

RAPPORT 2014-2015 ACTIVITÉS



- Site internet : 61 000 visites en une année !
- Un total de 454 personnes ont participé à 26 ateliers éducatifs sur différents thèmes
- Conception de cinq capsules vidéo sur des sujets régulièrement abordés lors de nos interventions
- Lancement du Cahier budget sur Excel
- Plus de 850 heures de bénévolat données à l'ACEF

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

C'est avec satisfaction que je vous présente le rapport d'activités de 2014-2015 qui confirme le bilan positif de la dernière année.

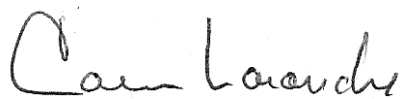
C'est le résultat du travail soutenu de toutes les intervenantes et des nombreux bénévoles qui se sont impliqués pour atteindre les objectifs ciblés du plan d'action de la dernière année.

Avec la collaboration de tous les membres du conseil d'administration, nous avons entretenu une préoccupation constante à assurer et maintenir un contrôle des dépenses permettant d'assurer la présence d'effectif pour assurer notre mission et le service en consultation budgétaire.

L'augmentation significative des visites sur notre site internet nous permet de poursuivre avec optimisme notre mission d'éducation et de défense collective des droits en consommation.

Le comité de financement du conseil d'administration a complété une réflexion sur la recherche d'un partenaire significatif qui pourrait augmenter notre visibilité et assurer une nouvelle source de financement en appui à la défense des droits. Le comité espère que cette démarche se poursuive en 2015-2016 et qu'un nouveau partenariat voit le jour.

Pour la prochaine année, le conseil d'administration est en accord avec le plan d'action proposé. Les activités permettront d'augmenter la crédibilité reconnue auprès de toute la population du territoire de l'ACEF des Basses-Laurentides.



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 et citoyennes 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 et consommatrices, 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 et consommatrices 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 et consommatrices 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. 7

Partie 1

L'achalandage «en chiffres» **p. 9**

1.1 Les interventions **p. 9**

1.2 Le site internet **p. 10**

Partie 25

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. 26**

2.4 La mobilisation sociale **p. 29**

2.5 Les dossiers **p. 31**

Partie 3

Les activités de support et d'aide **p. 34**
aux consommateurs et consommatrices

Partie 4

Autres activités de l'organisme **p. 39**

Note

Le présent rapport d'activités concerne l'année 2014-2015. 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 calendrier, c'est-à-dire du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014.

2014-2015

Faits saillants

Départ de Louise Charbonneau

Après 41 ans à l'emploi de l'ACEF, Louise Charbonneau a pris une retraite bien méritée, en décembre 2014 ! Elle fut intervenante, conseillère, animatrice, formatrice, comptable, alouette !

Pour emprunter les mots de l'allocution lue en son honneur «... elle laisse une marque indélébile. Elle a été une défricheuse, une bâtisseuse, une batailleuse dans la continuité et même, dans les derniers temps, une «dépanneuse». L'ACEF lui en sera toujours reconnaissante.

Hommage à Yves Nantel

L'ACEF des Basses-Laurentides était très fière de voir l'un de ses pionniers et fervents militants recevoir le 12^e prix de l'Office de la protection du consommateur. C'est le 12 juin 2014 que Mme Stéphanie Vallée, ministre de la Justice et ministre responsable de l'Office de la protection du consommateur, remettait cette distinction à M. Yves Nantel. Ce prix se veut une reconnaissance pour le travail d'un homme qui a laissé sa marque dans le domaine de la consommation pendant plus de 40 ans.

Les autres faits saillants

- Site internet : l'achalandage a doublé avec un record de plus de 61 000 visites en une année ! Presque le double de l'an dernier.
- Formation d'intervenants pour un grand total de 117 participants et participantes lors de 7 rencontres
- Un total de 454 personnes ont participé à 26 ateliers éducatifs sur différents thèmes
- Nombreuses activités dans le dossier de la politique d'exactitude des prix au Québec, menées par le comité de vigilance
- Conception et diffusion de cinq capsules vidéo sur des sujets régulièrement abordés lors de nos interventions
- Lancement du Cahier budget sur Excel

- Sensibilisation et mobilisation en faveur de la justice sociale et le bien commun pour faire contrepoids aux choix politiques actuels
- Plus de 850 heures de bénévolat données à l'ACEF : une association où la communauté s'implique !
- Création d'un comité de financement afin de rechercher de nouvelles sources de financement, entre autres en instaurant le paiement électronique pour les dons à partir de notre site internet.
- Le Centre de réadaptation en dépendance des Laurentides met fin à notre entente de partenariat.

L'achalandage «en chiffres»

Les interventions

Cette partie nous renseigne sur le volume, en 2014, des appels, des rencontres et, pour la première fois dans le bilan de nos activités, des courriels. 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 les courriels reçus et envoyés, sans tenir compte des «pourriels». Nous comptons 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 2014, les appels et rencontres représentent 2 472 interventions. Nous avons géré 8 182 courriels !

	2012	2013	2014
Appels et rencontres	3186	2644	2472
Courriels	-	-	8182

On constate une diminution des interventions depuis quelques années. En fait, en 2012, le 40^e anniversaire ainsi que les ateliers sur la retraite et les finances expliquent en grande partie le nombre élevé d'interventions cette année-là.

