



RAPPORT 2013-2014 ACTIVITÉS



FAITS SAILLANTS

- Un site internet dynamique et achalandé : 31 200 visites !
- Plus de 2 700 appels et rencontres
- Implication importante dans le dossier de l'exactitude des prix
- Près de 800 heures de bénévolat données à l'ACEF
- Très grand soutien à notre coalition nationale
- Des ateliers éducatifs nombreux et populaires

L'ACEF désire remercier ses principaux partenaires

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

Québec 



Centre de santé et de services sociaux
de Saint-Jérôme



Conférence religieuse canadienne
Canadian Religious Conference
2715 chemin Côte-Sainte-Catherine
Montréal Québec H3T 1B6
CANADA

Mot de la présidente

À titre de présidente, il me fait plaisir de vous présenter un bilan positif de nos activités de la dernière année. Nous soulignons l'implication de toute l'équipe des intervenantes et des bénévoles à participer aux actions politiques, à des consultations et des réflexions sur des orientations à prioriser pour l'avenir la CACQ.

Vous constaterez notre préoccupation à préserver nos acquis en actualisant notre site internet et en offrant de nouveaux produits qui informent tous les groupes d'âge sur la défense des droits. Ces ajouts ont généré une plus grande visibilité régionale et nationale de notre organisme et permis de rejoindre plus de gens. Nous avons aussi offert un grand nombre d'ateliers éducatifs qui ont intéressé plus de participants.

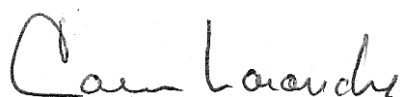
Des décisions ont été prises afin de maintenir un financement adéquat pour assurer la poursuite de notre mission. Une diminution de la subvention de Centraide et de l'entente de services avec le Centre de réadaptation des dépendances des Laurentides a justifié notre implication à appuyer toutes les actions de sensibilisation pour un meilleur financement des organismes en défense collective des droits.

Notre objectif de maintenir notre accessibilité pour la population des Basses-Laurentides nous oblige à gérer un déficit en diminuant notre surplus accumulé. L'embauche d'une intervenante a entraîné une réflexion sur le besoin de prioriser certaines tâches, cibler des activités qui maintiennent notre visibilité et susciter l'intérêt de nouvelles candidatures.

Nous avons revu certaines clauses de la politique des conditions de travail qui ont permis d'améliorer modestement les conditions de nos intervenantes.

Afin de poursuivre notre mission de diffusion d'information et d'éducation populaire sur les droits en consommation, la prochaine année sera axée sur la production de nouvelles capsules vidéo pour notre site internet et à s'impliquer dans la recherche d'une plus grande stabilité de nos sources de financement.

Nous sommes toujours préoccupés par la relève des administrateurs et des bénévoles et souhaitons que l'ACEF des Basses-Laurentides puisse continuer à être reconnue comme une ressource phare dans la défense collective des droits en consommation.



Carmen Larouche
PRÉSIDENTE

Origine et présentation de l'ACEF

En 1972, une centaine de personnes répondent à l'appel d'une rencontre d'information sur le besoin de se doter d'une association telle que l'ACEF. À l'assemblée de fondation, 32 personnes représentant 14 organismes ainsi que 40 citoyens-nes sont là. L'ACEF de Sainte-Thérèse est ainsi créée, pour éventuellement se renommer ACEF des Basses-Laurentides.

L'association coopérative d'économie familiale des Basses-Laurentides est une coopérative à fins sociales. Sa mission vise à regrouper les membres dans la région des Basses-Laurentides en vue d'organiser, de diriger et d'encourager toutes espèces d'activités et réalisations qui visent à :

- informer les consommateurs-trices, les éduquer et les aider à se réhabiliter dans leur fonctionnement budgétaire, économique et social ;
- rechercher et revendiquer pour eux une vie économique valable ;
- travailler à l'émancipation économique des consommateurs-trices dans l'intérêt de la famille.

L'ACEF a aussi pour mission d'analyser tout particulièrement la situation concernant la consommation, la publicité et l'endettement dans la région des Basses-Laurentides, d'établir des programmes d'action et de créer des services susceptibles de corriger la situation. Elle porte les valeurs de justice, d'équité et de solidarité sociale.

Aider les consommateurs-trices à s'en sortir, les responsabiliser et transformer les structures pour qu'elles agissent dans leurs intérêts, telle est la mission de l'ACEF afin d'en arriver à des changements sociaux durables dans le domaine de la consommation.

Table des matières

Faits saillants p. 9

Partie 1

Achalandage des appels et des rencontres p. 11

Partie 2

Les actions en défense collective des droits p. 12

- 2.1 L'éducation populaire et l'information p. 12
- 2.2 L'action politique et la représentation auprès des instances p. 22
- 2.3 La concertation et la représentation dans le milieu p. 27
- 2.4 La mobilisation sociale p. 31
- 2.5 Les dossiers p. 34

Partie 3

Les activités de support et d'aide p. 36
aux consommateurs-trices

Partie 4

Autres activités de l'organisme p. 41

Note

*Le présent rapport d'activités concerne l'année 2013-2014.
Les données sont compilées du 1^{er} avril au 31 mars pour la
plupart des activités.*

*Par contre, celles reliées à l'aide directe, soit la consultation
budgétaire, le service d'aide téléphonique et le soutien aux
ententes avec Hydro-Québec, ainsi que l'achalandage (Partie
1), sont compilées d'après l'année de calendrier, c'est-à-dire
du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013.*

2013-2014

Faits saillants

- Un nouveau site internet dynamique et achalandé : 31 200 visites !
- Plus de 2 700 appels et rencontres
- De nombreux ateliers éducatifs
- Implication distinctive dans le dossier de l'exactitude des prix au Québec
- De la sensibilisation constante pour un meilleur financement des organismes en défense collective des droits
- Un grand soutien à la Coalition des associations de consommateurs du Québec
- Réalisation d'une campagne de prévention à l'endettement
- Près de 800 heures de bénévolat données à l'ACEF
- Participation de l'ACEF à de nombreux événements publics de sensibilisation

Achalandage des appels et des rencontres

Cette partie nous renseigne sur le volume d'appels et de rencontres que l'équipe de travail suscite. On y retrouve autant les appels reçus que ceux qui sont effectués par l'équipe, en plus des personnes qui se présentent chez nous. Nous comptabilisons chacune des interventions, même si elles concernent la même personne.

L'objectif de cet exercice est de nous donner une idée générale de la quantité des interventions que nous menons. Aussi, nous en faisons une partie bien distincte du présent rapport puisque ces données concernent l'ensemble des activités de l'ACEF.

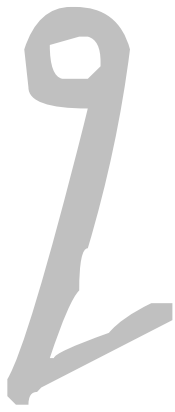
En 2013, le total des interventions s'est chiffré à 2 644.

En analysant plus précisément nos statistiques, nous constatons qu'en plus de cette année, il y a eu une augmentation des interventions liées à la consultation budgétaire (30% par rapport à 25% en 2012 et 21% en 2011). Nous observons aussi que plus de la moitié de nos interventions (52%) concernaient l'endettement, comparativement à 45% en 2012 et 43% en 2011.

En fait, le nombre d'interventions liées à l'aide directe est resté le même alors que les interventions liées à d'autres sujets tels que les dossiers et les documents ont radicalement diminué par rapport aux autres années.

	2011	2012	2013
nombre d'interventions	3031	3186	2644

Il n'y a pas eu de dossiers d'envergure ayant suscité de nombreuses interventions, tels que le 40^e anniversaire de l'ACEF l'an dernier. Pas non plus de nouveaux documents à promouvoir, tel que le guide «Ma retraite... mes droits, mes finances» comme les années dernières. Nous émettons aussi l'hypothèse que les échanges courriels prennent de plus en plus de place, ces derniers n'étant pas encore compilés dans nos interventions.



Les actions en défense collective des droits

Les actions en défense collective des droits répondent à la mission de l'ACEF de rechercher et de revendiquer pour les consommateurs-trices une vie économique valable. Ces activités sont portées par les valeurs de justice, d'équité et de solidarité sociale. Changer les structures pour des changements sociaux durables représente un élément capital de la mission de l'ACEF.

Peu d'acteurs contestent le système actuel basé sur la surconsommation. Pourtant, bon nombre de personnes s'en trouvent exclues, plusieurs n'y sont pas heureuses.

