

L'ACEF 
**DU SUD-OUEST
DE MONTRÉAL**

Organisme œuvrant en finances personnelles et en
défense des droits



TABLE DES MATIÈRES

Mot de la présidente	3
Faits marquants et perspectives	5
Structure démocratique et coparticipation	8
Planification stratégique 2023-2026	12
Défense collective des droits	14
Finances personnelles	18
Profil des participantes et participants	25
Concertations et partenariats	30
Technologies	33
Remerciements	34

MOT DE LA PRÉSIDENTE



Sara Trudel

Présidente du conseil d'administration

Chères membres, chers membres,
Chers partenaires,

L'année 2025-2026 invite à un regard lucide et collectif sur l'évolution des réalités financières vécues par la population. La hausse du coût de la vie, la crise de l'habitation et l'endettement continuent de peser sur les ménages, y compris ceux qui, hier encore, se croyaient à l'abri. Dans ce contexte, la mission de l'ACEFSOM demeure non seulement pertinente, mais essentielle.

Au cours des derniers mois, l'ACEFSOM a poursuivi son action avec constance et engagement. Cette année a été marquée par la consolidation de nos pratiques, le renforcement de nos façons de faire et le maintien d'une présence stable et accessible auprès de la population afin de bâtir une organisation capable de durer, d'évoluer et de croître. Fidèle à sa mission, l'organisme a continué d'offrir des services aux particuliers afin de soutenir l'autonomie, outiller les personnes et les accompagner dans des situations financières parfois complexes.

Ces interventions quotidiennes sont étroitement liées à notre engagement en défense collective des droits. Les réalités vécues par les personnes que nous accompagnons nourrissent notre action collective et nos prises de position. L'ACEFSOM poursuit ainsi sa contribution aux réflexions et aux mobilisations visant à améliorer les pratiques et les conditions en matière de consommation, d'endettement et de protection des droits.

Ce que nous observons est sans équivoque : les demandes augmentent, les situations se complexifient et les parcours financiers des ménages sont de plus en plus précaires. Face à ce constat, l'ACEFSOM fait le choix d'une réponse structurée et concertée. Nous avons donc abordé cette année avec une vision claire : renforcer notre capacité d'action, consolider nos structures et élargir notre impact, en collaboration avec nos partenaires du milieu communautaire et institutionnel.

À titre de présidente, je tiens à souligner l'engagement et le professionnalisme de l'équipe, du conseil d'administration, ainsi que la contribution essentielle de nos partenaires et de nos membres. C'est collectivement, avec cohérence et confiance, que nous poursuivons ce travail au service de la communauté.

Solidairement,
Sara Trudel
Présidente du conseil d'administration de l'ACEFSOM

The background is a solid blue color with several large, semi-transparent, overlapping circular and arc-shaped elements in a lighter shade of blue, creating a modern, abstract design.

**FAITS
MARQUANTS ET
PERSPECTIVES**

FAITS MARQUANTS ET PERSPECTIVES

2025-2026 : Une équipe dynamique !

Cette année aura été marquée par de nombreuses réussites qui bénéficient à notre population. Notre équipe de travail et notre conseil d'administration se sont appliqués à ce que notre organisme maintienne et crée des liens forts avec notre milieu et nos partenaires, entre autres façons par notre présence aux concertations locales, au niveau régional à travers notre participation active au sein de l'Union des consommateurs. Nos conseillères budgétaires prennent aussi part régulièrement à différentes communautés de pratique, échangeant ainsi avec d'autres personnes expertes en finances personnelles à travers le Canada, ce qui enrichit nos connaissances et nos perspectives.

Notre organisme a été sollicité à l'accueil par un total de 993 personnes, dont près du tiers des demandes concernaient une situation d'endettement (29%). Ce chiffre reflète l'importance croissante de notre réseau et de notre capacité à orienter efficacement les nouvelles personnes qui nous contactent vers les ressources appropriées.

Nous continuons de faire une différence dans la vie de nombreuses personnes grâce à l'attribution de petits prêts d'entraide. Ces prêts viennent combler le manque d'offres destinées aux personnes à faible revenu et leur évitent de se tourner vers des institutions proposant des prêts aux conditions abusives. Encore cette année, 25 ménages ont pu bénéficier de ces prêts sans frais d'intérêts. Ces petits prêts permettent à des ménages à faible revenu de payer des biens et services essentiels et ponctuels.

Quant à nos dossiers politiques, les pressions exercées pour améliorer la protection des consommatrices et des consommateurs ont mené à plusieurs avancées importantes. Au niveau provincial, les différentes dispositions de la Loi 29, *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens*, entrent progressivement en vigueur.

La Loi 29 permet notamment à l'Office de la protection du consommateur (OPC) d'utiliser un nouvel outil : les sanctions administratives pécuniaires (SAP). L'OPC a commencé à les imposer principalement dans le secteur de la vente automobile. Une SAP permet de sanctionner plus rapidement les comportements fautifs des commerçants et d'y mettre fin efficacement. Au cours de l'année à venir, l'OPC souhaite élargir encore l'application de cet outil.

De plus, à compter d'octobre 2026, la garantie légale de bon fonctionnement entrera en vigueur. Cette protection assurera aux consommatrices et consommateurs la réparation gratuite de certains biens en cas de mauvais fonctionnement, et ce, pendant une durée déterminée.

Enfin, le microsite « Gare au crédit », développé par Union des consommateurs, est maintenant en ligne ! En plus d'offrir de l'information sur les pièges associés à certaines formes de crédit, on y trouve des renseignements sur les droits et recours des consommatrices et consommateurs déjà aux prises avec des contrats de crédit comportant des conditions abusives. Parmi les outils proposés figure une calculatrice innovante permettant d'obtenir le taux réel d'un contrat de crédit, afin d'aider à le contester.


Au niveau de notre conseil d'administration, Danika Grenier O'Bready, présidente sortante, a terminé son mandat en cours d'année. Nous tenons à la remercier pour son implication fort appréciée. Nous avons accueilli Félix Ravary en tant administrateur. C'est un grand bonheur pour nous de l'accueillir au sein de notre organisme !

Du côté de l'équipe de travail, quelques changements ont aussi eu lieu. Une nouvelle personne avec une passion pour les finances personnelles a rejoint notre équipe à l'automne. Il s'agit de Pegah Iraj, qui occupe le poste de conseillère budgétaire. Bienvenue Pegah ! De plus, nous avons eu le plaisir de retrouver Agathe Gouin, coordonnatrice adjointe, à la suite de son congé de maternité. Merci à Camille Drouin qui a assuré l'intérim pendant un an avec brio.

Nous avons également réalisé le bilan final de notre planification stratégique triennal qui prend fin cette année. Nous avons été accompagnés par Cathy Martel du Centre St-Pierre et grâce au soutien financier de Centraide, il nous a été possible de bénéficier gratuitement de cet accompagnement. Nous sommes extrêmement fières de nos réalisations au cours de cette planification stratégique. Nos actions ont permis entre autres de consolider les fondements de l'ACEF et de favoriser l'épanouissement tant des personnes participantes que de notre équipe. L'année 2026-27 sera une année transitoire permettant la réalisation de notre nouvelle planification stratégique, nous continuons donc avec les orientations 23-26 pour l'année à venir.

**ALLER PLUS LOIN
AVEC TOUS NOS MOYENS !**



The background is a solid orange color with several large, semi-transparent, overlapping circles and arcs in a lighter shade of orange, creating a modern, abstract pattern.

STRUCTURE DÉMOCRATIQUE ET COPARTICIPATION

STRUCTURE DÉMOCRATIQUE ET COPARTICIPATION

Une mission, une vision et des valeurs

Afin de permettre l'épanouissement individuel et collectif, l'ACEF du Sud-Ouest de Montréal est un catalyseur dans la société en matière de :

- Défense des droits
- Équité sociale et financière

Sur le plan social, nous réalisons notre mission en exerçant un leadership en matière de défense des droits des consommatrices et consommateurs, et en promouvant l'analyse critique de la société de consommation. Nous œuvrons en concertation avec les organismes du milieu et nous favorisons la mobilisation des consommatrices et consommateurs.

Nous nous impliquons directement auprès de la population du Sud-Ouest de Montréal en accompagnant les citoyennes et citoyens dans une approche d'*empowerment* et dans une démarche qui leur permettra 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 évitant les pièges et en l'envisageant sous un angle nouveau ;
- S'engager dans la défense de leurs droits individuels et collectifs.

Nos valeurs s'incarnent dans la priorité de l'être sur l'avoir, dans le développement d'une plus grande justice sociale et d'une véritable démocratie.



Notre assemblée générale et notre conseil d'administration

L'assemblée générale annuelle

17 membres ont participé à notre assemblée générale annuelle tenue le 16 juin 2025, où nous avons eu l'occasion de présenter le bilan de nos actions de l'année 2024-2025 et de discuter des perspectives pour 2025-2026. Les personnes participantes nous ont communiqué leur grande satisfaction de cette assemblée générale !