Puis, avec la diminution (en 2013) suivie de l'arrêt complet (en 2014) de l'entente avec le Centre de réadaptation des Laurentides (pour les personnes ayant un problème de jeu), les interventions qui y sont liées sont passées de 182 en 2012 à 20 en 2014.

Nous observons une baisse de 5% de nos interventions concernant l'endettement, par rapport à l'an passé. En 2014, elles représentaient 47%, par rapport à 52% en 2013. La cessation de l'entente avec le Centre de réadaptation explique, à notre avis, cette baisse.

Nous pouvons aussi faire un autre constat intéressant en 2014 : nos interventions en personne ont augmenté pour se chiffrer à 22%, comparativement à 13 % en 2012, à 15 % en 2013.



Le site internet

Nous avons fait le lancement officiel de notre site internet le 20 mai 2014 par la tenue d'un point de presse. Nous en avons fait la promotion en distribuant des feuillets promotionnels dans les Publisac de la région.

Tout au long de l'année, nous avons maintenu à jour les informations contenues dans notre site (dates des cours, conférences, ateliers, ajout d'une nouvelle documentation, etc.) et avons publié 44 nouvelles pages (Communiqués de l'ACEF, de l'OPC, Dernières nouvelles, la Une, Infolettres, Articles de mobilisation, Rapport d'activités).

En 2014-15, l'achalandage du site a doublé ! C'est devenu un outil incontournable, autant pour les internautes que pour les intervenantes (en consultation budgétaire, lors des ateliers éducatifs et des formations d'intervenants).

61 264 visites!
Du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015

	2013	2014
Nb de visites	31 203	61 264
Nb de visiteurs uniques	26 500	51 984
Nb de pages vues	76 652	131 451

Le top 10 des pages les plus visitées :

1. Comment faire son budget (16 205 fois)
2. Ententes avec Hydro-Québec (14 000 fois)
3. Avis de non-renouvellement du bail (9 709 fois)
4. Grille budgétaire (8 624 fois)
5. Page d'accueil (7 914 fois)
6. Qu'arrive-t-il si je ne paie pas mes dettes (6 192 fois)
7. Délai de prescription (4 868 fois)
8. Solutions aux dettes (4 442 fois)
9. Faillite personnelle (4 245 fois)
10. Trucs pour économiser (3 651 fois)

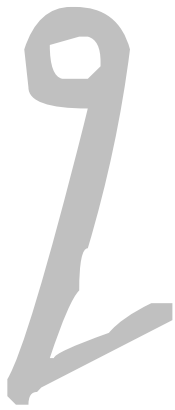
Notre site internet est une vitrine proche des préoccupations des gens avec de nombreux outils interactifs, des capsules vidéo, des informations complètes et des références ciblées.

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 et consommatrices en rendant accessible une foule d'outils et d'informations, sans qu'il y ait nécessité de nous contacter.



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 et consommatrices 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 et consommatrices par l'éducation populaire et l'information est incontournable pour nous.

Nos différentes activités d'éducation populaire et d'information se réalisent dans une perspective de remettre le pouvoir aux consommateurs et consommatrices 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 et participantes reçoivent également différents guides en consommation.

Cette année, la population a bénéficié de DEUX séries de trois cours sur le budget, rejoignant ainsi 20 personnes.

L'objectif ultime des cours est de redonner le pouvoir aux consommateurs et consommatrices 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 multiplicateurs dans leur milieu puisqu'elles sensibilisent leurs proches à une saine gestion financière et à une consommation plus responsable.

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 record de 454 personnes ont participé à 26 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» 184 personnes présentes dans 10 ateliers

Porte de l'emploi	Sainte-Thérèse	3
Centre d'entraide Racine-Lavoie	Saint-Eustache	18
Porte de l'emploi	Sainte-Thérèse	7
Centre Marie-Ève	Sainte-Thérèse	12
La Mouvance	Saint-Eustache	10
Cegep Lionel-Groulx	Sainte-Thérèse	100
Porte de l'emploi	Sainte-Thérèse	8
La Mouvance	Saint-Eustache	10
Porte de l'emploi	Sainte-Thérèse	10
Centre Marie-Ève	Sainte-Thérèse	6

SUR LE THÈME : «PANIER D'ÉPICERIE POUR CONSOMMATEUR AVERTI!» 20 personnes présentes dans 1 atelier

Dans cet atelier, les citoyens apprennent à déceler puis contrer les pièges de la consommation en épicerie. L'objectif est de démontrer de façon concrète comment les marchands réussissent par diverses techniques et stratégie de vente à favoriser la surconsommation.

L'atelier élabore ensuite divers trucs et astuces pour bien gérer son panier d'épicerie et respecter son budget.

**SUR LE THÈME : «MA RETRAITE.... MES DROITS, MES FINANCES»
250 personnes présentes dans 15 ateliers**

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. 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.

4. Documents légaux et pré-arrangements 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 pré-arrangements funéraires. Cet atelier est parfois scindé en deux.

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.

