



# **RAPPORT ANNUEL**

## **2020-2021**

Présenté lors de l'assemblée générale  
annuelle du 16 septembre 2021



## Présentation de l'organisme

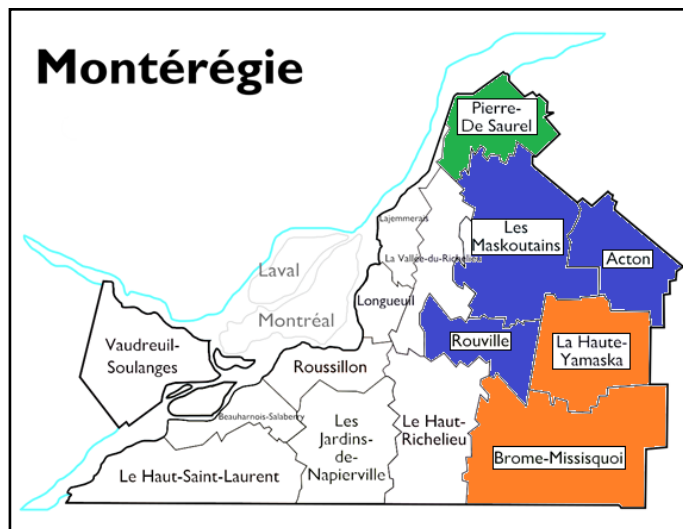
L'ACEF Montérégie-est est un organisme communautaire de défense des droits des consommateurs. Elle intervient dans les domaines du budget, de l'endettement, de la consommation et du logement (partie du territoire seulement).

Les premiers services d'aide budgétaire offerts dans notre région ont été offerts à partir de 1970 lorsque l'ACEF de Montréal a ouvert un bureau satellite à Granby. L'ACEF de Granby a officiellement été fondée en août 1974.

Le mouvement des ACEF prend alors rapidement de l'ampleur au Québec. Dès 1977, l'ACEF de Granby participe à la fondation de la Fédération nationale des associations de consommateurs (FNAC), l'ancêtre d'Union des consommateurs.

Désireuse d'élargir son territoire, l'ACEF de Granby devient l'ACEF Montérégie-est en 2005. Au même moment, Prévention Action Consommation des MRC d'Acton et Les Maskoutains voit le jour pour desservir ces deux territoires. En 2007, les deux organismes fusionnent leurs activités.

Actuellement, l'ACEF Montérégie-est dessert six MRC : Acton, Brome-Missisquoi, Haute-Yamaska, Les Maskoutains, Rouville et Pierre-De Saurel. Quatre bureaux desservent ce territoire, à Granby, Saint-Hyacinthe, Sorel-Tracy et Cowansville. Desservant un territoire de plus de 350 000 habitants, l'ACEF Montérégie-est travaille de façon continue à soutenir les consommateurs de son territoire, par ses services de consultations budgétaires, de défense des droits des consommateurs et des locataires et ses formations.



## Vie associative

### Membership

Au 31 mars 2021, l'ACEF Montérégie-est comptait 101 membres, qui se détaillait comme suit :  
 45 membres individuels  
 56 organismes communautaires

### Conseil d'administration

Dominique Lépine, présidente  
 Jessy Cadorette, trésorière  
 William Laberge, secrétaire  
 Dominique St-Georges, administratrice  
 Tania Poirier, administratrice  
 Stéphanie Michel, administratrice

Les membres du conseil d'administration se sont réunis à 7 reprises au cours de la dernière année.

### Équipe au 31 mars 2021

Maude Bastille, chargée de communications  
 Stéphane Bouchard, technicien juridique  
 Sylvie Brouillard, responsable des projets Famille – bureau Saint-Hyacinthe  
 Julie Coderre, conseillère budgétaire - bureau de Cowansville  
 Dominic Cyr, conseiller budgétaire - bureau de Sorel-Tracy  
 Élisabeth Labonté, conseillère budgétaire – bureau de Granby  
 Roger Lafrance, conseiller budgétaire - bureau Saint-Hyacinthe  
 Nicole Laverrière, directrice générale  
 Marina McDuff, réceptionniste

## Mot de la direction

Nous avons connu une année hors de l'ordinaire en 2020-2021.