Selon la pratique démocratique, les membres ont utilisé leurs droits de vote afin d'élire six personnes au conseil d'administration (CA) et il a été convenu selon les règles que le CA puisse pourvoir les postes vacants en cours de mandat. Un poste est resté vacant après notre AGA. Pour des raisons personnelles, Danika Grenier O'Bready a malheureusement annoncé la fin de son mandat en cours d'année. Nous tenons à la remercier pour son implication fort appréciée !

Le conseil d'administration et les comités de travail

Notre recrutement de personnes au sein de notre CA a porté ses fruits ! C'est avec enthousiasme qu'en cours d'année, nous avons accueilli au sein de notre CA Félix Ravary.

Les membres du conseil d'administration se sont réunis à sept reprises durant l'exercice 2025-2026, soit entre le 1er avril 2024 et le 31 mars 2025. 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 CA s'assure 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. En tant que contrôleur des finances, le CA a assuré le suivi budgétaire de l'organisme qu'il administre. Il s'est assuré, d'une part, 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.

De plus, les membres du conseil d'administration ont été très actifs au sein des deux comités de travail : le comité Relations de travail et le comité Stratégie et développement économique. Les membres du comité Relations de travail ont veillé à maintenir de bonnes relations de travail à l'intérieur de notre organisation et ceux du comité Stratégie et développement économique ont travaillé à mettre sur pied une journée de bilan final de notre planification stratégique.

Équipe et CA en
rencontre de travail.



Les membres de notre conseil d'administration



SARA TRUDEL

Présidente et cheffe de produits chez Desjardins



HONORINE DIKINA LOKASO

Vice-présidente et technicienne services administratifs chez Domtar



DANIKA GRENIER O'BREADY

Présidente sortante et directrice adjointe, développement des affaires à l'Ordre des CPA du Québec



OLIVIA AGOT

Secrétaire et Cheffe des avantages sociaux et du service aux membres. à l'AQTIS 514 IATSE



LINE LECOURT

Administratrice et directrice adjointe chez CSSMB-École primaire Éd.-Laurin



DAVID BISSONNETTE

Trésorier et chef de service en planification et analyse financière chez Bombardier Produits Récréatifs



FÉLIX RAVARY

Administrateur et étudiant.



LAURA TORRES PERALTA

Administratrice et conseillère en relations de travail au CIUSSS Centre-Ouest de l'île de Montréal

Les membres de l'équipe de travail

Une équipe dévouée, dynamique, impliquée dans le développement des activités et services de l'ACEF du Sud-Ouest de Montréal.



SOPHIE GONTHIER

Intervenante à l'accueil



GABRIELE ROEHL

Conseillère budgétaire



AGATHE GOUIN

Coordonnatrice adjointe



MARIE-CLAUDE DESJARDINS

Coordonnatrice



CAMILLE DROUIN

Conseillère budgétaire



JOSÉE BOURRELLE

Conseillère budgétaire



PEGAH IRAJI

Conseillère budgétaire

The background is a solid teal color with several large, overlapping, semi-transparent circular shapes in a lighter shade of teal, creating a modern, abstract design.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2023-2026

PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2023-2026



Développer et consolider des partenariats de façon significative pour répondre aux besoins émergents de la population.

Accroître la visibilité de notre organisme, par le biais de diverses stratégies ciblées (pour les représentants des milieux publics, privés, communautaires).

Garder une diversification et une synergie avec les partenaires en proximité pour avoir un plus grand pouvoir d'action de l'ACEFSOM en lien avec l'offre de services/activités.



Assurer le développement des personnes qui s'impliquent dans l'organisme en favorisant un environnement sain et mobilisant.

Promouvoir un milieu inclusif basé sur la gestion participative pour amplifier le sentiment d'appartenance.



Générer du pouvoir sur les finances personnelles des individus et accroître les actions en défense des droits de la communauté.

Déployer une offre de services et d'activités adaptées aux diverses réalités des groupes ciblés.

Assurer une viabilité financière par l'accroissement de revenus de l'ACEFSOM pour l'offre de services et d'activités.

Accroître la visibilité de notre organisme, par le biais de diverses stratégies ciblées en lien avec la défense des droits en consommation et les finances personnelles.

Dernière année !

Cette année a marqué la fin de notre planification stratégique triennale. Un bilan de nos orientations et de nos objectifs, réalisé en collaboration avec l'équipe de travail et le conseil d'administration, nous a permis de constater l'excellent travail accompli par l'ACEFSOM au cours de ces trois années. Cette planification stratégique a contribué à solidifier les fondements de l'ACEF et à favoriser l'épanouissement tant des personnes participantes que de notre équipe. L'année 2026-27 sera une année transitoire permettant la réalisation de notre nouvelle planification stratégique, nous continuons donc avec les orientations 23-26 pour l'année à venir.

The background is a solid blue color with several large, overlapping, semi-transparent shapes in a lighter shade of blue. These shapes are abstract, resembling parts of circles or thick, curved lines, creating a modern and dynamic visual effect.

**DÉFENSE
COLLECTIVE DES
DROITS**

DÉFENSE COLLECTIVE DES DROITS

Nos actions – Crédit, endettement et protection des consommatrices et consommateurs

Afin de faire progresser nos revendications dans ce dossier, nous sommes activement engagés au sein du Comité de protection des consommatrices et des consommateurs de l'Union des consommateurs (UC). Cette année, nous avons contribué au développement et à la diffusion d'outils concrets destinés aux consommatrices et consommateurs confrontés à des prêts assortis de conditions abusives. Nous poursuivons également notre suivi de l'application de la loi 29, *Loi protégeant les consommatrices et consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens*, adoptée en octobre 2023.

Une membre de notre équipe, Gabriele Roehl, a continué de siéger au conseil des membres de l'Office de la protection du consommateur (OPC) pendant une partie de l'année. L'accès à certaines informations a facilité l'arrimage avec le travail du comité Protection des consommateurs d'UC et a permis de revendiquer auprès de l'OPC l'utilisation de moyens plus proactifs pour encadrer les commerçants qui ne respectent pas les règles.

Au sein du conseil, il a notamment été question de l'entrée en vigueur de la Loi 29 sur l'obsolescence programmée et de ses règlements, de la plateforme de médiation PARLe, du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV), ainsi que d'une éventuelle réforme législative dans le domaine immobilier. À l'automne, après douze années d'implication, cette participation au conseil de l'OPC a pris fin.

Obsolescence programmée

Différentes sections de la loi 29, *Loi protégeant les consommatrices et consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens*, sont entrées en vigueur depuis son adoption, les dernières devant l'être en octobre 2026. Le comité analyse et commente les règlements d'application au fur et à mesure de leur publication.

En octobre 2025, la section portant sur la réparabilité est entrée en vigueur. Ainsi, tous les fabricants et les commerçants de biens susceptibles de nécessiter un travail d'entretien, qu'ils soient vendus en ligne ou en magasin, doivent indiquer, avant la vente, s'ils garantissent la disponibilité des pièces de rechange, des services de réparation et des renseignements nécessaires à l'entretien.

Crédit à conditions abusives

Le fléau des petits prêts à conditions abusives est demeuré une préoccupation majeure pour le comité. Ces prêteurs, omniprésents, tirent profit des personnes les plus vulnérables, notamment les personnes à faible revenu, les personnes nouvellement arrivées ou encore celles ayant un mauvais historique de crédit. Ils accordent fréquemment ces prêts à des taux d'intérêt très élevés et y ajoutent une multitude de frais supplémentaires. Les contrats offerts ne respectent pas toujours la réglementation en vigueur.

Or, les personnes aux prises avec ce type de prêt disposent souvent de peu d'information sur les moyens dont elles peuvent se prévaloir pour se défendre. C'est dans ce contexte que le comité a collaboré au développement du microsite « Gare au crédit », mis en ligne par Union des consommateurs en début d'année. Ce site vise à sensibiliser le public aux pièges liés à certaines formes de crédit.

On y trouve également de l'information sur les droits et les recours des consommatrices et consommateurs déjà engagés dans un contrat de crédit à conditions abusives. Parmi les outils proposés figure une innovation importante : une calculatrice permettant d'obtenir le taux de crédit réel d'un contrat. Certains prêteurs tentent en effet de tromper les consommatrices et consommateurs en omettant d'indiquer le véritable taux de crédit. Le calcul du taux réel constitue ainsi un argument clé pour contester un contrat abusif.

Nous continuons de suivre avec une grande attention le déploiement d'un nouvel outil à la disposition de l'Office de la protection du consommateur (OPC) : la possibilité d'imposer, dans certains cas, des sanctions administratives pécuniaires (SAP). Une SAP permet de sévir plus rapidement contre les commerçants fautifs. Lorsque les faits reprochés sont objectivement observables, la présidence de l'OPC peut désormais imposer une amende sans attendre un jugement de la cour. Nous attendons avec intérêt les résultats des premières applications de ce nouvel outil, notamment à l'égard des prêteurs d'argent offrant des conditions abusives.

