

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2016-2017

## FAITS SAILLANTS


- Octroi du prix Mgr De Villers
- Nouveaux ateliers de prévention de la violence économique
- Accompagnement des personnes en intégration d'emploi
- 30 ateliers éducatifs
- 2 500 interventions dans l'année
- 48 000 visites sur notre site web
- Nombreuses demandes de financement
- Une équipe du tonnerre !

L'ASSOCIATION COOPÉRATIVE D'ÉCONOMIE FAMILIALE DES BASSES-LAURENTIDES DÉSIRE  
REMERCIER SES PRINCIPAUX PARTENAIRES

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

Québec 

**Office  
de la protection  
du consommateur**

Québec 



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

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

Chers membres, partenaires et amis,

C'est avec un immense plaisir que je vous présente le Rapport d'activités 2016-2017 de votre association de consommateurs. Cette dernière année s'est déroulée sous le thème de la nouveauté soit nouveau local, nouvelle collègue et nouveaux projets.

Cela fait déjà un peu plus d'un an que nous sommes dans notre nouveau local. Malgré l'espace restreint, les employées et bénévoles ont développé de nouvelles habitudes et réussi à continuer leur bon travail.

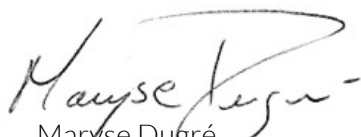
À la suite du départ d'Émmanuelle Caron en juillet afin de relever de nouveaux défis, nous avons embauché Joanie Simard qui a rapidement fait ses marques au sein de l'équipe. Elle est une travailleuse enthousiaste et très dynamique.

Étant donné le manque de financement récurrent, résultat du contexte de rigueur budgétaire du gouvernement, nous devons constamment nous renouveler par de nouveaux projets. Leur élaboration demande de nombreux efforts de la part du personnel sans garantie que nous obtiendrons le financement demandé. Cette année, nous avons élaboré trois projets d'envergure. Nous n'avons obtenu du financement que pour un seul d'entre eux.

Nous avons constaté au cours du dernier exercice, une augmentation des demandes d'aide en finances personnelles ce qui est en lien direct avec le haut taux d'endettement et de faillites relevées dans la région des Basses-Laurentides.

De ce fait, et considérant la demande accrue de services ainsi que le manque de ressources pour y répondre, un comité a été créé par le conseil d'administration, dont l'objectif est de trouver des solutions pour développer et financer adéquatement notre organisme afin de soutenir notre mission d'éducation, de défense et de soutien. Nous avons aussi continué nos actions de mobilisations avec le ROCL pour l'obtention d'un meilleur financement de base.

J'aimerais remercier l'équipe pour l'excellence de leur travail ainsi que le soutien essentiel des bénévoles et des membres du conseil d'administration. Sans eux, notre mission ne pourrait être atteinte.

  
Maryse Dugré  
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'Association coopérative d'économie familiale de Sainte-Thérèse est ainsi créée, pour éventuellement se renommer «Association coopérative d'économie familiale des Basses-Laurentides».

L'ACEF 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. 8**

- 1.1 Les interventions
- 1.2 Le site internet

## PARTIE 2

**Les actions en défense collective des droits P. 11**

- 2.1 L'éducation populaire et l'information P. 11
- 2.2 L'action politique et la représentation auprès des instances P. 21
- 2.3 La concertation et la représentation dans le milieu P. 24
- 2.4 La mobilisation sociale P. 27
- 2.5 Les dossiers P. 30

## PARTIE 3

**Les activités de support et d'aide  
aux consommateurs et consommatrices P. 33**

## PARTIE 4

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

## NOTE

*Le présent rapport d'activités concerne l'année 2016-2017. Les données sont compilées du 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2016.*



# 2016-2017

## FAITS SAILLANTS

### **Prix Mgr De Villers**

L'ACEF recevait, le 3 avril 2017, le prix Mgr De Villers, en reconnaissance de son travail d'entraide et de transformation du milieu. Une bourse de 5 000 \$ lui a été remise. Le diocèse de Saint-Jérôme a décerné annuellement quatre bourses, entre 2013 et 2017, qui viennent reconnaître des organismes qui contribuent à faire avancer la justice sociale, le bien commun et la dignité de la personne humaine.