D'abord, il s'agit d'une année de 8 mois, au lieu de 12, en raison du changement de la date de notre fin de notre année financière. Celle-ci se terminera à partir de maintenant au 31 mars, au lieu 31 juillet, comme c'est le cas dans la plupart des organismes communautaires. Ainsi, il sera plus difficile de comparer nos résultats avec ceux des années précédentes.

Ensuite, cette dernière année a été grandement marquée par la pandémie. Là aussi, l'impact se reflétera dans nos statistiques.

Malgré les restrictions de la Santé publique, nous sommes toujours demeurés disponible à la population car nous étions considérés comme un service essentiel. Nos bureaux ont toujours été accessibles pour rencontrer les personnes qui requerraient nos services. Dans certains cas, les rencontres à domicile ont même été privilégiés. Si certains de nos employés ont fait du télétravail, les autres ont été présents au bureau.

Tout au long de cette année, nous nous sommes efforcés d'informer la population et les organismes des différents programmes élaborés par les gouvernements fédéral et provincial pour aider les personnes qui avaient perdu leur emploi. Nos outils de communications ont été mis à profit pour rejoindre tant nos membres que la population.

La pandémie nous a quand même offert plusieurs surprises, en commençant par une baisse des demandes de consultations. Bien des facteurs peuvent expliquer cette situation : les programmes gouvernementaux de support du revenu et l'ouverture des fournisseurs et créanciers pour reporter certains paiements, etc.

L'impact le plus important a été sur nos activités de groupes. Évidemment, le nombre d'ateliers a beaucoup diminué. Ce fut le cas pour le programme Mes finances Mes choix dans les écoles et les organismes du milieu.

Nous en avons aussi profité pour expérimenter les plate-formes de vidéo-conférence et améliorer nos outils et nos formations.

À cela, se sont ajoutés de nombreux départs au niveau du personnel. Le recrutement de personnel est un défi important pour nous, comme c'est aussi le cas dans tous les secteurs de la société.

Voilà donc le résumé de cette année hors de l'ordinaire. Plusieurs défis nous attendent pour la prochaine année, dont la relocalisation de notre siège social. Aussi, la rétention du personnel et la modernisation de nos pratiques seront également des objectifs importants du Conseil d'administration.

Car au bout du compte, l'objectif demeure toujours aussi fondamental : comment mieux rejoindre les personnes qui vivent des problématiques liées à leurs finances personnelles ou en matière de logement.

Roger Lafrance.  
Directeur par intérim

## Éducation populaire et autonome

Cette section renferme toutes les actions visant à outiller et à informer la population sur le budget, l'endettement et leurs droits en matière de consommation ou de logement.

### Consultations budgétaires

La consultation budgétaire s'adresse aux personnes qui vivent des problèmes de budget et d'endettement. Lors de la rencontre, le conseiller budgétaire dresse un portrait de la situation budgétaire et évalue les différentes solutions possibles.

Évidemment, la pandémie a affecté le nombre de consultations effectuées au cours de la dernière année.

	2020-2021	2019-2020
Consultations budgétaires	191	322
Suivis	53	104

### Fonds d'entraide Montérégie-est

Le partenariat avec les Caisses Desjardins de notre territoire permet d'offrir des consultations à l'ensemble des membres des caisses. À cela, s'ajoute une autre solution, celle d'offrir des petits prêts de dépannage pour les personnes qui font face à une dépense essentielle, comme un déménagement, l'achat de meubles ou d'électroménagers ou des frais liés à un véhicule. Le fonds disponible est de 56 000 \$.

Au cours de la dernière année, nous avons accordé à 14 prêts pour un total de 8 915 \$. Le taux de remboursement avoisine 80 %.

### Interventions budgétaires

Les interventions budgétaires comprennent des interventions qui ne nécessitent pas une analyse complète du budget. Elles regroupent notamment les interventions auprès des fournisseurs de services, plus particulièrement Hydro-Québec, ou d'instances gouvernementales afin de conclure des ententes de paiement.

	2020-2021	2019-2020
Interventions budgétaires	152	113
Suivis	49	26

### Interventions auprès d'Hydro-Québec

Parmi les interventions budgétaires, nous avons réalisé 17 interventions auprès d'Hydro-Québec. Ces interventions ont consisté à négocier des ententes auprès de clients qui se trouvent en défaut de paiement ou qui ont des retards importants qui auraient pu entraîner une interruption de service.