Documents légaux	Sainte-Thérèse	17
Documents légaux	Sainte –Thérèse	14
Documents légaux	Sainte –Thérèse	11
Documents légaux	Sainte-Anne des Plaines	14
Documents légaux	Sainte-Thérèse	8
Se loger	Lorraine	17
Documents légaux	Blainville	28
Budget	Blainville	29
Budget	Lachute	9
Documents légaux	Lachute	32
Pré-arrangements	Saint-Jérôme	10
Se loger	Lachute	16
Documents légaux	Saint-Jérôme	21
Documents légaux	Saint-Eustache	10
Se loger	Saint-Eustache	14

La formation d'intervenants et d'intervenantes

Les ateliers-formation sont offerts aux intervenants des organismes communautaires et de services sociaux de partout sur le territoire des Laurentides. Notre but est de décroïsonner une partie de notre expertise pour la rendre accessible au plus grand nombre de personnes, comme nous l'avons fait avec notre site internet.

Un total de 117 intervenants formés dans 7 ateliers.

Nous leur transmettons de façon dynamique et interactive des connaissances sur des sujets peu connus et parfois complexes. Notre objectif est de les outiller afin qu'ils puissent mieux accompagner les personnes qu'ils soutiennent.

L'ACEF juge des plus pertinents son rôle d'éducation auprès des intervenants afin qu'ils soient eux-aussi des agents multiplicateurs de la transmission de l'information. Cela démontre notre attachement aux valeurs de solidarité sociale.

**SUR LE THÈME : «PANIER D'ÉPICERIE POUR CONSOMMATEUR AVERTI !»
48 intervenants formés dans 3 ateliers**

L'atelier-formation *Panier d'épicerie pour consommateur averti!* est conçu pour donner aux intervenants un atelier clé en main afin qu'ils puissent le refaire en tout ou en partie dans leur organisme respectif. Ils reçoivent des outils d'animation sur papier et sur power point.

Les intervenants qui assistent à cette formation sont interpellés comme de réels participants. Ils apprennent 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 familiarisent avec la politique d'exactitude des prix et prennent conscience que chaque pas compte pour arriver à une alimentation responsable et équitable. Les informations ainsi acquises sont plus faciles à transmettre à leur clientèle.

**SUR LE THÈME : «ACCOMPAGNER LES
PERSONNES EN DIFFICULTÉS FINANCIÈRES»
32 intervenants formés dans 2 ateliers**

L'atelier-formation *Accompagner les personnes en difficultés financières* vise à outiller les intervenants sur des notions inhabituelles reliées à l'endettement, aux finances personnelles.

L'objectif est que les intervenants se sentent plus confiants et moins impuissants dans leur intervention. Par l'apprentissage de ces connaissances, ils pourront également diminuer le stress des gens, les rassurer et leur donner des conseils pertinents jusqu'à ce qu'ils contactent l'ACEF, si nécessaire.

L'atelier-formation aborde des sujets tels que les différents types de dettes, les ententes avec les créanciers, les agences de recouvrement, la gestion des dépenses et le budget, le fonctionnement du crédit et les règlements les plus populaires de la Loi de la protection du consommateur.

La formation est un lieu privilégié pour échanger sur les difficultés et les émotions vécues par les intervenants lorsqu'ils sont confrontés par exemple, aux valeurs et aux impacts des choix de consommation sur la vie financière des personnes qu'ils cherchent à aider.

**SUR LE THÈME : « LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR »
30 futurs intervenants formés dans 1 atelier**

Dans le cadre d'un cours au Baccalauréat en Travail social, les étudiants ont été informés de plusieurs aspects de la *Loi sur la protection du consommateur*. Les sujets abordés concernaient entre autres les différents types de contrats et de

garanties et la Politique d'exactitude des prix. L'objectif était également qu'ils sachent quoi faire étape par étape si leurs droits ne sont pas respectés.

***SUR LE THÈME : « LES ENTENTES AVEC HYDRO-QUÉBEC »
7 intervenants formés dans un atelier***

L'ACEF a été approchée par l'organisme Nature-Action Québec afin d'obtenir de plus amples informations concernant les différentes ententes disponibles pour les ménages à faibles revenus chez Hydro-Québec. Nature-Action est le responsable du programme Éconologis dans la région des Laurentides. Une intervenante a rencontré sept intervenants afin de les outiller davantage dans leur travail auprès des familles qui se retrouvent en recouvrement chez Hydro-Québec.

Conférence «Les enfants et l'argent»

En partenariat avec le comité de parents de la Commission scolaire de la Seigneurie-des-Mille-Îles, l'ACEF organisait une conférence sur le thème des enfants et de l'argent. Le 4 février 2015, nous recevions comme conférencière, Mme France Paradis, orthopédagogue, formatrice et auteure. Elle a entre autres abordé les thèmes de l'argent de poche, des désirs vs les besoins de nos enfants, de la publicité, etc. Soixante personnes assistaient à l'évènement !

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 et consommatrices à l'action.

54 apparitions médiatiques répertoriées

L'ACEF a eu une excellente visibilité médiatique cette année, avec 54 articles dans les journaux régionaux, soit dans leur format papier (37) ou sur leur site internet (17).

- Nous avons réalisé une entrevue télévisuelle à TVBL, à l'émission «Faire la différence» qui présentait l'ACEF, son travail, ses valeurs et en quoi elle fait la différence dans la société.
- Dans les médias écrits, nous avons fait la Une avec le lancement de notre portail web en mai 2014 ainsi qu'avec le lancement du Cahier budgétaire sur Excel en décembre 2014. Nos différentes activités tels que les ateliers «Ma retraite, mes droits, mes finances», les ateliers sur le Panier d'épicerie, les cours sur le budget, notre conférence sur «Les enfants et l'argent» ont été largement couvertes.