L'ACEF tente tant bien que mal de les représenter et de revendiquer un meilleur partage de la richesse, des programmes sociaux satisfaisants, des lois qui les protègent contre les abus des grandes entreprises avides de profits.

Nourries par les activités d'aide directe, les actions en défense collective des droits sont mises sur pied pour répondre aux problèmes qui y sont identifiés.

À travers toutes ses activités, l'ACEF a la préoccupation constante de mobiliser et d'impliquer les personnes dans les luttes menées.



L'éducation populaire et l'information

La promotion de la défense des droits des consommateurs-trices par l'éducation populaire et l'information est un incontournable pour nous.

Nos différentes activités d'éducation populaire et d'information se réalisent dans une perspective de remettre le pouvoir aux consommateurs-trices par la connaissance et ainsi leur donner la possibilité de faire des choix de consommation éclairés, de développer une prise de conscience et une analyse critique de la société de consommation.

En bout de ligne, ces activités préparent le terrain et suscitent la mobilisation sociale en vue d'améliorer les conditions de vie des familles et des individus.

Nous constatons que les gens sont peu ou mal informés par rapport à leurs droits et, particulièrement, ceux liés à la Loi sur la protection du consommateur du Québec.

Dans une société axée sur la consommation de biens, qui évolue sans la conscience du bien commun et au détriment de la justice et de l'équité sociale, les activités d'éducation et d'information de l'ACEF prennent tout leur sens. Quand la publicité incessante, la culture et les modèles dominants tendent à déresponsabiliser les individus, l'ACEF voit son rôle d'éducation comme primordial.

Les cours sur le budget

Les cours sur le budget comportent trois rencontres. Chaque série de cours inclut, en plus de l'apprentissage d'une méthode budgétaire, de l'information, de la réflexion et des échanges sur différents thèmes. Les participants-tes reçoivent également différents guides en consommation.

Cette année, la population a bénéficié de trois séries de trois cours sur le budget, s'adressant à 31 personnes.

L'objectif ultime des cours est de redonner le pouvoir aux consommateurs-trices sur leur vie financière. Le moyen utilisé est l'acquisition de compétences budgétaires alliée à une réflexion omniprésente sur les valeurs de notre société, sur notre consommation et l'impact de nos choix sur notre qualité de vie. L'approche utilisée en est une d'éducation populaire, basée sur l'échange, la discussion et la valorisation des compétences des personnes.

Les cours sont aussi pour l'ACEF un lieu de partage de l'information des différents dossiers qu'elle mène. Elle y invite aussi les gens à participer aux instances décisionnelles de l'ACEF, à s'impliquer dans ses activités.

La dynamique du groupe favorise aussi la solidarité et la mise sur pied de groupes d'entraide ou d'échanges. L'ACEF a aussi pu constater à travers les années que les personnes qui suivent les cours sont souvent des agents multi-

plicateurs dans leur milieu puisqu'elles sensibilisent leurs proches à une saine gestion financière et à une consommation plus responsable.

Les cours sur le budget «Couple et argent»

Nous avons donné deux sessions de ces cours en 2013-2014 et rejoint 10 couples.

Les cours sur le budget comportent trois rencontres. En plus des objectifs visés dans les cours individuels, ce cours tente de démystifier, collectiviser et normaliser les difficultés et défis que peuvent poser les décisions et enjeux financiers sur la relation de couple.

C'est un lieu privilégié pour échanger sur les émotions vécues lorsqu'il est question d'être confronté par exemple, aux valeurs et à la relation de l'autre face à l'argent ou aux impacts des choix de consommation individuels dans le cadre d'un budget familial.

Les ateliers éducatifs

Les groupes du milieu font appel à l'ACEF dans le cadre de leur mandat d'éducation auprès des personnes et des familles qui fréquentent leur organisme. L'ACEF est bien implantée dans son milieu et connue de la plupart des groupes pour la qualité de son approche et la pertinence des sujets abordés.

Un grand total de 319 personnes a participé à 27 ateliers sur différents thèmes !

Lors des ateliers, la présentation de l'ACEF n'est jamais oubliée. Nous faisons connaître aux personnes nos valeurs, nos activités, les dossiers de défense et de représentation que nous menons. Cela suscite de beaux échanges. Il s'en trouve parfois des personnes qui se mobilisent et participent à notre action.

> **Sur le thème : «Consommation, crédit et budget»**

Maison du citoyen d'Argenteuil	Lachute	12
Porte de l'emploi	Sainte-Thérèse	4
L'Atelier (santé mentale)	Saint-Eustache	16
Coalition Actions Sécurité Alimentaire	Saint-Jérôme	13
Le Coffret (nouveaux arrivants)	Saint-Jérôme	8
Porte de l'emploi	Sainte-Thérèse	5
Éclipse	Saint-Jérôme	20
Maison de la famille	Sainte-Anne des Plaines	14
Les Unes, Les autres	Saint-Jérôme	9
IGA	Sainte-Thérèse	7
École secondaire	Oka	15
Le Coffret	Saint-Jérôme	7

TOTAL : 12 ateliers et 130 personnes présentes

> **Sur le thème : «Panier d'épicerie pour consommateur averti !»**

Des intervenants de plusieurs organismes communautaires et de services sociaux de partout sur le territoire des Laurentides ont participé à l'atelier-formation *Panier d'épicerie pour consommateur averti*. L'objectif est de leur donner un atelier clé en main afin qu'ils puissent outiller judicieusement les gens qu'ils soutiennent.

Des intervenants de cuisines collectives, de comptoirs d'entraide, de groupes de femmes, de centres jeunesse, etc. ont appris à déceler les techniques de marketing des épiciers, à reconnaître les stratégies pour éviter les pièges à la consommation et développer des trucs et astuces pour bien gérer leur panier d'épicerie. Ils se sont familiarisés avec la politique d'exactitude des prix et ont pris conscience que chaque pas compte pour arriver à une alimentation responsable et équitable.

Un atelier-formation a rejoint 22 intervenants.

> **Sur le thème : «Ma retraite.... mes droits, mes finances»**

L'ACEF des Basses-Laurentides propose cinq ateliers interactifs qui ont pour but de favoriser une prise de pouvoir personnel des préretraités et des retraités.

1. La retraite et ses impacts sur le budget

Les participants apprennent à établir leur portrait financier actuel et leurs prévisions budgétaires à la retraite afin de bien réfléchir à quel moment ils pourront prendre leur retraite. Pour ce faire, nous leur expliquons les diverses sources de revenus et les principales dépenses reliées à cette période.

2. Se loger, de la retraite à la fin de vie

L'atelier aborde les différents types de logement selon son niveau d'autonomie et de revenus et permet d'évaluer les avantages et les inconvénients de chacun. Les participants connaîtront les diverses ressources disponibles pour demeurer le plus longtemps possible chez soi ainsi que les programmes d'aide financière au logement.

3. Maltraitance, abus et fraude

Les participants de cet atelier identifient leur niveau de risque de vivre un abus ou une maltraitance à la retraite. Ils sont amenés à mesurer leurs connaissances et à défaire les préjugés, à reconnaître les signes des mauvais traitements, à reconnaître une fraude et à s'en protéger.

4. Les droits en consommation

Les participants sont informés de plusieurs aspects de la *Loi sur la protection du consommateur* tels que les modalités de paiement, d'annulation et de renouvellement de différents types de contrat ou les lois quant aux voyages. L'objectif est également qu'ils sachent quoi faire étape par étape si leurs droits ne sont pas respectés.

5. Documents légaux et préarrangements funéraires

Les participants sont informés sur la procuration, le mandat en cas d'incapacité et le testament. Ainsi outillés, ils pourront faire des choix éclairés sur ces sujets. Une deuxième partie aborde la planification des funérailles et explique le dépôt de volonté. Cette partie vise aussi à connaître ses droits quant au contrat de préarrangements funéraires.

Ces ateliers ont été créés à partir du guide *Ma retraite... mes droits, mes finances* réalisé par l'ACEF des Basses-Laurentides en juin 2011.