Il s'agit pour nous d'une forte baisse qui s'explique principalement par le fait que la société d'État a suspendu tous les avis de débranchement à ses clients qui se trouvaient en défaut de paiement en raison de la pandémie

En plus des ententes de paiement que nous négocions, nous sensibilisons les gens à maintenir de bonnes pratiques de paiement envers Hydro-Québec, en encourageant le Mode de versements égaux (MVE), en expliquant les procédures de recouvrement et l'aide que nous pouvons leur offrir. Durant la dernière année, nous avons abordé cette question dans 18 ateliers sur le budget et l'endettement, rejoignant ainsi 135 personnes.

Interventions Hydro-Québec	2020-2021	2019-2020
Dossiers clients	17	39
Nombre d'ateliers	18	29
Nombre de participants	135	274

### Interventions en droit des consommateurs

Les interventions en droit des consommateurs visent à soutenir les consommateurs qui se sentent lésés dans leurs droits. Nous les conseillons dans leurs démarches et leur offrons un support technique. Ces interventions nous permettent d'être à l'affût de certaines problématiques et d'intervenir auprès des instances concernées pour les sensibiliser à ces situations et demander des changements législatifs, notamment.

	2020-2021	2019-2020
Droits des consommateurs	17	21

### Interventions en droit des locataires

Nos interventions auprès des locataires consistent à les informer sur leurs droits face aux différentes problématiques qu'ils vivent et à les soutenir dans leurs démarches. Une grande partie de ces interventions se font auprès de locataires âgés.

	2020-2021	2019-2020
Droits des locataires	50	84

### Demandes d'informations téléphoniques

Chaque jour, des consommateurs s'adressent à l'ACEF pour obtenir de l'information sur différents sujets liés au budget, à l'endettement ou le logement.

	2020-2021	2019-2020
Appels téléphoniques	437	270

### Formations

L'ACEF propose une vingtaine de formations, sous forme d'ateliers et de conférences, afin d'informer les consommateurs sur différents sujets portant sur les finances personnelles. Nos ateliers sont offerts dans les organismes, les écoles ou dans nos propres locaux.

Au cours de cette année, nous nous sommes dotés d'un nouvel atelier sur les renseignements personnels et le vol d'identité. De plus, nous avons commencé à travailler sur un nouvel atelier portant sur la retraite.

	2020-2021	2019-2020
Ateliers et conférences	25	55
Participants	205	655

### Mes finances, mes choix

Grâce à un partenariat avec les Caisses Desjardins de secteur des Cantons de l'Est, l'ACEF Montérégie-est offre les formations Mes finances, mes choix, un programme de 17 ateliers s'adressant au 16-30 ans et touchant tous les aspects financiers de leur vie : budget, dettes, investissement responsable, études, etc.

	2020-2021
Participants	189
Nombre d'heures-participants	293

### Présentations

Les présentations regroupent les visites aux organismes et nos présences aux salons et différents événements pour présenter nos services.

	2020-2021	2019-2020
Présentations	19	10
Participants	128	1185



## Communications

Les activités de communications visent à informer nos membres et la population sur différents sujets touchant la consommation, le budget familial et le logement.

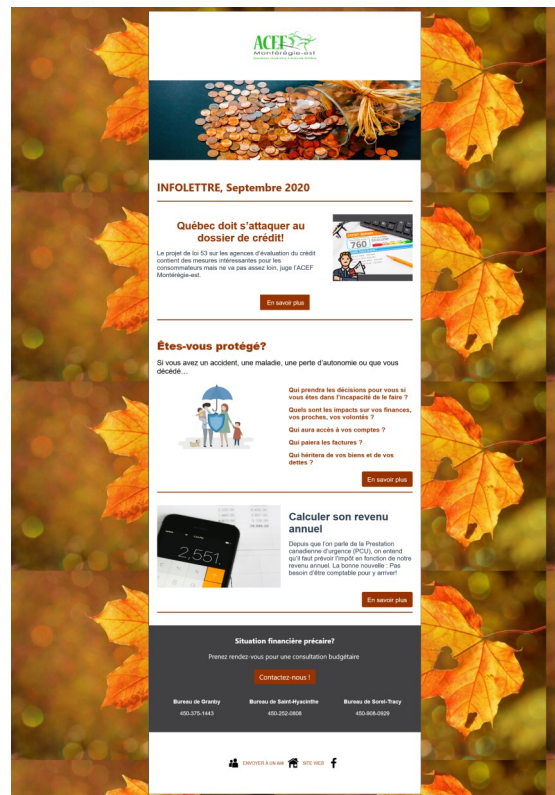
Pour ce faire, nous utilisons différents moyens : site Internet, page Facebook et notre infolettre.