### **Autres faits saillants**

- Nouveaux ateliers pour aider les femmes vivant de la violence économique, intitulé « J'ai les moyens de décider ! ».
- Embauche et formation d'une nouvelle intervenante, suite au départ d'Émmanuelle.
- Nouveau projet-pilote d'accompagnement budgétaire pour les personnes en intégration à l'emploi fréquentant l'organisme CAP Emploi.
- Rédaction et dépôt de six demandes de financement.
- « Journée futée en alimentation », dans le cadre de la campagne de prévention à l'endettement.
- Comité vigilance particulièrement actif, notamment sur le thème des intermédiaires financiers.
- Un total de 30 ateliers/conférences/formations, rejoignant 328 personnes.
- Vie associative et bénévole très riche, dont 722 h réalisées à l'accueil.
- Participation au 50<sup>e</sup> anniversaire de fondation des associations de consommateurs.
- 2 489 interventions, dont 159 consultations budgétaires.
- Plus de 48 000 visiteurs sur notre site internet.
- Grande mobilisation pour la reconnaissance et le financement des organismes communautaires autonomes.



# L'ACHALANDAGE «EN CHIFFRES»

## LES INTERVENTIONS

Cette partie nous renseigne sur le volume, en 2016, des appels, des rencontres et 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 2016, les appels et rencontres totalisent 2 489 interventions. Nous avons géré 8 077 courriels !**

	2014	2015	2016
Appels et rencontres	2 472	2 528	2 489
Courriels	8 182	7 952	8 077

### DEUX PRINCIPAUX CONSTATS

En 2016, toutes les sphères d'intervention reliées aux questions d'endettement ont augmenté significativement : 1 385 interventions en 2016 (soit 55,6% de toutes les interventions), comparativement à 1 118 interventions en 2015 (44%).

Nous émettons l'hypothèse que les formations d'intervenants ont mieux fait connaître les activités de l'ACEF et ainsi occasionnées plus de références. De plus, nous croyons que la transmission des dossiers en consultation budgétaire à la nouvelle intervenante a fait augmenter le nombre de suivis à réaliser.

Nous remarquons aussi cette année que les appels et rencontres liées aux cours sur le budget, aux ateliers et aux conférences ont diminué de façon importante : 218 interventions (9% de toutes les interventions), comparativement à 500 en 2015 (20%).



Nous croyons que le type d'activités éducatives en 2016-17, comparativement aux deux années précédentes, a eu une grande influence sur le volume d'interventions en personne ou par téléphone, puisqu'elles se géraient plutôt par courriel (invitations, inscriptions, etc.) et se réalisaient en-dehors de nos locaux (dans les groupes communautaires ou à la Maison du Citoyen).

## 1.2 LE SITE INTERNET

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 31 nouvelles pages (dernières nouvelles, la Une, infolettres, articles de mobilisation, rapport d'activités, etc.).

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).

**57 155 visites et 48 424 visiteurs !**  
**Du 1er avril 2016 au 31 mars 2017**

	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Nb de visites	61 264	70 006	57 155
Nb de visiteurs uniques	51 984	59 015	48 424
Nb de pages vues	131 451	149 492	112 826

Les pages les plus visitées :

1. Page d'accueil (15 321 fois)
2. Comment faire un budget (10 074 fois)
3. Avis de non-renouvellement du bail (7 821 fois)
4. Délai de prescription (7 819 fois)
5. Qu'arrive-t-il si je ne paie pas mes dettes (6 032 fois)
6. Grille budgétaire (6 011 fois)
7. Faillite personnelle (3 842 fois)
8. Solutions aux dettes (3 566 fois)
9. Ententes avec Hydro-Québec (3 395 fois)
10. Nous joindre (3 024 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.*

## **COURS SUR LE BUDGET «RÉGULIERS»**

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.

### **3 séries de cours rejoignant 43 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 allié 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 et 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.

## COURS SUR LE BUDGET «COUPLE ET ARGENT»

Les cours sur le budget offerts aux couples comportent trois rencontres. En plus des objectifs visés dans les cours réguliers, 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'on se retrouve confronté par exemple, aux valeurs et à la relation de l'autre face à l'argent ou encore, aux impacts des choix de consommation individuels dans le cadre d'une budget familial.

À l'hiver 2017, cinq couples ont participé à ce cours.

## LES ATELIERS ET CONFÉRENCES ÉDUCATIVES

Les groupes du milieu font appel à l'ACEF dans le cadre de leur mandat d'éducation implantée dans son milieu et connue de la plupart des groupes pour la qualité de son approche et la pertinence des sujets abordés.

**259 personnes ont participé à 22 ateliers-conférences 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»**

*189 personnes présentes dans 12 ateliers*

Au début de l'atelier, les participants réfléchissent à ce qui influence leur consommation tel que la publicité, le crédit facile, la pression sociale, leurs désirs ou leurs besoins, etc. Ils développent ainsi un regard critique face à la société de consommation et donnent leur point de vue. Puis ils apprennent à planifier leurs dépenses et à tenir un budget afin de consommer selon leurs moyens. Des trucs pour économiser sont présentés.