Les autres sujets traités dans les médias écrits furent:

- la hausse des tarifs à Hydro-Québec;
- appui à un projet de loi déposé par Mme Laurin Liu;
- notre présence au lancement de la campagne de Centraide;
- notre position face à la commission d'examen sur la fiscalité;
- guide «Ma retraite, mes droits, mes finances»;
- Journée mondiale des consommateurs;
- pour un État plus interventionniste;
- remise du prix de l'OPC à M. Yves Nantel;
- Salon des organismes sur la vie abordable.

Le site internet

Cette année, l'ACEF a finalisé la conception technique de cinq capsules vidéo, dont deux favorisant plus précisément l'éducation des consommateurs et consommatrices en matière de finances personnelles :

- L'exactitude des prix
- Faire son budget

Le site s'est aussi vu bonifié par du nouveau contenu éducatif permanent :

- Les intermédiaires financiers
- Pourquoi acheter équitable ?
- Calendrier des soldes
- Prêt-auto: on pourrait s'en passer !

Et c'est sans compter tout le contenu éducatif déjà en place.

Infolettres

En 2014-2015, l'ACEF a envoyé trois infolettres par courriel. Au 31 mars 2015, notre liste d'abonnés s'élevait à 382 personnes ou organismes comparative-ment à 311 l'année précédente.

En moyenne, 53 % des abonnés ouvrent leurs messages courriel contenant l'infolettre et 21 % des abonnés cliquent sur les liens pour en savoir plus sur les sujets.

Voici les sujets abordés :

- Portrait des personnes rencontrées en consultation
- Pourquoi acheter équitable ?
- Pour vos finances personnelles : 4 capsules vidéo de 2 minutes
- Recours collectif – réclamez votre 20\$
- Cours des Petites créances – la limite augmente à 15 000 \$
- Conseil d'administration de l'ACEF : cherche administrateurs-trices
- Le spectre de l'austérité : de quoi on parle ?
- 10 milliards de solutions !
- Prêt-auto : on pourrait s'en passer
- Calendrier des soldes
- Encore trop de préjugés sur les «pauvres»
- Nouveau règlement sur les cartes prépayées d'institutions financières (Visa, Mastercard...)
- Yves Nantel reçoit le Prix de l'OPC
- Cartes de crédit MBNA et Banque Royale : une indemnité vous attend peut-être
- Attention aux croisières gratuites : Anne témoigne de son expérience
- Politique d'exactitude des prix : l'ACEF émet huit recommandations
- Rapport d'activités 2013-14

Les outils et documents d'information

Décembre 2014, le **Cahier budget sur Excel** était lancé en point de presse ! L'ACEF a fait concevoir son cahier budgétaire sur support informatique, en version Excel. Il contient plus de 50 onglets, on peut le personnaliser à sa guise et les calculs se font automatiquement ! Cinquante exemplaires ont été vendus en quatre mois.

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 :

- 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

Mai 2014, une intervenante de l'ACEF rencontrait individuellement trois députés de la région : M. Benoit Charette (Deux-Montagnes), Mme Sylvie d'Amours (Mirabel) et M. Mario Laframboise (Blainville).

Nous avons abordé les sujets suivants :

- présentation de l'ACEF;
- 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, la députée fédérale de Rivière-des-Mille-Îles, Laurin Liu sollicitait notre appui à son projet de loi pour protéger les propriétaires résidentiels. Nous avons joint notre voix à la leur dans un communiqué de presse en

appuyant l'encadrement des pénalités imposées aux propriétaires qui remboursent par anticipation la totalité de leur prêt hypothécaire.

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 politique d'exactitude des prix

Suite à un sondage mené auprès de la population concernant la connaissance de la politique, le comité de citoyennes vigilantes de l'ACEF a entrepris une démarche rigoureuse d'analyse des réponses au sondage. Le comité a élaboré huit recommandations, appuyées par notre coalition (CACQ).

En 2014-15, voici les actions menées dans ce dossier, qui sont principalement des actions politiques :

- rencontre avec quatre avocats de l'OPC pour discuter de nos recommandations;
- envoi d'une lettre à la nouvelle présidente de l'OPC afin de faire avancer nos principales revendications, dont une campagne de communication nationale pour faire connaître la politique des prix;
- campagne d'appuis auprès des associations de consommateurs pour encourager l'OPC à mener une campagne de communications (11 appuis reçus);
- rencontre avec le service des communications de l'OPC afin d'échanger sur des idées d'activités pour la campagne de communication;
- annonce officielle d'une campagne de communication (prévue en mai 2015) lors de la rencontre nationale des associations de consommateurs et de l'OPC en mars 2015;
- deux articles dans nos infolettres;
- distribution de la petite carte expliquant la politique, auprès des personnes rencontrées dans le cadre de nos activités;
- conception d'une capsule vidéo.

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 du monde de la consommation. L'Office informe les associations de ses différents dossiers en cours. Les associations expriment leurs préoccupations.

Ces échanges permettent d'agir tous ensemble en vue d'actions légales ou politiques pour protéger et défendre convenablement les droits des consommateurs et consommatrices.