## Nouveau visuel

Au cours de cette semaine, un grand chantier a été amorcé afin de revoir notre visuel et nos outils de communication.

Cela a débuté par un nouveau logo qui a été entièrement revu. De plus, nous avons amorcé le refonte de notre site Internet afin de le rendre plus convivial et de le mettre au goût du jour. La mise en ligne de notre nouveau site Internet est prévue à l'automne.

Chaque mois, notre infolettre nous permet de rejoindre nos membres et nos organismes partenaires afin de les informer sur différents sujets liés aux finances personnelles ou aux droits des locataires.



## Action politique non partisane

**On définit l'action politique non partisane par les actions visant à analyser les politiques gouvernementales et les projets de loi.**

### Projet de loi 53 sur les agents d'évaluation du crédit

À la fin de 2019, le gouvernement du Québec avait déposé le projet de loi 53 visant à corriger certaines problématiques liées aux dossiers de crédit et aux agences d'évaluation du crédit. Il prévoyait plusieurs propositions intéressantes pour les consommateurs, dont le gel d'identité, l'alerte de sécurité et la note explication qu'un consommateur peut faire inscrire à son dossier de crédit pour signaler une mésentente avec un fournisseur ou un créancier.

Au printemps 2020, nous avons étudié le projet de loi et évalué les changements qui pourraient être apportés afin de l'améliorer. Le projet de loi a finalement été adopté en octobre 2020.

### Entreprises de prêts rapides

À la suite d'une enquête du *Journal de Montréal* sur les entreprises de prêts rapides qui affirmait que Granby était la capitale de ce genre de prêts au Québec, nous avons voulu y voir plus clair en réalisant une enquête sur les entreprises ayant leur siège social sur notre territoire.

Nous avons ainsi découvert que 15 entreprises opéraient dans notre région, dont 14 dans le seul secteur de Granby/Bromont. Nous avons étudié les offres de ces entreprises et vérifié si elles possédaient un permis de l'Office de protection du consommateur et nous avons pu mettre la main sur certains contrats. Cette recherche nous a amené à rédiger un rapport d'enquête et à envisager une sortie publique qui a finalement eu lieu en juin 2021.

## Mobilisation sociale

**La mobilisation sociale regroupe les actions qui consistent à faire avancer une cause auprès de la population, des gouvernements ou autres.**

### Relai de plusieurs campagnes de sensibilisation et de pétitions

Nos médias sociaux sont notre principal outil pour mobiliser nos membres et la population en général. Nous avons ainsi relayé plusieurs campagnes de mobilisation citoyenne au cours de cette année. En voici quelques-unes :

- Renforcement du filet social : pétition
- Discrimination dans la recherche d'un logement dans Brome-Missisquoi
- Droit à la réparation : pétition de GreenPeace
- Accès à Internet à un coût raisonnable : pétition d'OpenMédia
- Dossier de crédit à des fins non financières : campagne d'Union des consommateurs
- Droits des locataires : participation de la campagne Solidarise toit avec les mal-logés du Regroupement des comités logements et associations de locataires du Québec (RCLALQ)

## Activités de représentation

**Les activités de représentation permettent de faire connaître aux autorités gouvernementales notre point de vue sur leurs politiques, orientations, lois, règlements ou autres.**

### Projet de loi 53 sur les agents d'évaluation du crédit

Suite au dépôt du projet de loi 53 portant sur les agences d'évaluation du crédit, nous avons transmis une lettre aux six députés de notre territoire afin de les sensibiliser à l'importance de ce projet de loi pour les consommateurs. Nous leur avons fait part également de plusieurs améliorations à apporter, notamment à l'importance de rendre gratuites l'ensemble des mesures envisagées et d'un meilleur accès aux dossiers de crédit.

Nous avons également demandé de mettre fin aux utilisations secondaires du dossier de crédit, notamment par les propriétaires de logements, les employeurs et les compagnies d'assurances.