Budget	Sainte-Thérèse	9
Droits en consommation	Sainte -Thérèse	9
Se loger	Sainte -Thérèse	13
Documents légaux	Sainte-Thérèse	9
Droits en consommation	Sainte-Thérèse	3
Budget	Sainte-Thérèse	9
Documents légaux	Sainte-Anne-des-Plaines	9
Se loger	Blainville	20
Documents légaux	Mirabel	25
Documents légaux	Sainte -Thérèse	9
Droits en consommation	Saint-Jérôme	7
Se loger	Sainte-Anne-des-Plaines	8
Documents légaux	Sainte-Thérèse	19
Se loger	Saint-Jérôme	25
Documents légaux	Sainte-Thérèse	15

TOTAL : 15 ateliers et 189 personnes présentes

La campagne de prévention à l'endettement

Cette année a marqué la dixième édition de la campagne nationale de sensibilisation au crédit et à l'endettement « Dans la marge jusqu'au cou ! », qui s'est déroulée du 25 au 30 novembre 2013, chapeauté par la Coalition des associations de consommateurs du Québec. L'ACEF a, une fois de plus, participé à la campagne de diverses façons.

En continuation avec le thème de l'année passée, celui de cette année, « Combattez la fièvre du crédit », fait encore allusion à la maladie et à la santé financière. Le *Défi crédit* est revenu pour une deuxième année consécutive. Il s'agissait d'encourager les consommateurs à adopter de saines habitudes financières en leur fournissant, avec leur inscription, la *Trousse de premiers soins budgétaires*. Cette trousse contient des moyens pour aider les consommateurs à relever le défi et les outiller dans leur combat quotidien contre la fièvre du crédit !

Nous avons organisé le lancement de la campagne et du *Défi crédit* le 20 novembre 2013. Comme l'année passée, nous avons fait installer un chapiteau sur une rue passante du centre-ville de Sainte-Thérèse, à l'heure du dîner. Avec l'aide de plusieurs bénévoles, nous avons distribué des feuillets aux passants et discuté avec eux pour les sensibiliser à la campagne et aux dangers du crédit. Nous avons également distribué une bonne soupe chaude pour les aider à com-

battre *la fièvre du crédit*. C'est à ce moment que nous avons rencontré quelques journalistes pour une conférence de presse.

Voici en résumé les diverses actions de sensibilisation et de mobilisation effectuées :

- distribution de 50 affiches, 100 blocs-notes et 800 feuillets
- 2 ateliers organisés et donnés dans le cadre de la campagne
- 7 envois de pochettes de sensibilisation aux députés
- 1 conférence de presse
- envoi de 2 communiqués aux 15 médias régionaux
- 1 entrevue à TVBL, 1 entrevue radio à CIME
- 5 articles publiés dans les journaux locaux
- information en première page de notre site internet
- envoi de l'infolettre à 250 personnes
- présentation à 2 tables de concertation

Les interventions dans les médias

L'ACEF vise l'amélioration constante de sa visibilité médiatique afin de faire connaître ses activités et sa mission. Elle souhaite ainsi amener la population à s'impliquer au sein de ses instances décisionnelles et de son organisation interne.

Les articles dans les médias écrits ou les entrevues radiophoniques et télévisées, supportent notre action de défense collective des droits. Ils mobilisent la population et appellent les consommateurs-trices à l'action.

26 apparitions médiatiques répertoriées

- Nous avons fait paraître une petite publicité dans le journal local, lors de l'effervescence du temps des Fêtes et qui disait ceci : « ***Pas besoin de dépenser à Noël... moi j'offre du temps à ceux que j'aime !*** », suivi des coordonnées du site internet.
- Nous avons réalisé une entrevue télévisuelle à TVBL pour sensibiliser les gens au crédit et à l'endettement dans le cadre de la campagne « Dans la marge jusqu'au cou! »
- Nous avons réalisé une entrevue radiophonique à CIME-FM afin de faire connaître les cours sur le budget « Couple et argent » et une autre sur le thème de la campagne « Combattez la fièvre du crédit »

- Nous avons réalisé trois entrevues journalistiques sur les sujets suivants : le besoin criant de financement des organismes en défense collective des droits, l'augmentation permise du coût des loyers et les trucs pour économiser à Noël.
- Dans les médias écrits, les cours sur le budget ont volé la vedette avec sept articles recensés. Aussi, nous sommes heureuses de constater qu'il y a eu une bonne couverture pour nos dossiers de mobilisation et de sensibilisation.

Les sujets traités dans les médias écrits furent:

- la sensibilisation à l'endettement, dont la campagne de prévention et de sensibilisation au crédit et à l'endettement;
- la sensibilisation à la situation financière de l'ACEF et des organismes en défense collective des droits;
- la hausse des tarifs à Hydro-Québec;
- les augmentations de loyer;
- les services d'aide que peut offrir l'ACEF;
- la promotion de nos documents en consommation.

Le site internet

Beaucoup de travail s'est effectué autour de notre site internet cette année. Tout d'abord, nous avons conçu un feuillet et une carte d'affaires promotionnels. Nous les avons distribués lors de nos différentes activités, tout au long de l'année. Puis, nous avons fait insérer un fil d'actualité RSS sur notre site pour que les internautes puissent suivre instantanément la publication de nos articles mis en ligne.

31 203 visites!

Du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014

L'ACEF a aussi investi des énergies dans la conception de cinq capsules vidéo qu'elle souhaite inclure dans la page d'accueil de son site internet. Nous avons fait la rédaction du contenu. Elles seront complétées en 2014-15. Les sujets traités sont :

- L'exactitude des prix
- Les étapes avant la saisie
- Faire son budget
- Les agences de recouvrement
- Les ententes avec Hydro-Québec

En 2013-14, nous avons maintenu à jour les informations contenues dans notre site et publié 27 articles. Aussi, le site s'est vu bonifié par du nouveau contenu permanent :

- Enquête sur les véhicules d'occasion
- Achetez un véhicule d'occasion
- Accès à un compte bancaire
- Lettre-type pour faire cesser les appels d'une agence de recouvrement
- Téléphones cellulaires : vos droits
- La consultation budgétaire

Nous en avons fait une vitrine proche des préoccupations des gens avec de nombreux outils interactifs, des capsules vidéo, des informations complètes et des références ciblées.

Le site vise trois types de besoins :

- besoin d'information lorsqu'on a des problèmes d'endettement
- besoin d'information sur ses droits en consommation et sur la bonne gestion de ses finances
- désir de suivre l'actualité en consommation et se mobiliser pour des dossiers.

Le contenu du site a pour objectif de soutenir les différents volets de notre action, soit le soutien et les conseils face à des problématiques en consommation, l'éducation/information et la défense collective des droits. Le contenu est vulgarisé, simple, étoffé, complet, avec les références et tous les outils utiles pour chaque sujet abordé.

Nous favorisons une plus grande autonomie chez les consommateurs-trices en rendant accessible une foule d'outils et d'informations, sans qu'il y ait nécessité de nous contacter.

Infolettres

En 2013-2014, l'ACEF a envoyé trois infolettres par courriel.

Au 31 mars 2014, notre liste d'abonnés s'élevait à 311 personnes ou organismes comparativement à 203 l'année précédente. Ces personnes se sont inscrites d'elles-mêmes afin de recevoir nos dernières nouvelles, ce qui démontre un intérêt réel pour les activités de l'ACEF.

En moyenne, 56 % des abonnés ouvrent leur message courriel contenant l'infolettre et 23 % des abonnés cliquent sur les liens pour en savoir plus sur les sujets.

Voici les sujets abordés :

- choisir son déménageur
- petite histoire du surendettement
- cours sur le budget pour couples
- nouvelle réglementation sur la retenue des chèques encaissés
- cas vécu d'un consommateur qui a eu gain de cause
- cours sur le budget
- campagne de prévention à l'endettement
- nouvelles règles concernant les téléphones cellulaires
- rapport d'activités de l'ACEF 2012-2013
- besoin de bénévoles
- mode d'emploi pour l'achat d'un véhicule d'occasion
- la financiarisation de l'économie
- campagne de financement de l'ACEF
- politique d'exactitude des prix
- opposition à la hausse des tarifs d'Hydro-Québec

Les documents d'information

Tout au long de l'année, nous distribuons largement notre feuillet cartonné qui présente les différents volets de notre action. Les CSSS et les organismes communautaires l'apprécient particulièrement.

Nous offrons aussi plusieurs autres documents dont nous faisons régulièrement la promotion tels que :

- Je pars en appartement
- Le petit budget
- Bien manger à bon compte
- L'achat d'une maison, étape par étape
- Guide pratique du consommateur
- MA RETRAITE... mes droits, mes finances
- Un bébé à bas prix
- Couple et argent, où en sommes-nous ?
- Cahier des solutions aux dettes
- Faire face à une diminution de revenus



L'action politique et la représentation auprès des instances

L'ACEF est le chien de garde des consommateurs et consommatrices. Ainsi, elle veille à ce que les lois, politiques et règlements gouvernementaux ne viennent pas diminuer leur protection, tant au niveau des droits en consommation que des droits sociaux et de la personne. Elle revendique pour eux une société plus équitable portée par des valeurs de justice et de solidarité collective.