L'ACEF a assisté à la rencontre de septembre 2014 et de mars 2015. L'ACEF en a profité, entre autres, pour exprimer son désir de voir avancer le projet de loi sur l'encadrement du crédit ainsi que la réalisation d'une campagne de communication pour faire connaître la politique d'exactitude des prix.

Hydro-Québec

Depuis quelques années, l'ACEF est invitée par Hydro-Québec à une rencontre dont l'objectif principal est d'être informé des modifications et mises à jour des procédures de recouvrement de l'entreprise. Grâce à ces informations, les intervenantes de l'ACEF sont en mesure d'orienter et de soutenir efficacement les personnes qui se trouvent dans cette situation. Cette rencontre, qui a eu lieu en février 2015, 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.

«Lutte à l'austérité»

L'ACEF se positionne contre la tendance à augmenter les tarifs et à privatiser les services publics afin de combler le déficit budgétaire. Cela va à l'encontre de nos valeurs de solidarité et de justice sociale. Nous privilégions un renforcement de l'État et une augmentation de la contribution financière du 1% des plus riches de notre société.

L'ACEF a suivi l'actualité et a poursuivi son analyse des choix politiques du gouvernement en place afin de ressortir les enjeux et les impacts sur la société.

Comme actions politiques, nous avons appuyé deux campagnes interpellant le gouvernement en place et envoyé une lettre à M. Couillard.

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 2014-15. Ces appuis prennent différentes formes, dont la signature de pétition, l'envoi de lettres aux acteurs politiques, la participation à des consultations populaires, etc.

- Coupures à l'aide sociale
- Lutte pour les droits des locataires
- Non à l'application de la Loi sur le lobbyisme pour les OSBL
- Demande de renonciation aux mesures d'austérité
- Phase 3 de la modernisation de la LPC : appui de rencontre entre la CACQ et la ministre de la Justice.
- Mise en place d'un plan d'action pour éviter l'itinérance



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 et consommatrices, 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.

Enfin, ce sont des occasions pour mieux faire connaître l'ACEF et ses différentes activités lors d'événements auprès de la population.

Centraide

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

En mai 2014, la coordonnatrice et la secrétaire-trésorière ont pris connaissance de tout le travail réalisé par Centraide en assistant à l'assemblée générale annuelle. Il est important par notre présence, de témoigner de notre grand soutien à l'immense travail effectué par Centraide. Ces rencontres permettent aussi de maintenir et de développer des liens avec les autres groupes communautaires de notre région.

Tables de concertation

L'ACEF s'est impliquée dans différents lieux de concertations avec les organismes de la région dont l'objectif premier est d'aider les personnes en situation de pauvreté ou de vulnérabilité. En plus de participer aux discussions et réflexions sur les enjeux dans notre région, l'intervenante y a expliqué le rôle de l'ACEF auprès des consommateurs qui sont en recouvrement avec Hydro-Québec.

- **Table de concertation sur la pauvreté Thérèse-de-Blainville**
Cette table est formée de 28 organismes-membres. Nous avons assisté à quatre rencontres.
- **Table de concertation sur la pauvreté de la MRC Deux-Montagnes / Mirabel Sud**
Nous avons participé à quatre rencontres de cette table qui regroupe 49 membres fort dynamiques.
- **Corporation de développement communautaire Rivière-du-Nord**
Deux intervenantes se sont partagées 5 rencontres. Une cinquantaine d'organismes siègent à cette table.

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. En plus d'avoir participé à l'assemblée générale annuelle, nous étions présentes, ce 26 mars 2015, pour une journée régionale de réflexion, portant entre autres sur les choix politiques actuels et leurs impacts.

Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)

La Coalition représente 21 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 la vie associative de la CACQ s'est réalisée au sein du conseil d'administration et du comité de Planification stratégique jusqu'en juin 2014, puis au sein du comité sur la vie associative par la suite.

L'ACEF a participé à :

- deux réunions du CA et plusieurs communications pour la préparation de l'AGA et de la présentation des conclusions de la planification stratégique
- la rédaction du document définissant la nouvelle CACQ
- quatre rencontres du comité vie associative
- la confection de formulaires pour constituer un répertoire des atouts des membres de la CACQ

Notre présence à l'assemblée générale annuelle de mai a été très importante pour participer aux débats reliés à la restructuration et au recentrage de notre regroupement à la suite du travail de planification stratégique. Une autre assemblée générale a eu lieu en octobre afin de finaliser ce processus et se prononcer sur les actions à mettre de l'avant pour l'année à venir.

États généraux de l'action communautaire autonome

À l'automne 2013, le ROCL conviait tous les organismes du milieu à participer aux États généraux du mouvement communautaire autonome. Échelonnée sur près de deux ans, 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. L'ACEF a participé activement à la première étape.

En novembre 2014, l'ACEF assistait à la deuxième étape du processus durant laquelle les résultats de la consultation de la première étape ont été présentés aux organismes présents. Ces informations ont permis d'alimenter les échanges et discussions suscitées lors des ateliers proposés. La troisième et dernière partie doit avoir lieu au mois de mai 2015.