Nous avons également pu faire valoir notre point de vue lors d'un entretien avec un représentant de la députée de Saint-Hyacinthe, Mme Chantal Soucy.

### Projet de loi 64 sur la protection des renseignements personnels

Au cours de l'année précédente, nous avons analysé en équipe le projet de loi 64 visant à moderniser les dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels. Ce projet de loi faisait suite aux nombreuses fuites de renseignements personnels dans les organismes publics et entreprises privées, notamment chez Desjardins à l'été 2019.

Suite à ce travail, nous avons écrit à chacun des députés de notre territoire pour leur rappeler l'importance d'adopter ce projet de loi qui visait à resserrer les responsabilités des organismes et entreprises afin de mieux protéger les renseignements personnels de leurs clients ou de la population.

Nous avons également élaboré une conférence sur le vol d'identité afin de sensibiliser les participants sur les façons de se prémunir face à ce fléau et quoi faire si on en est victime.

### Office de protection du consommateur

Nous avons participé à la rencontre annuelle entre l'Office de protection des consommateurs et les associations de consommateurs. Ces rencontres permettent de faire le point sur les différents dossiers de l'organisme gouvernemental et de faire entendre notre point de vue sur les problématiques liées aux droits des consommateurs.

### Autres activités

Nous avons participé à une consultation sur la future politique d'immigration de la MRC Les Maskoutains.

## Nos projets

Au cours de l'année, l'ACEF a réalisé de nombreux projets qui lui permettent de compléter ses services de base à la population.

### Accès-Cible

Offert en partenariat avec le Comité intersectoriel de la petite enfance (CIPE) des Maskoutains.

Ce projet consiste à offrir un service de transport alternatif auprès des familles à faible revenu de la MRC Les Maskoutains. Ce service est assumé par des bénévoles. Malgré la pandémie, nos bénévoles ont effectué 341 transports et nous avons rejoint 32 familles.

### Prêts d'accessoires sécuritaires

Offert en partenariat avec le Comité intersectoriel de la petite enfance (CIPE) des Maskoutains.

Ce projet consiste à prêter des sièges d'autos et de lits pour bébés pour les familles à faible revenu de la MRC Les Maskoutains. Durant la dernière année, nous avons effectué 63 prêts.

### Multiservices interculturels et familles Pierre-De Saurel

Offert en collaboration avec la Table intersectorielle enfance-famille Pierre-De Saurel et le Groupe de ressources techniques en habitation de la région de Sorel et L'Orientèche.

Le projet a permis d'offrir 6 ateliers d'éducation populaire sur différents sujets tels que les droits et obligations des locataires, le budget, le crédit, le droit des consommateurs et la consommation responsable.

### La colocation, une solution à la pénurie de logements

Offert en partenariat avec les Alliances pour la solidarité et le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Le projet consiste à sensibiliser la population de la MRC Les Maskoutains à la colocation, notamment les clientèles suivantes : femmes, aînés et personnes immigrantes. Il y a eu élaboration de divers outils destinés à guider les personnes intéressées par la colocation et à en faire la promotion grâce à une campagne médiatique et dans des organismes partenaires.

### Loi sur la protection des consommateurs : garder la confiance de la clientèle

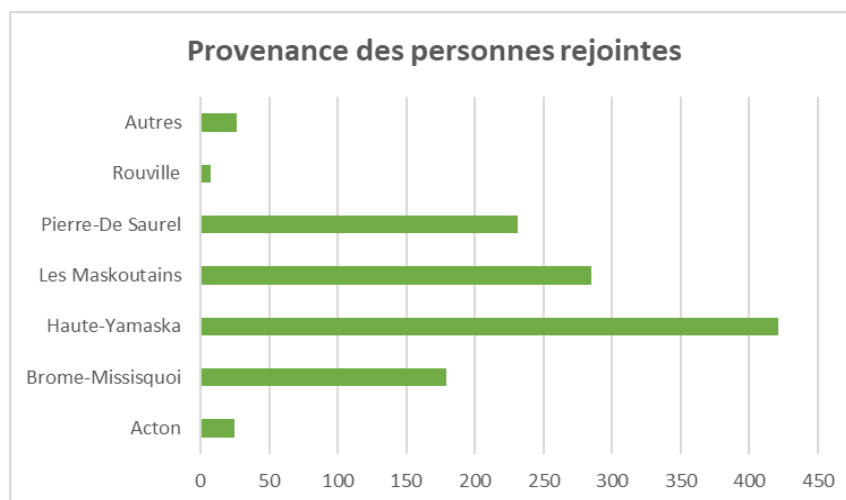
Grâce à une aide financière de l'Office de la protection du consommateur, ce projet vise à offrir une formation à l'intention des entrepreneurs. Cette formation portera sur différents aspects de la Loi sur la protection du consommateur, notamment les permis, l'étiquetage, la publicité, les politiques de remboursement et la résolution des conflits, entre autres.