Par ses actions politiques, l'ACEF analyse les différentes lois ou politiques des décideurs en vue de les vulgariser et de permettre à tous et toutes de comprendre les enjeux des problématiques en cause. L'objectif ultime étant de favoriser la prise de conscience et la mobilisation sociale.

Pour compléter et affirmer son action politique, l'ACEF interpelle directement les différentes instances gouvernementales ou décideurs en faisant de la représentation auprès de ceux-ci. Elle fait donc pression afin de faire changer les choses, toujours dans l'optique d'une plus grande justice sociale et de la défense des droits en consommation.

Rencontre avec des députés

Fin mars 2014, une intervenante de l'ACEF rencontrait la candidate aux élections du Québec, pour le parti Libéral dans la circonscription de Groulx, Vicki Énard.

Nous avons abordé les sujets suivants :

- hausse de tarifs à Hydro-Québec
- modifications à la Loi sur la protection des consommateurs sur l'encadrement du crédit (PL 24)
- hausse générale des tarifs tels que la taxe santé, les frais de scolarité
- amélioration du soutien financier des organismes en défense collective
- conflit d'intérêt des institutions financières qui donnent des formations dans les écoles
- solutions alternatives pour financer les services publics

Au cours de l'année, nous avons aussi rencontré la députée fédérale de Rivière-des-Mille-Îles, Laurin Liu qui nous offrait de collaborer à leur campagne «Pour une vie plus abordable». C'est ainsi que nous avons joint notre voie à la leur dans

un communiqué de presse. Ce dernier proposait au gouvernement conservateur diverses solutions afin de diminuer le fardeau des consommateurs-trices :

- limiter les frais au guichet automatique
- limiter les taux d'intérêt des cartes de crédit
- éliminer les frais «payer pour payer»

Ces rencontres individuelles avec des acteurs politiques permettent de présenter l'ACEF ainsi que les dossiers politiques qu'elle mène. Ce moment privilégié permet d'établir une collaboration et crée un lien personnel avec le député ou la députée et avec son équipe.

La campagne de prévention à l'endettement

La campagne vise à sensibiliser la classe politique et le gouvernement québécois. À travers les communiqués de presse et la conférence de presse avec les journalistes, nous avons exprimé, entre autres revendications, notre volonté de voir reprendre l'étude du défunt projet de loi 24 visant à encadrer le crédit et la sollicitation sur le crédit.

Nous avons mentionné qu'on retrouvait d'un côté les institutions financières qui séduisent leur future clientèle alors qu'elle est encore assise sur les bancs d'école et que, de l'autre, on observait une prolifération des entreprises qui promettent aux gens pris au piège de l'endettement de régler leurs problèmes.

Nous avons dénoncé encore une fois la façon dont l'omniprésence de la sollicitation et de la publicité sur le crédit entraîne la surutilisation du crédit, qui est un facteur déterminant de l'endettement des citoyens.

Nous avons envoyé des pochettes de sensibilisation à plusieurs députés provinciaux et fédéraux sur notre territoire. Il était notamment question de la « triple responsabilité » face au surendettement :

- le consommateur par rapport à ses habitudes de consommation et à l'utilisation des produits de crédit;
- les institutions financières et les compagnies émettrices de cartes de crédit en lien avec la vérification de la réelle capacité de payer des consommateurs;
- le gouvernement, responsable de légiférer en matière de crédit pour protéger les droits des consommateurs.

Dans les pochettes, il y avait également une section complète qui rappelait l'importance de poursuivre la réforme de la Loi sur la protection du consommateur, particulièrement en matière de crédit.

La politique d'exactitude des prix

La politique d'exactitude des prix a eu 10 ans. Il était prévu après ce délai, d'en faire l'appréciation au moyen d'un sondage auprès de la population. L'objectif visé : mesurer la satisfaction des consommateurs en rapport avec l'indication et l'exactitude des prix. C'est en février 2013 que l'Office de la protection du consommateur (OPC) nous présentait les résultats.

Le comité de citoyennes vigilantes de l'ACEF a donc entrepris une démarche rigoureuse d'analyse des réponses au sondage. Le comité a élaboré huit recommandations, appuyées par notre coalition (CACQ). Elles étaient envoyées à l'OPC avec une invitation à rencontrer le comité de vigilance pour discuter de pistes d'action possibles, en avril 2014.

Principalement, il appert que plus de la moitié de la population ne connaît pas la politique d'exactitude des prix ! Notre principale recommandation a donc été de suggérer à l'Office de concevoir un plan de communication d'envergure. Comme le respect de la politique est de la responsabilité du consommateur qui doit dévoiler l'erreur, la connaissance de la loi est primordiale.

L'Office de la protection du consommateur

Deux fois par année, l'Office de la protection du consommateur invite les associations de consommateurs à venir discuter de divers dossiers importants. L'ACEF a assisté à la rencontre de septembre 2013 et de février 2014.

Il a été entre autres questions :

- de la modernisation de la Loi sur la protection du consommateur (LPC) phase 3 et 4 ;
- du plan stratégique 2014-2018;
- du code national obligatoire en téléphonie sans fil;
- du nouveau cours optionnel en éducation financière;
- de la Réforme du Code de procédure civile par le ministre de la Justice;
- des dossiers judiciaires impliquant l'OPC.

Ces échanges permettent d'agir tous ensemble vers des actions légales ou politiques pour protéger et défendre convenablement les droits des consommateurs-trices. L'ACEF en profite, s'il y a lieu, pour promouvoir ses activités ou dossiers auprès des autres associations.

Hydro-Québec

En février 2014, l'ACEF a rencontré les représentants d'Hydro-Québec.

L'objectif principal de cette rencontre était d'être informé sur les différentes procédures de recouvrement d'Hydro-Québec afin que les intervenantes de l'ACEF soient en mesure d'orienter et d'aider efficacement les personnes qui se trouvent dans cette situation. C'est aussi un moment privilégié pour sensibiliser la société d'État à ce que vivent les consommateurs et consommatrices en situation de pauvreté et pour défendre leur droit à la sécurité énergétique.

Tarification et privatisation des services publics

L'ACEF se positionne contre la tendance à augmenter les tarifs et à privatiser les services publics afin de combler le déficit budgétaire.

L'ACEF appuie donc les actions menées par la Coalition opposée à la tarification et à la privatisation des services publics. Cette année, nous avons soutenu leur campagne «10 milliards \$ de solutions». Elle visait à faire connaître des choix différents pour améliorer les finances publiques : cinq capsules pour les médias sociaux ont été créées. Nous avons fait circuler sur le web ces capsules et en avons fait la promotion autour de nous. La bannière de la campagne faisait partie de notre signature dans tous nos courriels.

Sujets des capsules :

- Ajouter des paliers d'imposition = 1 milliard de plus en revenus
- Contrôler le coût des médicaments = 1 milliard en économie
- Rétablir la taxe sur le capital pour les entreprises financières = 600 millions de plus en revenus
- Réduire les subventions aux entreprises et hausser les taux d'imposition des sociétés = 1,720 milliard en économie et revenus supplémentaires

Les conseillères budgétaires de l'ACEF ont aussi signé une lettre de contestation contre les hausses à Hydro-Québec, à l'instar de plusieurs autres à travers le Québec. Cette lettre, intitulée «Hausse d'Hydro du 1^{er} avril : les conseillers budgétaires ne la trouvent pas drôle !», a été envoyée aux médias nationaux, le 1^{er} avril 2014.

Actions collectives pour un meilleur financement

L'ACEF a participé à deux dossiers d'envergure nationale pour une meilleure reconnaissance des groupes d'action communautaire autonome et plus particulièrement, ceux en défense collective des droits.

Dès mai 2013, l'ACEF participait activement à la campagne : «Fini le temps des "peanuts" ! Pour un financement adéquat de la défense collective des droits.» Voici les différentes actions menées par l'ACEF :

- Envoi d'une lettre de sensibilisation à tous nos députés
- Parution d'un communiqué de presse sur le lancement de la campagne
- Bandeau de la campagne apposé dans notre signature courriel
- Message sur notre répondeur et affiches apposées dans nos locaux
- Lettre à la ministre de l'emploi et de la Solidarité sociale, Mme Maltais
- Articles sur notre site internet
- Pétitions et tracts auprès des membres, bénévoles et participants
- Signature de cartes postales à envoyer au gouvernement
- Entrevue journalistique et reportage video avec un journal local
- Participation à la manifestation qui s'est tenue à Québec devant l'assemblée nationale, le 13 novembre 2013.