Nos actions – Précarité énergétique

La lutte pour l'accès à l'énergie est un dossier important depuis de nombreuses années à l'ACEF du Sud-Ouest de Montréal, que nous abordons à travers le concept de précarité énergétique. La précarité énergétique est l'incapacité pour un ménage d'accéder à l'énergie qui lui est nécessaire dans son logement à un coût abordable au regard de ses revenus. Autrement dit, un ménage est en situation de précarité énergétique quand il a de la difficulté à subvenir à ses besoins en énergie ou alors lorsque c'est au prix de sacrifices et de renoncements à d'autres besoins de base.

Personne au Québec ne devrait souffrir du froid et se faire interrompre son service à cause de l'incapacité à couvrir le coût de la facture. L'accès à l'énergie est en adéquation avec de nombreux droits fondamentaux comme le droit au logement, à l'alimentation, au travail, à l'éducation, à la santé et à la dignité. Cette lutte est importante et les enjeux se multiplient avec la crise climatique.

Intervention

Nous poursuivons notre offre de soutien auprès des personnes qui ont une dette avec Hydro-Québec ou Énergir et qui nous contactent pour conclure une entente de paiement. Cette année, treize personnes nous ont contactés concernant des difficultés en lien avec l'énergie. Parmi ces personnes, cinq ont été rencontrées spécifiquement concernant une situation avec Hydro-Québec, six ont reçu les informations nécessaires afin qu'elles puissent elles-mêmes agir plus facilement par rapport à leurs difficultés, deux ont été référées à notre atelier Solutions aux dettes et quatre ont été référées vers une consultation budgétaire. Il faut aussi mentionner qu'un travail de sensibilisation et d'éducation est réalisé à ce sujet auprès de notre population, autant durant les consultations budgétaires que lors de nos ateliers.

Nos actions – Habitation

En tant qu'association de consommateurs, nous avons conscience de l'ampleur que représentent les dépenses en habitation dans le budget des personnes que nous rencontrons. Nous sommes très souvent témoin du grand impact d'une éviction, d'une hausse de loyer ou d'une augmentation du coût de l'hypothèque sur la capacité à subvenir à l'ensemble des autres besoins essentiels qu'une personne doit combler. Aujourd'hui, le coût de l'habitation est plus que jamais une donnée essentielle à considérer pour évaluer si une personne se trouve en situation de pauvreté ou non, tant elle peut affecter la situation financière d'un ménage.

Considérant l'importance et l'urgence de la situation, nous désirons nous allier au mouvement déjà existant des organismes, actrices et acteurs qui revendiquent des conditions plus équitables pour la population québécoise au niveau de l'habitation et apporter notre vision spécifique en tant qu'association de consommateurs. Nous faisons donc partie du comité exploratoire habitation de l'Union des consommateurs. Cette année l'Union c'est penché sur comment notre vision peut compléter le mouvement déjà existant, une exploration qui continuera durant l'année.

Actions de notre regroupement – Union des consommateurs

L'ACEF SOM participe activement aux assemblées générales de notre regroupement, des rencontres qui offrent un espace d'échange entre les représentantes et représentants des associations de consommateurs.

Les assemblées et les comités permettent de s'assurer que la défense des droits s'appuie sur les enjeux vécus au sein de la population. Lors de ces rencontres, les membres de l'équipe de l'ACEF SOM ainsi que les représentant.es et représentants des associations de consommateurs partagent avec l'Union des consommateurs leurs constats sur différents enjeux, ainsi que les analyses qui en découlent, ce qui alimente de manière significative notre regroupement dans ses réflexions et oriente ses actions en défense des droits.

Voici quelques réalisations notre regroupement au cours de l'année :

- Rapport d'analyse - *Les risques financiers et tarifaires de plan d'Action 2035 d'Hydro-Québec*
- Rapport de recherche - *Les voitures connectées : Les consommateurs risquent-ils de perdre le contrôle ?*
- Communiqué - *Union des consommateurs lance Gare au Crédit, une nouvelle plateforme gratuite pour repérer le crédit abusif*
- Mémoire - *projet de loi n° 10 – loi protégeant les consommateurs contre les pratiques abusives de revente de billets et de renouvellement d'abonnements en ligne*
- Mémoire - *Résilience : Les gens avant l'économie présenté au ministre des Finances dans le cadre des consultations prébudgétaires 2026*
- Mémoire - *Union des consommateurs dépose des commentaires dans le cadre de quatre consultations du CRTC*



The background is a solid orange color with several large, semi-transparent, overlapping shapes in a lighter shade of orange. These shapes are organic and abstract, resembling soft-edged circles and teardrops. The text is centered in the middle of the page.

FINANCES PERSONNELLES

FINANCES PERSONNELLES

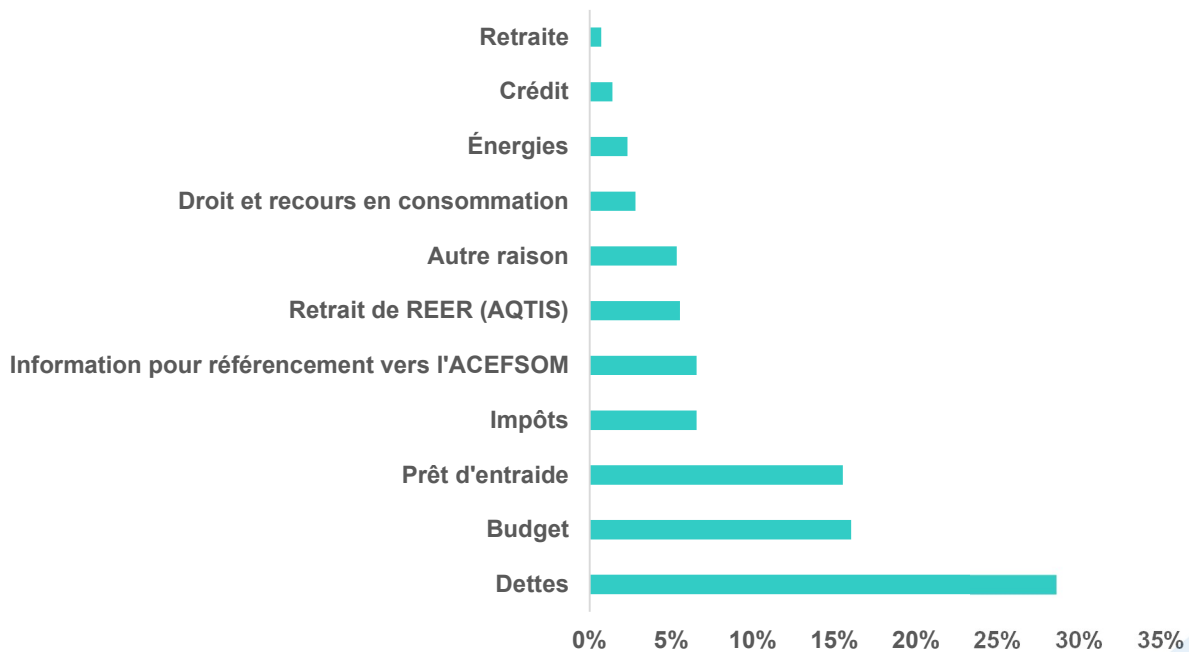
Nos actions

1. INTERVENTION À L'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. Dans le cas d'une référence vers nos activités, un travail en amont est fait afin que les participantes et participants puissent avoir tous les outils pour se préparer en vue de leur consultation budgétaire ou de leur atelier. Dans le cas que nous ne soyons pas la ressource appropriée pour répondre à leur besoin, un référencement est fait, lorsque c'est possible, vers d'autres ressources qui pourront mieux répondre à leurs besoins.

Cette année, plus de 990 personnes nous ont contactés dont près du tiers des demandes concernaient une situation d'endettement (29%).

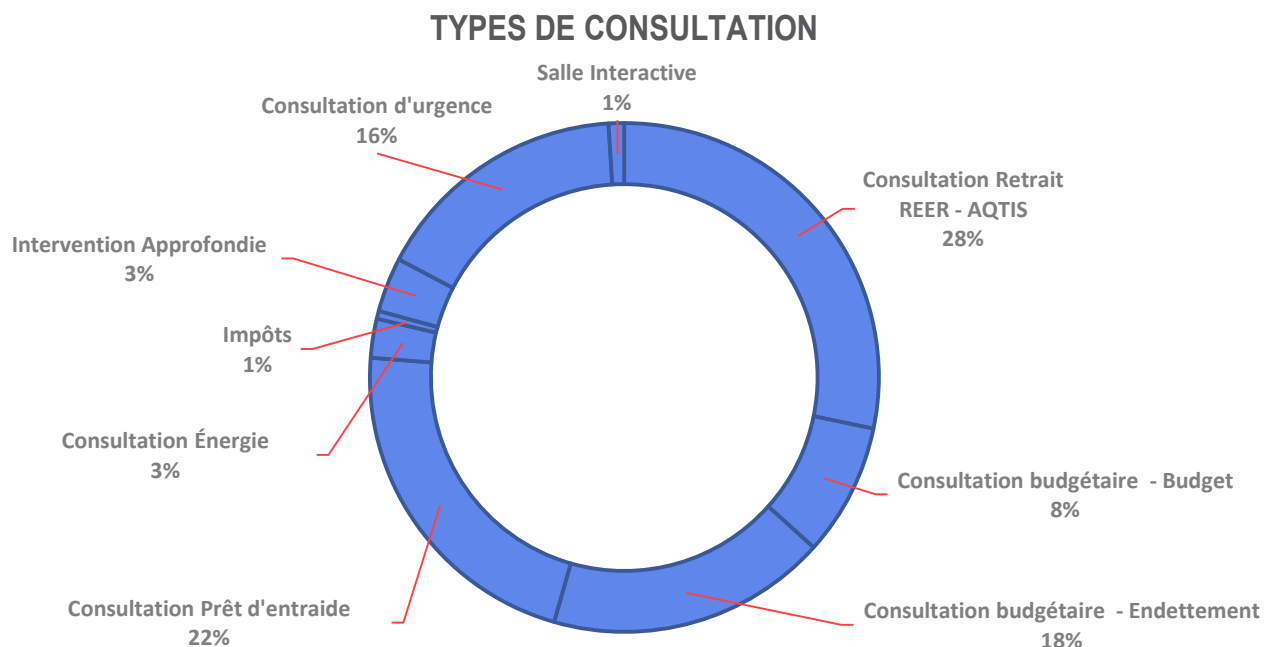
MOTIFS DES PERSONNES NOUS AYANT CONTACTÉS*