Un cahier du participant et une présentation PowerPoint ont été conçus. Une prolongation du projet a été demandée afin de déployer le projet sur notre territoire et en faire la promotion.

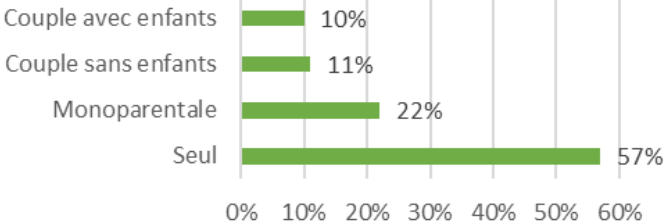
## Statistiques sur la clientèle

### Clientèle rejointe

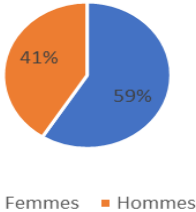
	Acton	Brome-Missisquoi	Haute-Yamaska	Maskoutains	Rouville	Pierre-De Saurel	Autres	Total
Consultations budgétaires	5	16	80	49	5	34	2	191
Suivis budgétaires	1	5	11	18	0	17	1	53
Interventions budgétaires	2	6	39	27	0	20	0	94
Droits des consommateurs	0	0	9	2	0	6	0	17
Appels	5	80	204	61	2	61	25	438
Volet logement	1	7	41	1	0	0	0	50
Ateliers	7	5	31	105	0	57	0	205
Présentations	4	60	6	22	0	36	0	128
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>179</b>	<b>421</b>	<b>285</b>	<b>7</b>	<b>231</b>	<b>28</b>	<b>1176</b>