Présentation de l'ACEF auprès de la population

L'ACEF est souvent présente à différents événements afin de présenter ses activités et sa mission. Nous profitons de ces occasions pour sensibiliser les gens à nos dossiers, les inviter à participer à nos ateliers 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 :

- présentation de l'ACEF à un déjeuner-rencontre regroupant 13 employés du ministère des Transports afin d'amasser des fonds pour les organismes communautaires;
- présentation de l'ACEF à 30 employés d'Hydro-Québec du siège social de Saint-Jérôme afin de les sensibiliser à l'importance de soutenir financièrement Centraide qui aide des organismes comme le nôtre.
- Kiosque en mai au Salon « Après 50 ans, ça bouge ». L'ACEF a pu faire connaître ses activités et ses services tout en invitant les personnes à venir faire du bénévolat chez nous.

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.

Lutte à l'austérité

Nous avons utilisé toutes nos tribunes pour éduquer, faire valoir notre point de vue sur les enjeux liés à l'austérité et mobiliser la population :

- Site internet - 4 articles;
- Médias - un article paru dans un journal régional;
- Pétitions - deux que nous avons fait circuler sur Facebook;
- Facebook - 44 messages publiés sur Facebook;
- Infolettre de l'ACEF - deux articles.

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 et consommatrices 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 lettres aux élus.

Les principaux sujets traités, sur notre site en 2014-2015 :

- L'austérité... pour les nuls
- Manifestation du 31 octobre à Montréal contre l'austérité
- D'autres choix sont possibles
- Commission d'examen sur la fiscalité

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 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 continué ses démarches afin d'entreprendre un éventuel recours. Le défi étant de dénicher un sujet de recours possible, le comité de vigilance a mis sur pied une fiche de signalement destinée aux intervenantes de l'ACEF. Cette fiche leur fut présentée et un suivi est effectué pour analyser les différentes causes potentielles relevées.

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.

- Nos revendications et nos inquiétudes face aux hausses de tarifs ont été portées à l'attention des députés que nous avons rencontrés;
- Notre site internet a servi de vitrine pour notre opposition aux hausses et pour une invitation à aller manifester à ce sujet;
- Un article est paru dans un journal local;
- Nous avons participé à l'action nationale «Les conseillers budgétaires contre les hausses» en cosignant une lettre envoyée aux médias;
- Nous avons fait circuler l'action «Black out» sur Facebook, où la population était invitée à éteindre leurs appareils électriques pendant une heure.

La politique d'exactitude des prix

L'ACEF, à travers son comité de vigilance, a été encore cette année un acteur clé au Québec dans ce dossier.

Comme mentionné au chapitre de l'action politique, beaucoup de travail a été accompli afin de faire connaître cette politique méconnue de 50% de la population.

Les petites cartes plastifiées expliquant la politique continuent à être distribuées auprès de la population.

Défense des droits à la retraite

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.

Redresseurs financiers

L'ACEF constate que de plus en plus de joueurs apparaissent pour proposer toutes sortes d'alternatives à l'endettement problématique des consommateurs et consommatrices. Ces entreprises sont à but lucratif. Leurs services coûtent cher, sont souvent inutiles et peuvent même mener à une aggravation de l'endettement.

Il s'agit de :

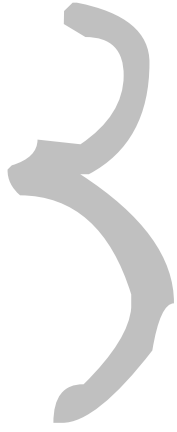
- services d'avance sur paie ou de prêts rapides;
- courtiers en refinancement;
- redresseurs financiers;
- compagnies de finances;
- redresseurs de cote de crédit;
- consultants en crédit;
- prêteurs sur gage;
- bureaux d'encaissement de chèques.

Le comité de vigilance a donc amorcé une démarche d'information auprès de la population sur l'envers des propositions faites par ces intermédiaires financiers.

Ainsi, nous avons approché nos médias locaux afin qu'ils publient une annonce classée dans la section «Argent à prêter», là où les intermédiaires s'affichent. Cette annonce est une mise en garde et invite les lecteurs et lectrices à venir s'informer sur notre site internet. Par conséquent, une page internet a été confectionnée dont le contenu reprenait essentiellement le document : «Besoin d'argent ? Attention aux requins !», de l'ACEF Rive-Sud de Montréal.

Le Journal Accès publie désormais notre annonce chaque semaine. TC Media nous a confectionné une publicité format carte d'affaires afin de s'en servir comme «bouche trou» dans leurs pages d'annonces classées. Malheureusement, elle n'a pas encore été publiée.

D'autres projets sont à venir pour la prochaine année...



Les activités de support et d'aide aux consommateurs et consommatrices

Les activités de support et d'aide visent principalement à aider et supporter concrètement les consommateurs et consommatrices 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 et intervenantes des CISSS, 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.

En avril 2014, le Centre de réadaptation en dépendance des Laurentides a mis fin à l'entente de services qui l'unissait à l'ACEF. Entre les mois de janvier et juin 2014, nous avons fait 13 consultations budgétaires dans le cadre de cette entente, touchant ainsi directement 16 personnes.

	2011	2012	2013	2014
nouveaux dossiers CRD	52	33	38	13
nouveaux dossiers réguliers	49	70	71	72
TOTAL	101	103	109	85

Il est intéressant d'observer que malgré une diminution importante des revenus de l'ACEF, nous avons maintenu le nombre de nouveaux dossiers «réguliers» dans la moyenne des années précédentes, tel que le démontre le tableau ci-dessus. Il a toujours été essentiel pour l'ACEF de préserver le service auprès de la population générale, peu importe l'entente de services en cours.