Pour ce qui est de mettre en valeur l'action des groupes communautaires autonomes et leurs besoins en financement, le 24 octobre 2013, nous participions à une grande manifestation à Québec devant l'assemblée nationale.

Appui à différentes causes

L'ACEF continue d'appuyer, année après année, les organismes qui défendent différentes causes en lien avec les valeurs de justice et d'équité sociale. Voici les sujets appuyés par l'ACEF pour 2013-14. Ces appuis prennent différentes formes, dont la signature de pétition, l'envoi de lettres aux acteurs politiques, la participation à des consultations populaires, etc.

- Action contre les changements à l'assurance-emploi
- Opposition aux coupes à l'aide sociale
- Abrogation du règlement municipal P-6 à Montréal
- Mise sur pied d'un nouveau programme de HLM
- Reconnaissance d'un traitement contre le lymphome
- Opposition à ce que la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme s'applique aux organismes communautaires
- Bonifications au Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale
- Insuffisance des mesures annoncées dans la politique «La solidarité, une richesse pour le Québec»
- Non aux PPP sociaux
- Appui au mémoire prébudgétaire du Collectif pour un Québec sans pauvreté
- Plus grande accessibilité dans les centres locaux d'emploi pour recevoir de l'aide sociale
- Adoption d'une politique nationale en itinérance
- Amélioration du régime d'indemnisation des accidents et des maladies du travail



La concertation et la représentation dans le milieu

La concertation et la représentation dans le milieu renforcent l'enracinement de l'ACEF dans la communauté. Ce sont des lieux pour partager les préoccupations des consommateurs-trices, informer les organismes du milieu des dossiers que l'ACEF mène et inviter les groupes à se mobiliser autour de ceux-ci.

Ce sont aussi des lieux privilégiés de réflexion et d'échanges sur les enjeux des problématiques vécues dans les diverses régions de notre grand territoire. C'est une occasion de se donner une lecture commune des problèmes que vivent des personnes en vue d'actions concertées.

À chaque année, nous leur présentons le thème de notre campagne nationale de sensibilisation au crédit et à l'endettement et les invitons à dénoncer la publicité et la sollicitation sur le crédit.

États généraux de l'action communautaire autonome

En septembre dernier, le Regroupement des organismes communautaires des Laurentides (ROCL) réunissait les groupes du milieu, dont l'ACEF, pour leur présenter la démarche des États généraux du communautaire.

Échelonnée sur plusieurs mois, cette démarche consiste en une réflexion collective sur la réalité des organismes et de l'action communautaire autonome. L'objectif final est de proposer des pistes d'action pour l'avenir du mouvement.

La première étape est locale, c'est-à-dire que chaque groupe réunissait ses membres pour répondre à différentes questions abordant l'action communautaire autonome. À l'ACEF, c'est le 18 novembre 2013 que 15 personnes se sont réunies.

Durant près de trois heures, bénévoles et travailleuses ont échangé leurs points de vue, prévisions et anecdotes concernant l'ACEF, son histoire, sa mission, ses réalisations et son avenir. De l'avis général, l'activité devrait être reprise régulièrement !

Les deux autres étapes, soient les États généraux régionaux et les États généraux nationaux, sont prévues respectivement pour l'automne 2014 et le printemps 2015. L'ACEF compte bien être présente jusqu'à la fin du processus.

Centraide

À chaque automne, nous soutenons la campagne Centraide Laurentides en encourageant les gens à donner.

En mai 2013, la coordonnatrice et la présidente ont pris connaissance de tout le travail réalisé par Centraide en assistant à l'assemblée générale annuelle. Ces rencontres permettent de maintenir et de développer des liens avec les autres groupes communautaires de notre région.

Corporation de développement communautaire Rivière-du-Nord

L'ACEF a choisi de s'impliquer dans la nouvelle corporation de développement communautaire (CDC) qui a vu le jour cette année dans la MRC Rivière-du-Nord. La CDC, anciennement la Table de concertation sur la pauvreté Rivière-du-Nord, a vu le jour en mars 2013.

Les actions de la CDC visent le développement social et économique en plus de l'amélioration des conditions de vie des personnes vulnérable. La corporation est formée d'une quarantaine de membres. L'ACEF n'a malheureusement pu participer qu'à une seule rencontre cette année.

Table de concertation sur la pauvreté Thérèse-de-Blainville

Cette table est formée de 33 organismes-membres qui sont tous impliqués dans la communauté afin d'aider les personnes en situation de pauvreté ou de vulnérabilité. Nous avons assisté à 4 rencontres. En plus d'y présenter la campagne de prévention à l'endettement ainsi que notre site internet, l'intervenante a expliqué le rôle de l'ACEF dans les dossiers des consommateurs en recouvrement avec Hydro-Québec.

Table de concertation sur la pauvreté MRC Deux-Montagnes / Mirabel Sud

Nous avons participé à cinq rencontres de cette table qui regroupe 60 membres fort dynamiques. Nous avons présenté la campagne de prévention à l'endettement, invité les membres à nos ateliers et conférences et fait la promotion de notre nouveau site internet.

Regroupement des organismes communautaires des Laurentides (ROCL)

Fondé il y a plus de 20 ans, le ROCL regroupe aujourd'hui environ 140 organismes communautaires des Laurentides, dont l'ACEF. Le regroupement a initié et participé à des actions de visibilité et de promotion de l'action communautaire que nous avons suivies et soutenues. Nous sommes toujours membre du ROCL et suivons de près ses activités. Nous étions aussi présents à l'assemblée générale annuelle.

Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)

La Coalition représente 22 associations de consommateurs du Québec réparties dans presque toutes les régions du Québec. La CACQ fonctionne en gestion participative et tous ses membres s'impliquent dans divers dossiers et comités.

Notre implication dans les dossiers nationaux de défense de droit des consommateurs et de la vie associative de la CACQ est très active car nous siégeons au conseil d'administration. La coordonnatrice de l'ACEF occupe le poste de vice-présidente.

La contribution de l'ACEF au mouvement de consommateurs au sein de la CACQ totalise ainsi plus de 250 heures de travail.

Elle a participé à :

- 6 réunions du CA
- 8 réunions de planification stratégique
- répondu à plusieurs dizaines de consultations courriels
- diverses rencontres avec des partenaires et plusieurs consultations téléphoniques avec la présidente de la CACQ et des membres du CA, suite au départ de la coordonnatrice de la CACQ en juillet
- la rédaction des documents et la supervision du comité responsable de la campagne « Dans la marge jusqu'au cou! »
- au comité de sélection pour l'embauche d'une nouvelle coordination à la CACQ

L'année a été particulièrement riche en questionnement afin de restructurer la CACQ et établir les bases pour un avenir durable. Une assemblée générale spéciale de planification stratégique, en novembre, nous a permis, comme membre, de mieux cibler les lieux précis d'interventions de notre regroupement.

Notre présence à l'assemblée générale annuelle de mai est également très importante pour participer aux débats et se prononcer sur les actions à mettre de l'avant pour l'année à venir.

Forum Femmes et Argent

Sous l'invitation du Fonds d'Emprunt des Laurentides, nous avons pris une part active à un forum de discussion sur les Femmes et l'Argent. Plusieurs intervenantes issues de 22 organismes ont identifié comment favoriser l'atteinte de l'autonomie financière des femmes. L'éducation financière a été jugé primordiale pour que les femmes développent des outils qui les aident à sortir du cycle de la pauvreté.

Événements ponctuels

L'ACEF était présente à différents événements afin de présenter ses activités et sa mission. Nous profitons de ces occasions pour sensibiliser la population à nos dossiers, pour inviter les gens à participer à nos activités et leur distribuer différents outils utiles, tels que la petite carte sur la politique d'exactitude des prix.

Voici les différents lieux de représentation cette année :

- Kiosque au Salon des aînés à Mirabel
- Kiosque au Salon Visez Droit au Complexe Desjardins
- Présentation devant la Table régionale des aîné-e-s des Laurentides
- Envoi de documents de l'ACEF pour l'événement «Bienvenue chez vous !» pour les nouveaux résidents de Blainville
- Kiosque d'information à la Villa Soleil
- Kiosque au Grand salon des organismes organisé par le Comité d'Action Local de Saint-Jérôme

2.4

La mobilisation sociale

Une fois le travail d'analyse achevé, l'ACEF actualise les conclusions en passant à l'action. Comme nous l'avons précisé précédemment, nous organisons des activités d'éducation populaire et faisons des représentations dans le milieu afin d'arriver à mobiliser les citoyennes et les citoyens face à des situations problématiques.