* Les personnes peuvent avoir plus d'un motif

2. CONSULTATIONS INDIVIDUELLES

Cette année, nous avons effectué 202 consultations individuelles en tout genre.



Consultations budgétaires – Budget et endettement

Ces rencontres sont réalisées selon une approche qui va au-delà de la seule transmission d'informations : elles guident les personnes qui consultent vers une prise de conscience plus approfondie de leur situation financière.

Les consultations budgétaires permettent aux personnes participantes de :

- Selon la situation, trouver une solution à leur situation d'endettement, s'adapter à un changement de vie ou réaliser un projet d'épargne ;
- Mieux évaluer leurs choix de consommation ;
- Acquérir de meilleures habitudes en matière de planification budgétaire ;
- Réfléchir sur la société de consommation, en évitant les pièges et en l'envisageant sous un angle nouveau ;
- S'engager dans la défense de leurs droits individuels et collectifs.

En 2025-26, 26% des consultations étaient des consultations budgétaires portant sur une situation d'endettement ou la gestion budgétaire incluant l'apprentissage de méthodes budgétaires, la préparation à des changements de situation ou encore la mise en place de projets d'épargne. Dans certains cas, nous avons poursuivi le travail de changement des habitudes financières avec elles par le biais de rencontres de suivi, ce qui a abouti à 31 suivis.

Consultations – Énergies

Les consultations reliées à l'énergie sont des rencontres mises sur pied afin de venir en aide à des personnes ayant cumulé une dette auprès d'Hydro-Québec ou d'Énergir et qui rencontrent des difficultés alors qu'elles tentent d'obtenir une entente de paiement qu'elles pourront honorer. Cette année, environ 6% de nos consultations étaient spécifiquement en lien avec des difficultés concernant une dette reliée à l'énergie. 38% de ces consultations ont été réalisées pour accompagner les personnes dans leur négociation d'entente de paiement et 46% des personnes ont reçu les informations nécessaires afin qu'elles puissent elles-mêmes agir plus facilement par rapport à leurs difficultés.

Consultations budgétaires - Prêt d'entraide

Les Prêts d'entraide du Sud-Ouest (PESO), en collaboration avec les caisses Desjardins de notre territoire, sont une possibilité de crédit intéressante pour des personnes ayant de faibles revenus qui n'ont pas suffisamment de marge de manœuvre pour épargner et qui doivent faire un achat important en lien avec un besoin essentiel.

Au courant de l'année 2025-2026, 21% des consultations ont mené à une demande de prêt d'entraide. Pour 50 % de ces personnes, le prêt d'entraide a été considéré comme étant la meilleure solution pour résoudre la problématique vécue. Toutes les personnes rencontrées ont pu avoir accès à une consultation budgétaire, à des informations sur les finances personnelles et à des ressources complémentaires. Certaines sont reparties avec en main des outils budgétaires et d'autres avec des suggestions pour augmenter leur marge de manœuvre financière.

Une proportion élevée des personnes qui se trouvent en situation de vulnérabilité financière et pour qui le prêt d'entraide est une solution à envisager ne disposent pas de revenus suffisants pour subvenir à leurs besoins de base. Informer la population sur leurs droits et leur offrir des outils d'éducation financière sont autant de moyens nécessaires, même si cela ne règle pas le problème de la pauvreté. Les personnes à faible revenu sont les premières à subir les contrecoups de la hausse vertigineuse du coût des loyers, de l'accroissement du prix des biens et services essentiels et de l'amenuisement des services publics et des programmes sociaux. Il nous faut travailler de concert avec tous les acteurs de la société, dont les gouvernements, les institutions, les entreprises privées et les organismes communautaires, afin de mettre en œuvre des actions qui amélioreront significativement la situation financière des personnes à faible revenu. Cette alliance est cruciale, alors que l'écart de richesse s'accroît toujours plus au sein de la population.

Consultations budgétaires - Retrait REER

Ces consultations se font auprès des membres de l'Alliance québécoise des techniciennes et techniciens de l'image et du son (AQTIS) qui sont aux prises avec des difficultés financières et qui ont fait une demande de retrait de leurs fonds de REER collectifs. En 2025-2026, 31% de nos consultations portaient sur une demande de retrait REER, un nombre légèrement plus élevé que l'année précédente.

La conjoncture économique de l'industrie audiovisuelle constitue le principal facteur influençant le nombre de demandes de consultation. Or, depuis le sommet atteint en 2022-2023, le volume de la production télévisuelle à Québec a chuté de près d'un tiers : l'industrie est en crise. Parmi les facteurs contributifs, on compte un climat d'incertitude plus large, le retour d'un gouvernement protectionniste aux États-Unis, la place grandissante des plateformes de diffusion en continu et l'évolution des habitudes de consommation, notamment chez les jeunes, qui privilégient les médias sociaux à la télévision et au cinéma traditionnel. Cette profonde métamorphose du secteur laisse présager que la demande de retraits de REER demeurera élevée.

D'une année à l'autre, le revenu des membres de l'AQTIS est imprévisible et peut être hautement irrégulier. La grande majorité d'entre eux détient plusieurs contrats au cours d'une année et traverse des périodes de chômage pour faire le pont. Comme au cours des années antérieures, la majorité des membres (69 %) ayant fait une demande de retrait avaient des revenus inférieurs au seuil de faible revenu à ce moment-là. Près d'un tiers d'entre eux ne percevaient aucun revenu. Certains avaient épuisé leurs prestations d'assurance-emploi ou faisaient le pont entre deux contrats, sans avoir accumulé suffisamment d'heures de travail pour présenter une nouvelle demande d'assurance-emploi. D'autres membres n'ont pas droit aux prestations d'assurance-emploi, notamment en tant que travailleurs ou travailleuses autonomes ou propriétaires d'une entreprise. Enfin, d'autres membres ont fait face à une augmentation imprévue de leurs obligations financières à la suite de problèmes de santé ou en raison d'obligations civiles (frais d'avocat, frais liés à une séparation, etc.).

Consultations – Déclaration de revenus avec la Brigade d'impôts

La déclaration de revenus peut donner accès à une foule de prestations, telles que les allocations familiales, le supplément de revenu garanti pour les personnes âgées ou encore le crédit d'impôt pour solidarité. C'est pourquoi il est crucial que les personnes ayant de faibles revenus remplissent cette déclaration. Or, ce n'est pas tout le monde qui est en mesure de le faire de façon autonome. De plus, les organismes offrant ce service sont souvent dans l'impossibilité de répondre à l'ensemble des demandes.

Cette année, un organisme qui organisait habituellement la plus grande clinique d'impôt du Sud-Ouest, où entre 1 000 et 1 500 personnes étaient accompagnées annuellement, n'était pas en mesure de la tenir en totalité cette année. En décembre, en toute urgence, plusieurs organismes de la Petite-Bourgogne, de Pointe-Saint-Charles, de Saint-Henri et de Ville-Émard-Côte-Saint-Paul ont participé à une rencontre afin de trouver une solution permettant de traiter au moins les déclarations des personnes les plus vulnérables. C'est dans ce contexte qu'est né le projet de la Brigade d'impôts du Sud-Ouest. Dès le départ, l'ACEFSOM, qui souhaitait déjà accroître son implication dans ce domaine, s'est engagée activement dans la conception et l'organisation de ce projet mobilisateur, en privilégiant une approche collaborative avec les organismes du territoire plutôt qu'une initiative menée de façon interne.

L'ACEFSOM est ainsi devenue l'un des trois points de chute de la Brigade, où les personnes répondant aux critères établis pouvaient apporter leurs documents, lesquels étaient ensuite acheminés aux bénévoles responsables de produire les déclarations de revenus. Quatre « bénévoles d'accueil » nous ont soutenus en assurant l'ouverture de nos locaux tous les mardis après-midi pendant la période des impôts, en accueillant les personnes, en les aidant à remplir une fiche d'information personnelle et en numérisant leurs documents. Pour le seul mois de mars, nous avons ainsi soutenu 59 personnes.

