le Carrefour Jeunesse Emploi de Verdun, le Centre St-Paul, le Centre du Vieux-Moulin, le Dépôt - Centre communautaire d'alimentation, La P'tite Maison de Saint-Pierre, Madame prend congé, Station familles, et les membres du comité de suivi : Paule Drouin, Directrice du programme Finance solidaire – Développement international Desjardins, Jean-Marc Audouin, Directeur adjoint - Caisse Desjardins du Sud-Ouest de Montréal, Sylvie Laframboise, Conseillère en communication – Caisse Desjardins du Sud-Ouest de Montréal. Sans oublier les caisses participantes au Prêt d'entraide du Sud-Ouest : Caisse Desjardins de Lachine, Caisse Desjardins de LaSalle, Caisse Desjardins de L'Île des-Sœurs–Verdun, Caisse Desjardins de Notre-Dame-de-Grâce, Caisse Desjardins du Sud-Ouest de Montréal.

2. Notamment Centraide du Grand Montréal, le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, l'Office de la protection du consommateur, Prospérité Canada, Hydro-Québec, Mouvement Desjardins, et les soutiens reçus via le réseau d'Union des consommateurs.

L'ACEF
DU SUD-OUEST
DE MONTRÉAL

6734, boulevard Monk, 2e étage
Montréal (Québec) H4E 3J1

514-362-1771
acefsom@consommateur.qc.ca

Conception graphique et montage :
Edith Hamel-Proulx - toucancommunications.ca