Nous cherchons à rallier et à mobiliser le plus de gens possible afin que l'action collective ait un écho auprès des autorités gouvernementales ou autres.

La campagne de prévention à l'endettement

La campagne « Combattez la fièvre du crédit » faisait appel une fois de plus à une importante mobilisation citoyenne. En effet, le *Défi crédit* demandait aux consommateurs de se rendre sur le site web de la campagne pour s'inscrire et identifier les engagements qu'ils prendront et ainsi courir la chance de gagner un abonnement au magazine Protégez-vous.

Voici des exemples d'engagements proposés :

- Je m'engage à identifier ce qui influence mes achats (désirs vs besoins) et leur durée de satisfaction.
- Je m'engage à faire mon budget et à le respecter.
- Je m'engage à ne pas dépasser le montant planifié pour mon argent de poche et même à en économiser une partie dans le but de réaliser mes projets.
- Je m'engage à n'avoir qu'une seule carte de crédit et à ne pas l'utiliser pour des achats impulsifs.

Lors de son engagement, le consommateur reçoit gratuitement la *Trousse de premiers soins budgétaires* qui lui fournit des informations et des conseils pour poser des gestes concrets pour prendre sa santé financière en main.

Les personnes qui assistaient à un atelier donné dans le cadre de la campagne, à des cours sur le budget ou qui participaient à une consultation budgétaire, étaient éligibles à un grand prix, soit un bon d'épargne de Placement Québec de 500\$.

La « Journée sans achat » et la « Journée sans crédit », qui terminent la semaine de la campagne, sont également des journées de mobilisation. Les consommateurs sont invités à ne pas effectuer d'achats impulsifs (« Journée sans achat ») et à lais-

ser leur carte de crédit à la maison pour régler leurs achats en argent comptant (« Journée sans crédit »).

De façon générale, la diffusion de nos messages dans les médias permet aux citoyens et aux citoyennes de réfléchir et d'agir sur leurs attitudes face à la planification budgétaire et l'utilisation du crédit. Cette année, la campagne s'est également déroulée sur les médias sociaux. La Coalition des associations des consommateurs du Québec a encouragé ses membres à promouvoir la campagne à travers leurs pages Facebook et leur compte Twitter. Des bannières ont été créées pour diffuser le message.

Non à la sollicitation sur le crédit !

Tout au long de l'année, principalement lors de nos activités d'éducation et de représentation, nous invitons les citoyens à se mobiliser pour tenter de mettre fin à la publicité et la sollicitation postale sur le crédit.

Nous leur distribuons des autocollants «NON! à la sollicitation et à la publicité sur le crédit» qui les incitent vivement à passer à l'action. Il s'agit de retourner à l'expéditeur les sollicitations sur le crédit en guise de protestation en y apposant l'autocollant. L'émetteur de crédit doit ainsi payer l'affranchissement de retour. Le message est simple et direct.

Les consommateurs-trices sont toujours très ravis de poser ce simple geste qui à la longue peut faire une différence.

Site internet : «Mobilisons-nous !»

Une section «Mobilisons-nous !» apparaît sur notre site internet. On y trouve des textes de réflexion sur différentes problématiques sociales, des copies de lettres d'appui que l'ACEF a envoyées et des appels à la mobilisation sur différents sujets qui préoccupent l'ACEF. On peut aussi les retrouver, selon la priorité donnée, en page d'accueil du site internet, autant dans la section «Dernières nouvelles» qu'à la Une.

Le site internet devient une vitrine pour nos actions citoyennes et ainsi un outil de mobilisation des consommateurs et consommatrices.

Cela permet aux internautes de réfléchir sur des problématiques sociales, d'être informés pour mieux agir comme citoyens et citoyennes. Des actions sont proposées telles que la signature de pétitions et l'envoi de lettre aux élus.

Les sujets traités sur notre site en 2013-2014 :

- Pour un nouveau programme de HLM
- Fini le temps des «peanuts» pour les organismes en défense collective des droits
- Affichons notre opposition aux hausses d'Hydro
- Et si on votait pour la rentabilité sociale ?
- L'austérité est inutile et dangereuse - invitation à une manifestation

Signature de courriels

À l'ACEF, tous les moyens sont bons pour sensibiliser les gens aux causes que nous défendons... cette année, la signature des courriels des intervenantes incluait un appel à la mobilisation contre la hausse des tarifs à Hydro-Québec, la bannière de la campagne «10 milliards \$ de solutions» ainsi que celle de la campagne pour le rehaussement du financement des groupes en défense collective des droits.

Mobilisation dans les activités quotidiennes

L'ACEF profite de chaque activité pour présenter l'organisme et les dossiers qu'elle mène. Nous invitons les personnes à se joindre à nos actions collectives. Que ce soit en consultation budgétaire, en dépannage téléphonique, nous discutons des droits en consommation, de nos dossiers et sollicitons les personnes à participer à nos actions.

Nous invitons aussi les personnes bénévoles et les membres du conseil d'administration à signer diverses pétitions menées par différents groupes sociaux dont nous appuyons la cause.

Les dossiers

Les dossiers en consommation sont la résultante des nombreuses plaintes entendues lors de nos activités d'aide directe et d'éducation. En tant qu'acteur important dans le domaine de la défense des droits en consommation, nous menons, selon nos moyens, des actions face aux problématiques qui peuvent toucher de nombreuses personnes. Ce sont des activités menées à plusieurs niveaux, dans une perspective d'éducation et de mobilisation citoyenne.

Recours collectifs

L'ACEF a débuté des démarches afin de mieux connaître les recours collectifs. Le comité de citoyennes vigilantes désire entreprendre un recours dans la prochaine année. C'est dans cette perspective que nous recevons, le 12 mars dernier, une formation d'une journée au sujet des recours et de la Loi sur la protection du consommateur.

Hydro-Québec

D'année en année, l'ACEF continue de défendre le droit à la sécurité énergétique et à supporter les familles qui vivent des situations de pauvreté et doivent négocier des ententes avec Hydro-Québec.

Nous sommes très inquiets des hausses constantes des tarifs d'électricité dont le tarif patrimonial. Ce tarif ne devait jamais être touché puisqu'il s'agit d'un pacte social convenu avec les Québécois-ses lors de la mise en œuvre des ouvrages hydroélectriques.

Nos revendications et nos inquiétudes face aux hausses de tarifs ont été et continueront d'être médiatisées afin de sensibiliser la population à cette problématique et susciter l'adhésion et la mobilisation citoyenne. Site internet, signature courriel, infolettre, Facebook, médias locaux, tous ces moyens ont été utilisés cette année pour faire connaître notre opposition.

La politique d'exactitude des prix

L'ACEF, à travers son comité de vigilance, a été un acteur clé au Québec dans ce dossier. Elle a été la seule association à analyser rigoureusement les résultats du sondage sur la connaissance de la politique. Comme mentionné précédemment

dans ce rapport, il en a résulté des recommandations auprès de l'OPC. Une rencontre a eu lieu avec quatre avocats de l'Office et un suivi des recommandations sera fait au cours de la prochaine année.

Concernant les petites cartes plastifiées expliquant la politique d'exactitude des prix, nous continuons la distribution à travers les associations de consommateurs et auprès de la population.

Défense des droits des aînés

L'animation des ateliers «MA RETRAITE... mes droits, mes finances» démontre l'importance attribuée par l'ACEF à la défense des droits des personnes retraitées. L'ACEF augmente leurs compétences face aux divers sujets de consommation touchant particulièrement cette phase de vie. Elle vise à mieux outiller ces personnes à défendre leurs droits et à développer un sens critique en consommation.

L'octroi du crédit

Dans le dossier sur la sollicitation sur le crédit, que nous désirons voir interdite, nous distribuons l'autocollant «*Non à la sollicitation et à la publicité sur le crédit !*».

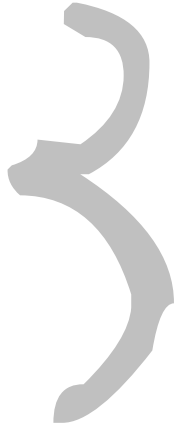
Nous menons aussi ce dossier à travers la campagne de prévention à l'endettement. De plus, nous suivons de près le processus pour modifier la Loi sur la protection du consommateur (PL24), qui a été reporté en raison des élections puis «mises sur les tablettes» jusqu'aux élections suivantes !