Les activités de la Brigade se poursuivent en avril dans le cadre de cette première expérience. Le projet a déjà obtenu du financement pour assurer sa poursuite et permettre l'élargissement de ses activités. Une réflexion est en cours afin d'en définir les balises ainsi que le rôle que l'ACEFSOM pourrait y jouer à l'avenir.



Brigade d'impôts en action avec nos bénévoles

3. ATELIERS

Cette année, nous avons offert un total de 16 ateliers, auxquels 284 personnes ont participé.

Pour l'année 2025-26 nous avons offert quatre types d'atelier : Solutions aux dettes, les pièges du crédit, introduction aux budgets pour petit revenu et l'Orienteur en mesures d'aide. L'atelier solution aux dettes est celui qui a été le plus proposé à notre population.

La formation sur l'Orienteur en mesures d'aide (OMA) a continué de trouver un grand écho. L'Orienteur en mesure d'aide est un site internet, développé par notre partenaire Prospérité Canada, qui sert à aider les personnes à vérifier si elles reçoivent toutes les prestations gouvernementales auxquelles elles ont droit. Il comprend de l'information et des ressources des gouvernements fédéraux, provinciaux et territoriaux qui sont systématiquement mises à jour au fur et à mesure de la disponibilité de nouveaux renseignements. Cette année, nous avons donné quatre formations sur l'OMA à 101 participantes et participants venant d'organismes à travers le Québec !

La pertinence de notre collaboration inter ACEF pour l'atelier Solutions aux dettes se confirme année après année. Cette année, l'ACEF Rive-Sud s'est joint à l'équipe avec l'ACEF de l'Est, l'ACEF du Nord et l'ACEFSOM pour proposer des ateliers en virtuel durant la journée. Cette collaboration, initié par l'ACEFSOM, amorcée il y a maintenant trois ans, est née du défi de maintenir une offre régulière de cet atelier tout en assurant un nombre suffisant d'inscriptions. Les ACEFs ont ainsi uni leurs efforts pour élaborer un calendrier commun. Ce calendrier permet désormais de proposer l'atelier toutes les 2,6 semaines, en alternant entre des séances en présentiel et en visioconférence, comparativement à une fréquence de trois semaines l'an dernier. Cet atelier constitue une étape cruciale dans le processus de gestion des dettes et cette offre étendue de dates permet d'accélérer le processus de recherche de solutions aux dettes des personnes sollicitant notre aide. Nous sommes heureux d'avoir pu proposer 20 ateliers à notre population avec une moyenne de 12 personnes présentes. 30% de ces ateliers ont été animés par l'ACEF du Sud-Ouest de Montréal Nous sommes très enthousiastes à l'idée de poursuivre notre collaboration !



Atelier d'introduction au budget donné chez Projet suivi communautaire !



4. DÉFENSE DES DROITS

La défense des droits est au cœur de nos interventions auprès de la population. Dès le premier contact à l'accueil jusqu'aux consultations budgétaires et aux ateliers, nous fournissons des informations sur de nombreux aspects relatifs aux droits des individus en consommation et en finances personnelles. L'encadrement de la pratique de recouvrement, le processus de faillite et ses impacts ou les biens et revenus insaisissables sont autant d'exemples de sujets abordés qui procurent aux personnes rencontrées une meilleure compréhension quant à leurs droits et obligations concernant leur situation financière.

Nous croyons aussi à l'importance d'unir notre voix à celles de l'ensemble des associations de consommateurs, des organisations communautaires et des autres protagonistes engagés en faveur de la justice sociale, afin de maximiser les actions de sensibilisation auprès des différents paliers gouvernementaux et de la population sur de nombreux 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 en 2025-26 :

- Lettre pour revendiquer le retrait du projet de loi 7 (*Loi visant à réduire la bureaucratie, à accroître l'efficacité de l'État et à renforcer l'imputabilité des hauts fonctionnaires*), plus particulièrement en ce qui concerne la fusion du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome (FAACA) avec le Fonds québécois pour les initiatives sociales (FQIS).
- Signature de la déclaration *Le privé : Tout sauf santé !* une initiative du *Groupe de travail intersyndical en santé et services sociaux*.
- Signature de la *Déclaration de la société civile contre le PL-1* (Loi constitutionnelle de 2025 sur le Québec) initiée par la *Ligue des droits et libertés* qui critique, entre autres, une démarche unilatérale et précipitée et qui ne respecte pas les critères démocratiques pour l'élaboration d'une constitution légitime.
- Appui à la lettre ouverte *Non aux nouvelles limites au droit de manifester* de la *Ligue des droits et libertés* pour revendiquer le retrait du projet de loi 13 (*Loi visant à favoriser la sécurité et le sentiment de sécurité de la population*).
- Participation à une campagne de lettres initiée par l'*ACEF du Nord*, pour protester contre la volonté d'Hydro-Québec d'imposer des frais pour recevoir la facture d'électricité par la poste (R-4307-2025, volet 1).

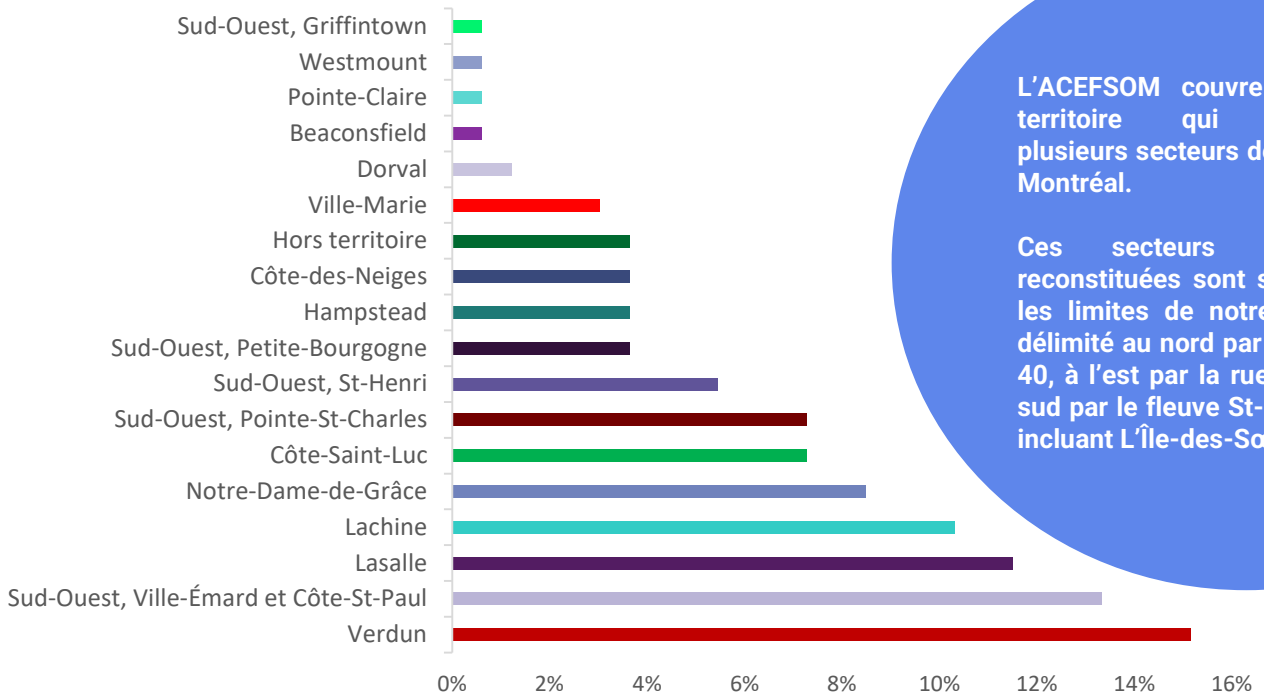
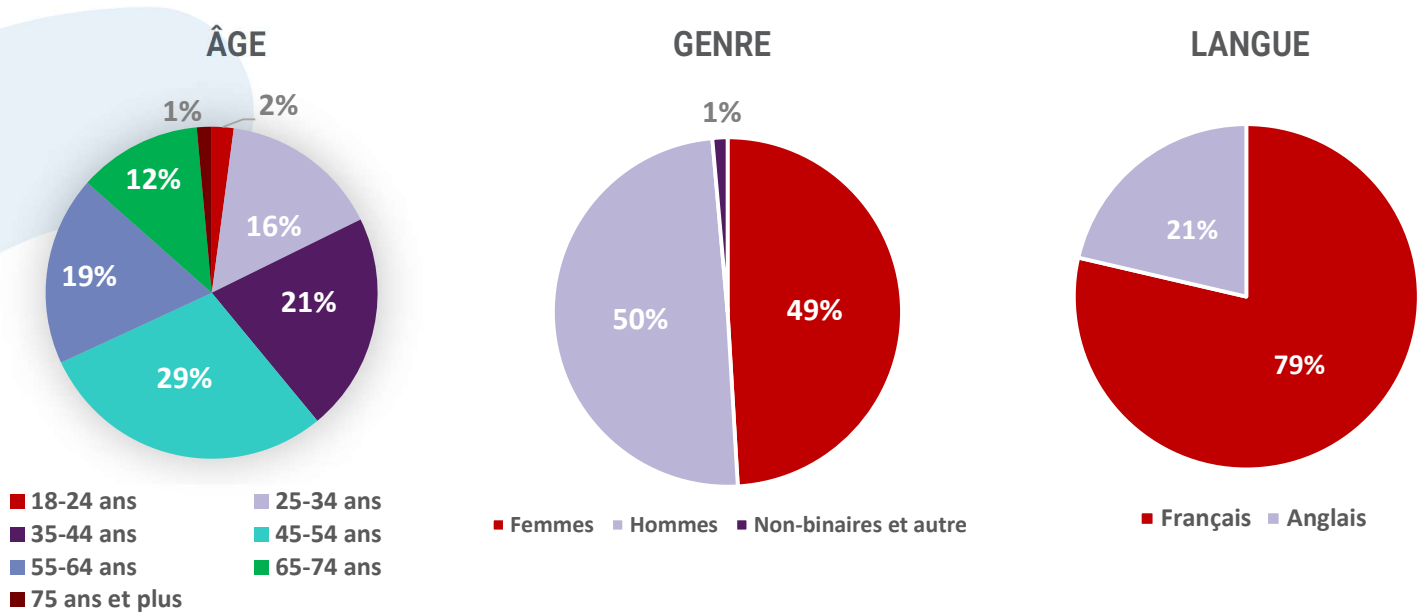