Le tableau suivant permet de comparer le nombre de rencontres annuelles liées à la consultation budgétaire au cours des quatre dernières années.

	2011	2012	2013	2014
Nouveaux dossiers	101	104	109	85
Rencontres en suivi	17	28	21	18
Consultation par téléphone	41	51	39	41
TOTAL	148	183	169	143

En analysant les statistiques recueillies lors des consultations budgétaires en 2014, on constate que :

- 179 personnes, dont 61 enfants, ont été touchées directement et indirectement
- il y eu davantage de femmes (70) que d'hommes (48)
- 46% étaient des personnes seules et 14%, des couples sans enfants
- 25% de familles étaient biparentales et 15%, monoparentales.
- 54 % des personnes avaient des revenus de travail comme principale source de revenus
- 58% des ménages étaient propriétaires de leur maison
- les principales solutions aux dettes qui ont été conseillées sont la planification budgétaire (21%), la vente d'actifs (20%) et la faillite (18%)

3.2

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 2014, 678 appels étaient liés au soutien et à l'aide directe

Les principales questions abordées concernent l'endettement, les ententes avec Hydro-Québec, les droits en consommation et les références diverses. L'information recueillie par la personne qui nous contacte permet de l'amener à une prise de conscience mobilisatrice dans la défense de ses droits tant face à un créancier qu'à un commerçant.

Le lien direct ainsi créé est d'une grande valeur pour connaître la réalité économique des familles, leurs préoccupations comme consommateurs et consommatrices 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 de la situation avec la personne, nous analysons les types d'ententes de remboursement qu'elle pourrait se voir offrir par Hydro-Québec. Par la suite, nous lui donnons les paramètres pour l'outiller face à sa négociation avec Hydro-Québec.

En 2014, l'équipe a effectué 156 interventions (soit 24 % de ses interventions d'aide) afin de soutenir les ménages dans leur négociation avec Hydro-Québec.



Le traitement des plaintes

Les consommateurs et consommatrices 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 des plaintes en 2014 concernaient l'offre d'une croisière gratuite, la fraude téléphonique, les télécommunications, la Banque Nationale, le service après vente, lave-vaisselle Samsung, Brault et Martineau, un optométriste et l'hôpital de Saint-Jérôme.

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
- Boite à outils
- Bien gérer ses finances personnelles
- Centre de références
- Capsules vidéo

Cette année, comme mentionné précédemment dans les activités d'éducation, nous avons produit cinq capsules vidéo, dont trois abordant des thèmes extrêmement populaires lors de nos interventions en aide directe :

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

3.6

Bottin des ressources juridiques

L'ACEF a conçu un bottin des ressources juridiques disponibles auprès de la population des Laurentides. Nous constatons régulièrement, lors de nos interventions, que les gens ont besoin des conseils d'un avocat, d'un notaire ou d'un conseiller juridique, et ce, à moindres coûts. Le bottin répertorie 11 ressources de ce type. Nous pouvons désormais référer les personnes entre bonnes mains !

4

4.1

Autres activités de l'organisme

Les activités liées au financement

La recherche de nouvelles sources de financement a été une préoccupation tout au long de l'année. Afin de nous aider dans cette recherche, nous avons réalisé un sondage auprès des membres de la Coalition des associations de consommateurs. Nous souhaitons ainsi évaluer les résultats des demandes faites auprès de divers bailleurs de fonds et peut-être découvrir de nouveaux moyens.

Un comité de financement composé de membres du conseil d'administration et d'une permanente a tenu plusieurs rencontres de travail. Ils ont d'abord identifié les différents types de financement possibles et les critères pour les évaluer. Ils ont également défini des principes directeurs. Diverses propositions ont été discutées et sont en processus de réalisation. L'une a été mise en place, soit l'accès au paiement par Paypal afin d'optimiser les dons en ligne.

Nous avons déposé une demande de soutien pour un projet d'éducation auprès de l'Office de la protection du consommateur. L'OPC a accepté de nous aider à réaliser des ateliers auprès des nouveaux et futurs retraités. Elle nous a également permis de diffuser les documents d'animation de ces ateliers auprès des autres associations de consommateurs.

Tel qu'annoncé l'an dernier, le Centre de réadaptation en dépendance des Laurentides (CRDL) a mis fin à notre entente de partenariat en juin 2014.

Et comme à chaque année, nous avons rédigé une demande de subvention au Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAI) et complété sa grille de collecte d'informations. Nous avons également fait une demande de financement aux communautés religieuses et à Centraide.

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 3 542 \$ 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 2 526 \$ de leur part.

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

	2011	2012	2013	2014
Individus-membres	100	96	95	83
Groupes-membres	15	14	14	11
Sommes amassées	6 984 \$	7 240 \$	10 530 \$	6 068 \$

4.2

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.