4^e phase de la modification de la LPC

Au Québec, nous en sommes à la 4^e phase du processus de modernisation de la Loi sur la protection du consommateur (même si la 3^e phase portant sur le crédit n'est pas encore adoptée). L'Office de la protection du consommateur est maître d'oeuvre et mène les consultations publiques qui s'imposent. L'ACEF analyse présentement les différentes propositions.

Financement et reconnaissance de l'ACA et de la DCD

La reconnaissance et le financement de l'action communautaire autonome (ACA), ainsi que l'action des groupes en défense collective des droits (DCD) a mobilisé plusieurs heures de travail cette année. Comme nous l'avons mentionné précédemment dans le présent rapport, plusieurs actions ont été menées.



Les activités de support et d'aide aux consommateurs-trices

Les activités de support et d'aide visent principalement à aider et supporter concrètement les consommateurs-trices et constituent une réponse à leur isolement devant leurs problèmes de consommation. Les valeurs sous-jacentes sont le respect de la personne et de sa dignité. La recherche de solutions est basée sur l'amélioration des conditions de vie et sur le respect du rythme de chacun.

Les activités d'aide et de support individuels sont l'un des piliers de nos actions plus collectives. Nous y puisons les informations nécessaires à nos prises de position; elles guident le choix de nos dossiers de défense collective des droits, elles orientent les sujets de nos conférences, de nos ateliers. C'est par ces activités que les intervenantes de l'ACEF sont mises en contact avec les problématiques concrètes vécues par les personnes et les familles.

L'ACEF, par son expertise et sa compétence, est reconnue partout dans le milieu. Syndicats, services d'aide aux employés, groupes communautaires, intervenants-tes des CLSC, paroisses et même les institutions financières et les syndicats réfèrent les personnes chez nous quand un problème d'endettement ou une question de droit à la consommation survient.



La consultation budgétaire

La consultation budgétaire vise principalement à enrayer un problème lié au budget et à l'endettement. Nous rencontrons les personnes ou les couples de façon individuelle et établissons en premier lieu leur portrait financier. Avec toutes les informations recueillies, nous analysons les avenues de solutions possibles et les conséquences de chacune.

L'approche utilisée est d'amener la personne à réfléchir et trouver par elle-même ses solutions avec l'information qui lui est donnée et en fonction de ses priorités. Nous privilégions la qualité de vie et tentons de tenir compte de la personne dans sa globalité.

La consultation vise à responsabiliser la personne et à lui redonner son pouvoir. En ce sens, nous la supportons dans ses démarches sans les faire à sa place. Nous veillons à ce qu'elle soit bien outillée pour défendre ses droits et ses intérêts, et cela par le partage de nos compétences et de notre expertise.

La consultation budgétaire est un terrain fertile à la réflexion. Les personnes prennent conscience des choix de consommation qu'ils ont faits et de l'impact qu'ils ont eu sur leur vie. Cela amorce souvent une réflexion plus large sur le contexte dans lequel nous vivons et qui nous pousse sans cesse à consommer de façon irréfléchie.

La consultation budgétaire est aussi pour l'ACEF – par le lien personnel qu'elle établit avec les personnes – un temps idéal pour présenter son action, ses activités, ses dossiers et susciter l'engagement des gens rencontrés.

Cette année encore, nous avons travaillé en collaboration avec le Centre de réadaptation en dépendance des Laurentides, anciennement le Centre André-Boudreau. Ainsi, en 2013, l'ACEF a rencontré 38 personnes aux prises avec une problématique de jeu pathologique, les a supporté et leur a donné des outils afin de reprendre le pouvoir sur leur vie financière.

	2010	2011	2012	2013
nouveaux dossiers	62	90	104	109
suivis	14	17	28	21
consultations téléphoniques	24	41	51	39
TOTAL	100	148	183	169

En analysant les statistiques sur les personnes concernées par la consultation budgétaire en 2013, on constate que :

- 246 personnes (153 adultes et 93 enfants) ont été touchées directement et indirectement;
- il y avait d'avantage de femmes (84) que d'hommes (69)
- seulement 20% des personnes ont consulté en couple
- 67 % des personnes avaient des revenus de travail comme principale source de revenus
- la moyenne d'âge des adultes est de 45 ans
- il y avait autant de locataires que de propriétaires
- les principales solutions aux dettes qui ont été conseillées sont : la planification budgétaire (41%), la vente d'actifs (15%), la faillite (13%) et la proposition de consommateur (13%)



Le service de soutien et d'aide

Plusieurs personnes vivent des situations difficiles et parfois urgentes. Sans nécessairement avoir besoin d'une consultation budgétaire, elles recherchent néanmoins des informations qui leur permettront de prendre une décision éclairée. Notre objectif est de les informer afin de leur permettre de reprendre du pouvoir sur leur vie financière.

D'autres personnes ont besoin de soutien et d'information sur leurs droits face à différents problèmes de consommation; nous les soutenons et les guidons à travers les étapes pour faire valoir leurs droits.

En 2013, 662 appels étaient liés au soutien et à l'aide directe dont 143 (22%) concernaient Hydro-Québec.

Les principales questions abordées concernent l'endettement, les ententes avec Hydro-Québec, leurs droits en consommation et les références diverses. Souvent, cette information conduit à une prise de conscience mobilisatrice de la défense de leurs droits aussi bien avec un créancier qu'un commerçant.

Le lien direct ainsi créé est d'une grande valeur pour connaître la réalité économique des familles, leurs préoccupations comme consommateurs-trices ou les pratiques des commerçants.



Soutien aux ententes avec Hydro-Québec

Les gens nous téléphonent la plupart du temps en situation de stress à la suite d'une réclamation pressante de remboursement de leur compte d'électricité.

Après une évaluation financière de la situation avec la personne, nous déterminons l'entente de remboursement à laquelle elle a droit. Par la suite, nous lui donnons les paramètres pour l'outiller face à sa négociation avec Hydro-Québec.

En 2013, l'équipe a effectué 143 interventions (soit 22 % de ses interventions d'aide) afin de soutenir les ménages dans leur négociation avec Hydro-Québec.

3.4 **Le traitement des plaintes**

Les consommateurs-trices aux prises avec un problème lié à l'achat ou la location d'un bien ou d'un service peuvent compter sur l'ACEF pour les appuyer dans leurs démarches. Nous visons toujours de redonner le pouvoir aux gens par la transmission de l'information nécessaire. Nous les épaulons dans les différentes étapes pour défendre leurs droits, leur fournissons des lettres-types, etc.

Nous avons comptabilisé 12 plaintes.

Nous recevons de nombreuses plaintes liées aux agences de recouvrement, à Hydro-Québec, aux pratiques peu scrupuleuses de certains créanciers, aux propriétaires qui abusent de leurs droits, etc. Ces plaintes sont traitées comme des interventions d'aide selon les différents sujets, et non comme des plaintes officielles. C'est pourquoi le nombre de plaintes semble peu important dans la présente section.

Les principaux sujets de plaintes en 2013 concernaient Hydro-Québec, un concessionnaire auto, l'autoroute 25, des réparations non effectuées à un logement, un trop payé pour le supplément de revenu garanti, la compagnie Readers'Digest et Desjardins.

3.5 **Site internet**

Avec son site internet, l'ACEF soutient les personnes qui font face à des problèmes d'endettement ou qui veulent faire valoir leurs droits à différents niveaux. Le site a été créé entre autres pour soutenir nos actions en aide directe en rendant accessible l'expertise de l'ACEF dans ce domaine.

On y trouve les sections suivantes qui ont un lien avec notre service d'aide directe :

- J'ai des dettes
- Mes droits en consommation
- Boîte à outils
- Bien gérer ses finances personnelles
- Centre de références
- Capsules vidéo

Comme mentionné précédemment dans les activités d'éducation, nous avons rédigé le contenu de cinq capsules, dont quatre sont directement liées à des sujets d'aide directe, soit :

- Les étapes avant la saisie
- Faire son budget
- Les agences de recouvrement
- Les ententes avec Hydro-Québec

3.6

Portail web en consommation

L'Union des consommateurs est à mettre sur pied un site internet regroupant tous les organismes de consommateurs qui font de la consultation budgétaire. Notre ACEF a participé au processus en donnant ses commentaires sur les images proposées pour nous représenter et en rédigeant le contenu de plusieurs pages. Nous avons aussi fait la révision d'une section du futur site.