PROFIL DES PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS

PROFIL DES PARTICIPANT.E.S

Les participant.e.s représentent toutes les personnes qui nous ont contactés et à qui nous avons fait une évaluation qui a mené à une proposition d'activité individuelle au sein de notre organisme.



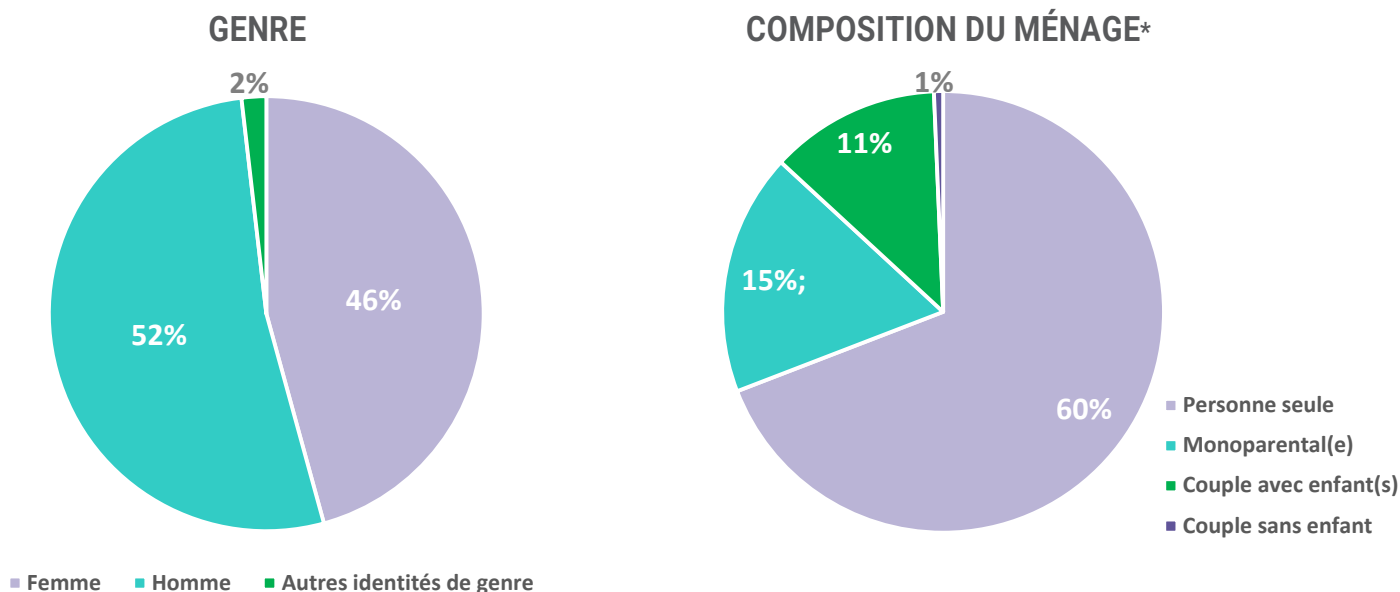
L'ACEFSOM couvre un vaste territoire qui comprend plusieurs secteurs de la ville de Montréal.

Ces secteurs et villes reconstituées sont situés dans les limites de notre territoire, délimité au nord par l'autoroute 40, à l'est par la rue Guy et au sud par le fleuve St-Laurent, en incluant L'Île-des-Sœurs.

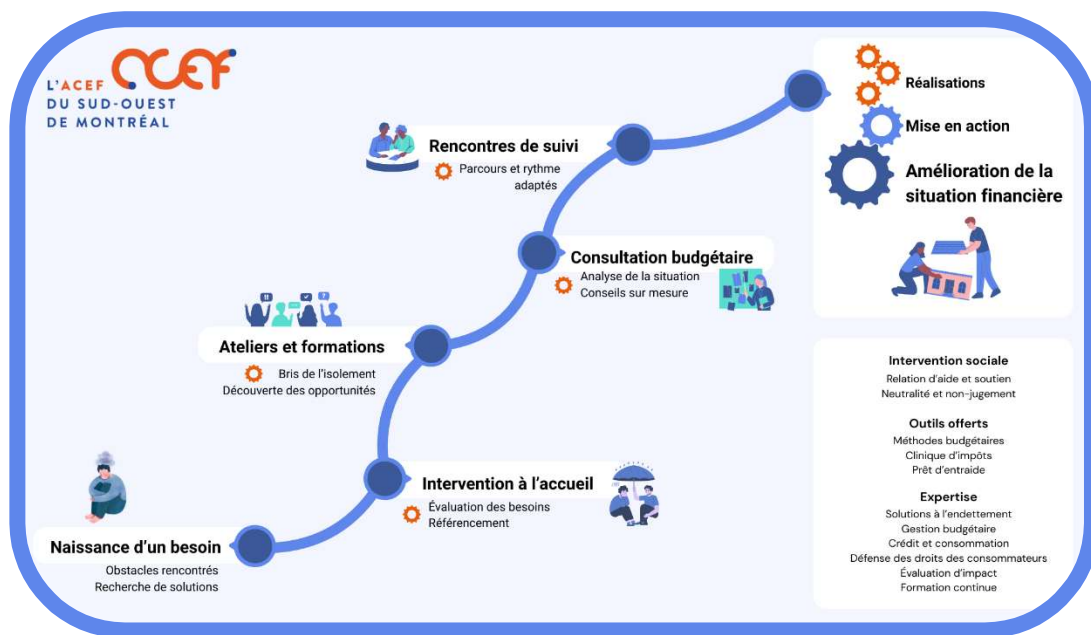
* Excluant les participant.e.s des consultations Retrait REER de l'AQTIS qui englobe un plus large territoire.

PROFILS DES PERSONNES RENCONTRÉES EN CONSULTATIONS

Les profils présentés plus bas, représente les personnes que nous avons rencontrées dans le cadre d'une consultation : retrait REER (AQTIS), budget, endettement, prêt d'entraide, énergie, urgence.

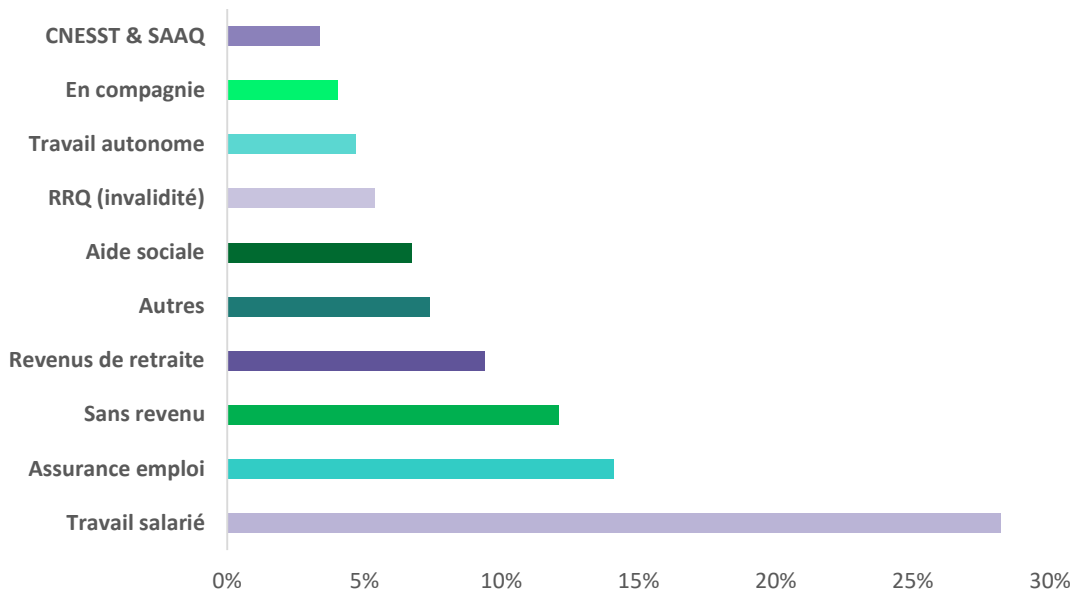


* Information inconnue pour environ 34% des consultations.