- En octobre, deux administratrices ont assisté à une séance d'information intitulée « Un régime de retraite à notre image, adapté à notre réalité ».
- En mars, deux bénévoles à l'accueil ont suivi la formation « Les organismes communautaires, qu'est-ce que ça mange en hiver? »
- En mai, une intervenante a pris part à la formation « Perfectionnement en consultation budgétaire » offerte par l'Union des consommateurs. Durant deux jours, près d'une soixantaine d'intervenants budgétaires mettent à jour, approfondissent et précisent leurs connaissances. C'est un lieu privilégié pour échanger sur les différentes situations vécues en rencontres budgétaires. Entre autres sujets abordés: la proposition de consommateur, les prêts usuraires, le divorce et les pensions alimentaires, les hypothèques légales et les hypothèques parapluie.
- En juin, deux intervenantes ont participé à la conférence « L'accès à la justice, autrement et de toutes les couleurs! », proposée par le Barreau de Laurentides-Lanaudière en collaboration avec la Chambre de commerce de Sainte-Adèle.
- En novembre, une intervenante assistait à une causerie sur la Publicité.

4.3

Les ressources humaines

L'ACEF compte maintenant trois intervenantes à des postes permanents. Celle à l'origine de la création de l'organisme, a pris sa retraite à la fin décembre après 41 ans de travail dévoué. Une administratrice, comptable de profession, l'a remplacé bénévolement pour la tenue de notre comptabilité.

Une enseignante à la retraite s'est également jointe à l'équipe pour donner bénévolement des cours sur le budget. Et nous comptons sur une travailleuse autonome pour animer des ateliers sur le thème de la retraite.

À l'été, nous avons pu offrir un emploi à une étudiante au baccalauréat en travail social qui terminait un stage avec nous, via le programme de soutien du gouvernement fédéral.

La Politique des conditions de travail, qui a fait l'objet d'une mise à jour, a été adoptée. Elle a été bonifiée d'un préambule qui précise les objectifs et les valeurs qui la sous-tendent.

4.4

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.

4.5

Les tâches techniques et la coordination

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

4.6

«Grand ménage»

Ceux et celles qui sont venus nous visiter à l'été 2014 peuvent témoigner du chantier qui existait à notre étage et dans nos locaux ! Faute de ressources financières, l'ACEF a choisi de ne pas renouveler la location du petit local à l'avant de l'immeuble, qui servait de bureau de consultation et de cuisine.

Il a donc fallu réaménager nos locaux. Nous avons fait le ménage dans notre centre de bibliographie et aménagé le bureau de l'intervenante en bureau de consultation (ajout d'une fenêtre, déplacement de la porte, etc.). Nous en avons profité pour trier nos archives et les dossiers accumulés au fil des ans, ce qui n'avait pas été fait depuis... toujours ?! Nous avons eu la chance de pouvoir les entreposer dans un local que la Ville de Blainville nous a gracieusement prêté.

De plus, une cuisinette a été installée dans notre grande salle (comptoir, armoires, évier) et la peinture a été refaite partout dans nos locaux. Bref, toutes ces démarches ont occupé plusieurs de nos journées !

4.7

L'action bénévole

La petite équipe de l'ACEF est très reconnaissante de pouvoir compter sur une extraordinaire équipe de bénévoles.

À l'accueil, cinq nouvelles personnes se sont jointes à l'équipe mais deux d'entre elles ont dû quitter en cours d'année. Elles répondent aux appels et accueillent les personnes tout en effectuant diverses tâches cléricales, en fonction de leurs aptitudes et de leurs intérêts. Notre but est qu'elles se sentent utiles et valorisées dans leurs actions.

Chaque nouvelle personne bénévole à l'accueil est rencontrée individuellement afin d'identifier ses besoins puis reçoit 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 l'effort en vaut la peine aussi bien pour nous que pour elles.

Les bénévoles ont accompli plus de 850 heures de travail cette année, ce qui représentent 121 jours !

Le bénévolat s'effectue aussi par le biais du comité de citoyens vigilants: cinq personnes se réunissent régulièrement afin de maintenir une vigie face à différentes pratiques de commerce. Elles dénoncent, éduquent, mènent des actions politiques et mobilisent les citoyens et citoyennes de la région.

D'autres personnes se joignent bénévolement à nous lors d'activités ponctuelles, comme la tenue de stands d'information, la préparation d'envois en

grand nombre, la compilation de certaines statistiques, la recherche d'information dans différents dossiers, etc.

Et c'est sans compter les membres du conseil d'administration, notre animatrice bénévole pour les cours sur le budget et notre super comptable...

Finalement, il est 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.

4.8

Le conseil d'administration

Le conseil d'administration, formé de sept membres, est un lieu d'implication de la communauté. Il est à la base, avec l'assemblée générale, de notre condition d'organisme communautaire démocratique. C'est aussi l'endroit pour les échanges, les débats, la réflexion. Les membres y prennent les décisions pour soutenir la réalisation du plan d'action de l'ACEF.

Cinq nouveaux administrateurs et administratrices se sont joints au conseil d'administration et deux ont quitté en cours d'année. Nous leur avons donné une formation afin qu'ils s'approprient la mission, le fonctionnement de l'ACEF et les principaux enjeux en consommation.

Les membres du conseil d'administration ont effectué plus de 160 heures de bénévolat.

Le conseil s'est réuni à six reprises. Les membres 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 siégé au comité de financement afin de trouver des moyens d'augmenter les revenus de l'organisme.

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 2015 sont
Carmen Larouche, Sylvie Giguère, Maryse Dugré,
Francine Maheu, Christine Larivée et Jocelyne Lavigne.**

L'ACEF est membre de :