Autres activités de l'organisme

Les activités liées au financement

En 2013-2014, nous avons rédigé une demande de subvention au Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS) et complété sa grille de collecte d'information.

Nous avons également fait une demande de financement aux communautés religieuses et à Centraide.

Nous avons eu à réviser les modalités de l'entente de partenariat avec le Centre de réadaptation en dépendance des Laurentides (CRDL) étant donné qu'ils ont réduit de moitié le montant de l'entente de services.

Nous avons reconduit notre campagne de financement en faisant parvenir un avis de renouvellement de leur adhésion à tous ceux qui ont été membres ces dernières années, aussi bien les individus que les groupes. Nous avons recueilli 4 036 \$ en cotisation et en dons de nos membres.

Nous sollicitons également pour un don des acteurs politiques, des groupes et des institutions de notre grand territoire. Nous avons reçu un montant total de 6 494 \$ de leur part. Le fait d'avoir sensibilisé personnellement certains députés à notre mission et notre réalité a eu un impact direct sur leur contribution. C'est ce qui explique l'augmentation importante que l'on constate cette année.

En ce qui a trait aux municipalités, certaines nous soutiennent par des contributions financières mais aussi par des prêts d'équipement ou de locaux.

	2010	2011	2012	2013
Individus-membres	112	100	96	95
Groupes-membres	11	15	14	14
Sommes amassées	7 167 \$	6 984 \$	7 240 \$	10 530 \$

4.2

Deux nouvelles dans l'équipe de travail

L'ACEF a accueilli cette année une nouvelle intervenante à la suite d'un départ.

Après le processus d'affichage du poste, de la sélection des CV et des entrevues de sélection, nous avons pu procéder à l'intégration de cette intervenante.

Une formation rigoureuse, de plusieurs mois, lui a été donnée afin qu'elle se familiarise avec la préparation d'un budget, les retards de paiement, les solutions à l'endettement, etc.

À l'automne, une étudiante au baccalauréat en travail social s'est également jointe à l'équipe pour un stage de 8 mois à temps plein. Son grand intérêt pour la défense des droits des consommateurs, les ateliers d'éducation populaire et le soutien direct aux personnes lui a valu un excellent stage. Sa présence a grandement contribué à soutenir l'équipe de travail. Nous avons ainsi pu lui offrir un emploi d'été via le programme de soutien du gouvernement fédéral.

Par ailleurs, la coupure dans la subvention du CRDL n'a pas été sans conséquence. L'horaire de travail d'une intervenante a dû être réduit d'une journée.

4.3

Politique des conditions de travail

L'équipe de travail a procédé à la révision de la Politique des conditions de travail afin de mettre à jour divers aspects et favoriser de meilleures conditions de travail. Ces propositions ont ensuite été discutées avec les membres du conseil d'administration qui forme le comité *Politique des conditions de travail*. Par la suite le comité a soumis ses recommandations au CA.

4.4

La formation

La formation est un élément important que l'ACEF ne néglige pas. Elle se doit de voir au ressourcement de ses travailleuses et personnes bénévoles, de favoriser la réflexion sur les grands enjeux de notre société et de donner du temps pour l'analyse et l'acquisition de compétences.

- Six personnes de l'équipe des permanentes et des bénévoles participaient à la formation sur les recours collectifs, le 12 mars dernier.
- Une bénévole a suivi une formation sur la gestion comptable d'un organisme communautaire offert par la ville de Blainville avec une administratrice qui a aussi suivi le cours Aspect juridique d'un OSBL.

- En préparation à la campagne « Dans la marge jusqu'au cou! », la stagiaire a participé à une formation sur le fonctionnement des médias et comment bien répondre aux journalistes.

4.5

La cogestion

La cogestion a toujours été une façon de faire très importante à l'ACEF des Basses-Laurentides. Les employées se réunissent aux deux semaines pour partager de l'information sur les activités en cours, la représentation, les formations, le financement, etc. Nous mettons en commun nos réflexions sur les dossiers en cours et à développer. Nous décidons ensemble des actions à prendre et des projets à entreprendre.

Deux fois par année, nous prenons des journées complètes pour planifier notre travail de façon détaillée. Nous pouvons ainsi répartir les énergies de façon réaliste en établissant des priorités.

4.6

Les tâches techniques et la coordination

Les tâches techniques sont l'administration, l'accueil, le secrétariat, la correspondance, l'entretien de l'équipement informatique, la gestion des ressources humaines, la préparation des rencontres d'équipe et du conseil d'administration, etc. Ils représentent plusieurs heures de travail par semaine.

Cette année, en raison d'une baisse dans nos revenus anticipés et de plusieurs projets à réaliser, il a été nécessaire de préparer, à plus d'une fois, plusieurs scénarios budgétaires. Ceux-ci étaient ensuite soumis au conseil d'administration.

4.7

L'action bénévole

La petite équipe de l'ACEF est très reconnaissante de compter sur une équipe de bénévoles à l'accueil pour la soutenir dans son travail. Quatre femmes dévouées ont assuré la réponse téléphonique et les tâches cléricales tout au long de l'année, dont trois depuis plus de quatre ans. Quatre autres personnes ont quitté en cours d'année ou se sont jointes à l'équipe.

Chaque nouvelle personne est rencontrée individuellement afin que nous puissions identifier ses besoins et ses attentes. Elle reçoit par la suite une formation qui lui permet de s'approprier le fonctionnement et les outils de l'ACEF. Les

bénévoles d'expérience deviennent les «marraines» des nouvelles recrues et ainsi les soutiennent dans leur apprentissage.

Le maintien d'une équipe de personnes bénévoles demande beaucoup de temps et d'énergie mais les résultats montrent que l'effort en vaut la peine. Chacune à sa manière devient une porte-parole de la défense des droits des consommateurs et un acteur de changement pour une société plus juste. Certaines ont apprécié faire de la représentation et de la mobilisation lors d'activités de visibilité.

Notre but est qu'elles se sentent utiles et valorisées par leurs actions. Nous leur proposons diverses formations offertes dans la région afin d'améliorer leur connaissance et leur implication. Après quelques années, elles deviennent de vraies partenaires de l'équipe. Il est également important pour nous de favoriser une vie associative dynamique en organisant par exemple des fêtes ou des sorties qui cimentent l'esprit d'équipe et enrichissent les relations.

Même si certaines restent plus ou moins longtemps, parce qu'elles retournent au travail ou voient leur disponibilité se réduire, toutes partent avec la satisfaction d'avoir accompli quelque chose de valable pour la société.

Les personnes bénévoles, à l'accueil seulement, ont accompli plus de 592 heures de travail cette année, ce qui représentent 84 jours !

D'autres bénévoles sont membres du comité de citoyens vigilants et ont travaillé sur divers dossiers dont celui de la politique d'exactitude des prix.

4.8

Le conseil d'administration

Le conseil d'administration est un lieu d'implication des membres de la communauté. C'est aussi l'endroit pour les échanges, les débats, la réflexion. Les membres y prennent les décisions pour diriger l'action de l'équipe de travail. Le conseil d'administration est à la base, avec l'assemblée générale, de notre condition d'organisme communautaire démocratique.

Deux nouvelles administratrices se sont jointes au conseil d'administration. Nous les avons accueillies en leur remettant divers documents importants et les avons informées du rôle et du fonctionnement de l'ACEF et des principaux enjeux en consommation.

Les membres du conseil d'administration ont effectué plus de 175 heures de bénévolat.

Au cours de l'année, le conseil d'administration composé de 7 membres, s'est réuni à 5 reprises et a fait une consultation courriel. Les administrateurs-trices ont discuté d'affaires courantes, de recherche de financement, de dossiers menés par l'équipe et de sujets de réflexion divers. Ils ont aussi pris plusieurs décisions se rapportant à la gestion du budget et des ressources humaines.

En plus des réunions, des membres du conseil d'administration ont représenté l'ACEF lors de diverses activités publiques et à l'assemblée générale spéciale de la CACQ.

Soulignons que les travailleuses salariées sont toujours les bienvenues aux réunions et ce, dans un esprit de développer des rapports harmonieux et d'enrichir les discussions.

**Les membres du conseil d'administration au 31 mars 2014 sont
Carmen Larouche, Sylvie Giguère, Maryse Dugré,
Michel Morency, Carole Cloutier,
Louise-Andrée Bournival et Danièle Savoie.**

L'ACEF est membre de :