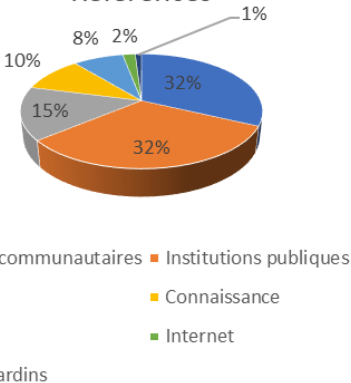
### Situation familiale



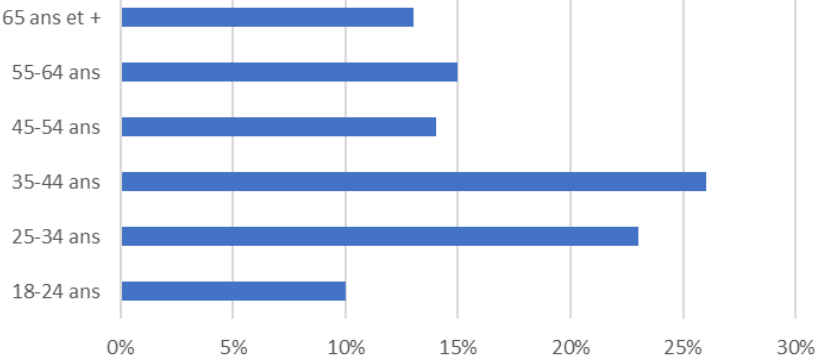
### Sexe

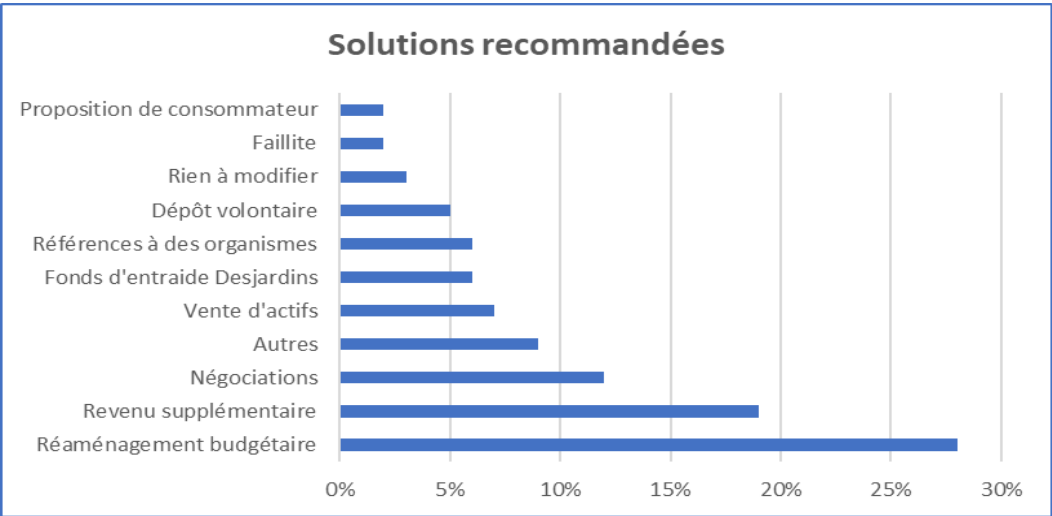
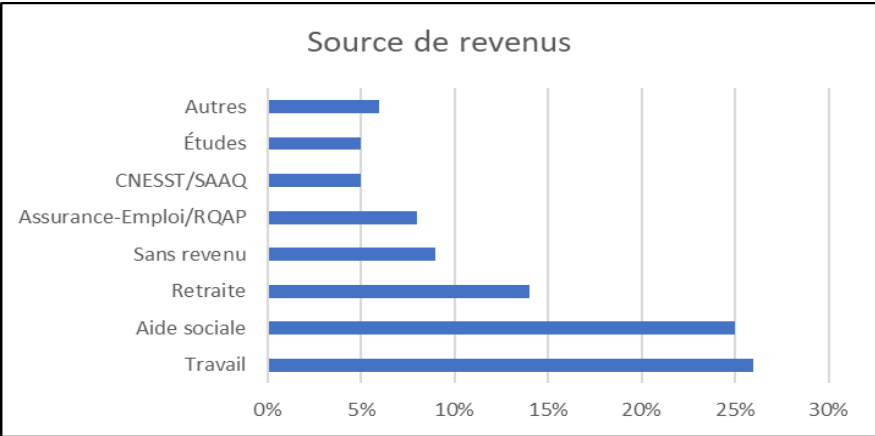
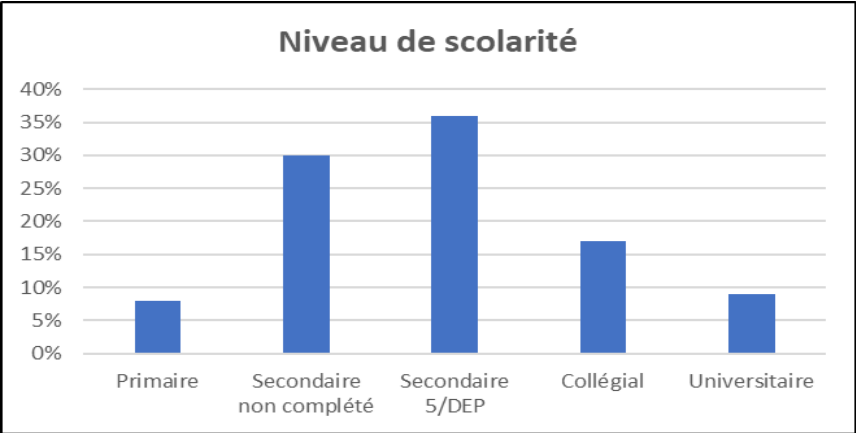


### Références



### Groupe d'âge





## Notre financement

L'ACEF Montérégie-est est financé par les organismes suivants:

Secrétariat à l'action  
communautaire  
autonome  
et aux initiatives  
sociales

Québec 

 **Desjardins**



**Centraide**  
Richelieu-Yamaska  
*Ici, avec cœur*

Office  
de la protection  
du consommateur

Québec 



**AUTORITÉ  
DES MARCHÉS  
FINANCIERS**

 **Hydro  
Québec**

**acef**  
Montérégie-est