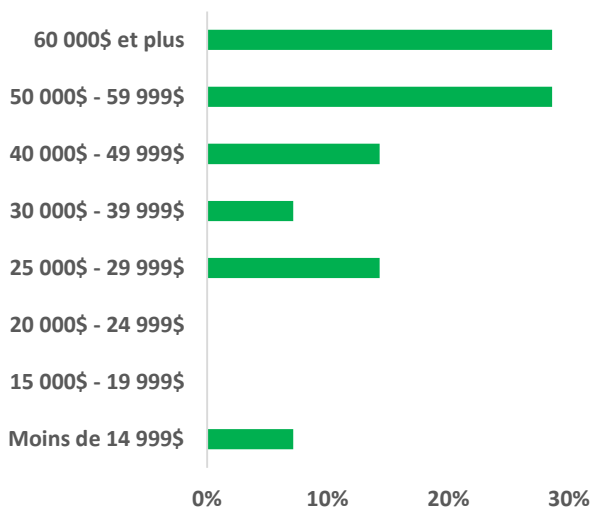


Parcours typique d'une intervention.

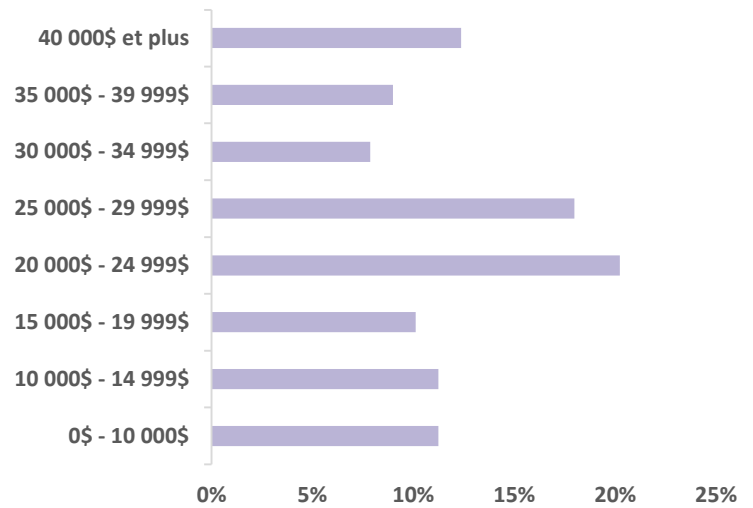
SOURCE DE REVENU



REVENU ANNUEL DES COUPLES AVEC OU SANS ENFANT



REVENU ANNUEL DES PERSONNES SEULES OU MONOPARENTALES



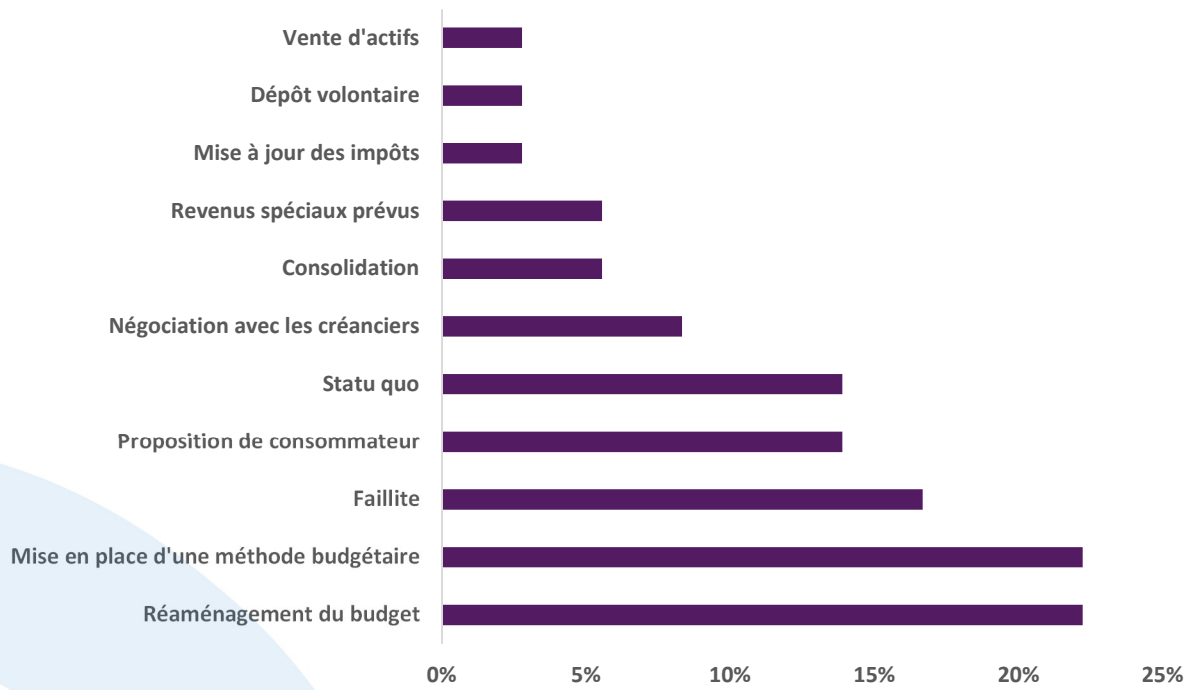
REVENU VIABLE

Selon l'Institut de recherche et d'information socioéconomique (IRIS), le revenu viable à Montréal pour deux adultes et deux enfants est de 85 200\$, de 52 285\$ pour un adulte avec un.e enfant et de 40 084\$ pour une personne seule.

Selon l'IRIS, le revenu viable est le salaire nécessaire pour réellement sortir de la pauvreté.

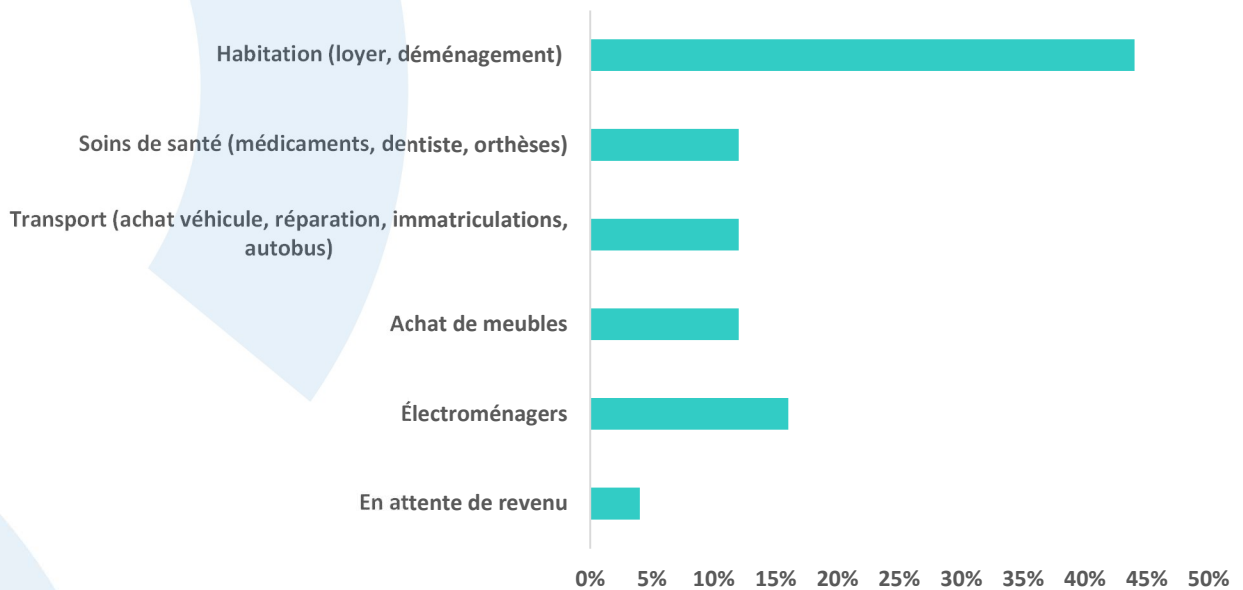


SOLUTION DISCUTÉE*



* Plus d'un type possible par consultation. Le pourcentage est sur le nombre de solutions, pas sur le nombre de consultations.

BUT DES EMPRUNTS PESO*



*Source rapport PESO 2025

The background is a solid orange color with several large, semi-transparent, abstract shapes in a lighter shade of orange. These shapes include circles, ovals, and curved bands, creating a modern, organic feel.

CONCERTATIONS ET PARTENARIATS

CONCERTATIONS ET PARTENARIATS

Le grand Sud-Ouest

L'association est membre des tables de concertation de Ville-Émard-Côte-Saint-Paul, de Lachine, de LaSalle et de Côte-des-Neiges. Ces rencontres de concertation permettent de collaborer avec une diversité d'organismes du milieu autour d'enjeux locaux.

Notre participation nous permet de prendre part à des échanges enrichissants, d'apporter notre expertise afin d'alimenter les réflexions des membres lors des rencontres, de présenter de nouveaux outils, de faire connaître nos activités auprès des intervenantes et intervenants de notre territoire, ainsi que de demeurer à l'affût des besoins.

Nous avons participé à des rencontres de la Table de quartier de la CDC de Côte-des-Neiges. Cette concertation, très dynamique, a travaillé activement à la finalisation de sa planification stratégique. Un autre dossier majeur portait sur le projet de redéveloppement de l'ancien hippodrome Blue Bonnets, qui vise la création du quartier Namur-Hippodrome, un milieu carboneutre comptant 20 000 logements, dont 50 % abordables ou sociaux. La concertation organise également des formations de façon régulière. Dans ce contexte, nous avons offert notre formation sur l'Orienteur en mesures d'aide (OMA) à 25 intervenantes et intervenants des organismes du quartier.

Nous avons également contribué aux travaux de la table de développement social de LaSalle, reconnue pour sa grande vitalité. Cet espace nous permet d'échanger avec d'autres organismes de notre territoire et d'organiser des activités afin de faire bénéficier leurs membres de notre expertise en finances personnelles. La table travaille notamment à faciliter l'accès des personnes issues de l'immigration à l'ensemble des services et activités disponibles, ainsi qu'au développement d'un système d'aide alimentaire lasallois efficace et durable.

Nous avons aussi pris part à des rencontres de la Concertation Ville-Émard-Côte-Saint-Paul (CVECSP). Celle-ci s'est penchée sur l'enjeu de l'accès aux soins de santé pour les résidentes et résidents du quartier, en particulier l'accès au CLSC de Ville-Émard. Une démarche de consultation citoyenne ainsi qu'un forum ont été tenus à cet effet, permettant de dresser un portrait de la situation. Les résultats seront présentés aux cadres du CIUSSS, accompagnés de pistes de solutions afin que les citoyennes et citoyens de Ville-Émard et de Côte-Saint-Paul puissent retrouver un accès adéquat à leur CLSC.

Régional

Initiées par l'ACEF du Sud-Ouest de Montréal en 2022-2023, les rencontres régionales se tiennent désormais de façon régulière avec l'ACEF de l'Est, l'ACEF de Laval et l'ACEF Rive-Sud. Ces rencontres constituent un espace d'échanges privilégié où nous abordons principalement des défis vécus en intervention, partageons des informations sur les changements législatifs et les nouvelles ressources disponibles, et présentons nos nouveaux outils.

De plus, notre projet d'exploration et de développement d'activités de mutualisation va bon train avec les ACEF du Grand Montréal ! Les ACEF participantes à la mutualisation de l'atelier *Solutions aux dettes* se sont rencontrées à de nombreuses reprises afin de s'assurer d'une gestion efficace de cette offre d'activités.



Bonne nouvelle : l'ACEF Rive-Sud s'est jointe aux ACEF de Montréal pour la mutualisation de l'atelier *Solutions aux dettes*. Cela nous permet d'offrir davantage de formations dans des créneaux horaires plus variés à la population du Grand Montréal.

De plus, les membres du comité de mutualisation, après avoir consulté les différentes associations de consommateurs du Grand Montréal afin qu'elles puissent communiquer leur vision de la mutualisation des activités et leurs besoins, sont actuellement à analyser ces données afin de déterminer les prochaines étapes. À suivre...

National

L'ACEF du Sud-Ouest de Montréal est membre actif d'Union des consommateurs et s'implique au sein du conseil d'administration et au comité exécutif dont la coordonnatrice de l'ACEFSOM, Marie-Claude Desjardins, agit à titre de présidente. De plus, deux conseillères budgétaires (Gabriele Roehl et Josée Bourrelle) participent pour l'une au comité Protection du consommateur et pour l'autre au sein du comité exploratoire Habitation.

Nous avons participé activement aux assemblées générales d'Union des consommateurs. Ces rencontres offrent un espace d'échanges entre les représentantes et représentants des associations de consommateurs couvrant divers champs d'interventions et différents dossiers : finances personnelles, protection des consommatrices et consommateurs, 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.

En 2025-2026, notre regroupement est toujours très actif dans les projets en cours :

- Dans le cadre du projet *Pour une communauté de pratiques* de notre regroupement Union des consommateurs, nous participons à trois groupes de partage de connaissances. L'un concerne les consultations individuelles en finances personnelles, un autre, les activités collectives en finances personnelles et un dernier, la défense des droits. De nombreux effets bénéfiques découlent de ces rencontres. Outre le fait que celles-ci favorisent la mise en commun des pratiques, elles permettent une amélioration de notre efficacité, une plus grande satisfaction au travail, un développement accru des compétences, un renforcement du sentiment d'appartenance, une réputation accrue pour chaque personne contribuant à la communauté et une économie de temps avec le partage d'informations et d'outils de travail.
- Le projet « Vers une autonomie financière : la force d'un réseau » nous a permis de faire plus et mieux. Pour l'ACEF du Sud-Ouest de Montréal, ce projet lui a permis de rejoindre de façon plus ciblée les femmes immigrantes afin de répondre plus adéquatement aux besoins qu'elles identifient par et pour elles-mêmes. Sur notre site web apparaît maintenant une section réservée aux ressources multilingues permettant d'outiller les personnes nouvellement arrivées sur différents sujets concernant les finances personnelles. Nous continuons aussi notre collaboration avec différents organismes en immigration pour proposer des ateliers sur l'utilisation du crédit. C'est souvent une belle porte d'entrée pour encourager les femmes à venir nous consulter par la suite. Malheureusement, ce projet prend fin cette année. Nous souhaitons toutefois pérenniser nos actions pour l'offre d'activités au sein des organisations qui offre un soutien aux personnes immigrantes.
- Un autre projet a vu le jour au sein d'Union impliquant la majorité des associations membres à un partenariat avec l'organisme Prospérité Canada. Ce partenariat prévu sur une période d'un peu plus de 3 ans permettra à l'ACEFSOM d'offrir une aide aux personnes à faible et moyen revenu pour la production de leurs déclarations de revenus ; de leur offrir une aide pour la demande de prestations, de bénéficier de consultation ou d'accompagnement financier(ière) et de participer à des ateliers.

Ces projets reflètent bien la mise en commun du travail des associations membres de l'Union des consommateurs pour mieux répondre aux besoins de la population.

TECHNOLOGIES

TECHNOLOGIES

Revue de l'année en matière d'améliorations technologiques

Cette année, nous avons procédé à la modernisation de notre système téléphonique en migrant vers une solution infonuagique. Cette transition offre une plus grande flexibilité d'utilisation, notamment la possibilité de recevoir et d'effectuer des appels directement à partir des ordinateurs des membres de l'équipe, un atout essentiel dans un contexte de télétravail. Ce nouveau système nous procure également une autonomie accrue dans la gestion des fonctionnalités téléphoniques.

Par ailleurs, nous avons poursuivi la bonification de notre base de données, en parallèle avec la formation continue des membres de l'équipe. Ces efforts contribuent à une meilleure valorisation de nos réalisations, tout en approfondissant notre compréhension des besoins et des réalités de nos participantes et participants.

Enfin, avec l'accompagnement d'une firme externe, des améliorations ont été apportées à la santé globale de notre site Internet. Ces interventions visent à assurer la pérennité, la performance, la sécurité et la fiabilité de cet outil essentiel à nos communications et à notre visibilité.



REMERCIEMENTS

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

Nous remercions les membres du comité de suivi PESO : Jean-François Banville, directeur à la Fédération des caisses Desjardins du Québec, direction Éducation financière et Projets transversaux, Jonathan Frangoli, directeur général de la Caisse Desjardins du Sud-Ouest de Montréal, Laurie Levasseur, conseillère en éducation financière chez Développement international Desjardins ainsi que Jean-Marc Audouin, directeur adjoint et Sylvie Laframboise, conseillère en communication de la Caisse Desjardins du Sud-Ouest de Montréal, ainsi que les participantes invitées Élisabeth Vanasse, conseillère en accompagnement *Mes finances mes choix* et Marie-Elaine Pelland, directrice aux communications et à la vie associative de la Caisse Desjardins de LaSalle ; sans oublier les caisses Desjardins participantes au PESO : Lachine, LaSalle, Îles-des-Sœurs-Verdun, Versants du mont Royal, Ouest-de-l'Île et Sud-Ouest de Montréal.

Nous tenions aussi à remercier nos bénévoles et les organismes participants pour la brigade d'impôts : Caldwell, Véronique Kriegel, Katarina (Katia) Mcevoy, Divine Kiyambi Olondo, Coalition de la Petite-Bourgogne – Quartier en santé, Le Centre communautaire Saint-Antoine 50+, CDC Solidarité St-Henri, ROPASOM.





L'ACEF 
DU SUD-OUEST
DE MONTRÉAL

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

514-362-1771
bonjour@acefsom.ca
www.acefsom.ca