Nous entamons également une réflexion sur la problématique du crédit et de l'endettement. À l'aide d'un petit questionnaire, nous expliquons le fonctionnement du crédit et nous comparons les différents types de crédit et leur taux d'intérêts. Nous abordons aussi ce qui arrive si on ne paie pas ses dettes.

<b>Organismes</b>	<b>Ville</b>	<b>Nb de participants</b>
Groupe de la relève pour personnes aphasiques	Lachute	15
Centre des femmes Les Unes Les autres	Saint-Jérôme	22
Carrefour des femmes du Grand Lachute	Lachute	12
Porte de l'Emploi	Sainte-Thérèse	6
École Le Parallèle	Lachute	20
Porte de l'Emploi	Saint-Eustache	8
Cap Emploi	Saint-Jérôme	30
Maison Parenfant	Rosemère	7
Porte de l'emploi	Sainte-Thérèse	8
École Le Parallèle	Lachute	18
Maison populaire d'Argenteuil	Lachute	10
Cap Emploi	Saint-Jérôme	35

### **Sur le thème : «Je pars en appartement»**

*15 personnes présentes dans 3 ateliers*

Cet atelier a été offert au grand public et présenté à Saint-Eustache, Sainte-Thérèse et Saint-Jérôme. Les participants y ont appris les étapes pour planifier un départ en appartement. On y a entre autres abordé le budget, la recherche de logement, le bail, les droits des locataires, la planification du déménagement, etc.

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

*22 personnes présentes dans 1 atelier-conférence*

Dans cet atelier-conférence, 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 stratégies 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.

Nous avons donné cette conférence à Sainte-Thérèse dans le cadre de la campagne « *Des communautés plus futées que le crédit* ».

## **Sur le thème : « J'ai les moyens de décider! »**

*18 femmes présentes dans 4 ateliers*

Cette année, l'ACEF, en collaboration avec le Centre Rayon de Femmes Thérèse-de-Blainville et le CISSS des Laurentides, a créé un nouveau projet d'intervention intitulé « J'ai les moyens de décider! ». Il vise à éduquer les femmes sur l'importance de la santé et la sécurité financière pour la prévention et la reprise de pouvoir face à la violence économique. Le projet permet ainsi d'aider les femmes à développer leur confiance et leurs compétences en matière de finances personnelles.

Deux types d'intervention ont été utilisés : les ateliers d'éducation populaire de groupe et les consultations budgétaires individuelles. Vous trouverez les résultats de ces dernières à la section 3.1 de ce rapport d'activités.

- Le premier atelier « Budgéter au féminin » a pour objectif d'informer les femmes sur la gestion saine d'un budget personnel et de couple, de favoriser une prise de conscience sur une situation de violence économique et de sensibiliser les femmes à l'importance de l'autonomie financière.
- Le deuxième atelier « Les dettes : je peux m'en sortir! » a pour objectifs de sensibiliser et/ou de prévenir l'endettement dans un situation de violence économique, d'informer les femmes sur les notions entourant le crédit et sur les différentes solutions possibles en cas d'endettement.

Les deux ateliers ont été donnés à deux groupes fermés, ce qui a permis de rejoindre un total de 18 femmes et d'aborder plus de 20 sujets.

## **Sur le thème : « Bien géré, bien logé, pour vivre en sécurité »**

*5 personnes présentes dans un atelier*

L'atelier « Bien géré, bien logé, pour vivre en sécurité ! » s'est tenu en février auprès des membres de Parents Uniques des Laurentides. Les participantes ont appris à démystifier les mythes en matière de logement et à connaître leurs responsabilités et leurs droits dans le but de mieux se défendre.

## **Sur le thème : « Les droits en consommation »**

*10 personnes présentes dans un atelier*

En avril, les membres de Parents Uniques des Laurentides ont bénéficié d'un atelier sur les divers aspects de la Loi sur la protection des consommateurs. L'un des principaux objectifs était d'expliquer les forfaits de téléphonie cellulaire. La politique d'échange et de remboursement, les biens en rupture de stock, les contrats à exécution successive ont également été abordés.

Dix personnes ont ainsi pu approfondir leurs connaissances, briser leur isolement et connaître leurs droits et les différentes ressources à leur portée.

## LA FORMATION D'INTERVENANTS ET D'INTERVENANTES

Les formations sont offertes 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 67 intervenants formés dans 8 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 des agents multiplicateurs de la transmission de l'information. Cela démontre notre attachement aux valeurs de solidarité sociale.

#### Sur le thème : «Accompagner les personnes en difficultés financières»

Nous avons pu poursuivre pour une deuxième année, notre formation *Accompagner les personnes en difficultés financières* destinées aux intervenants sociaux et communautaires des Laurentides.

Afin d'améliorer notre offre, nous avons choisi de tenir les formations (ateliers 1 et 2) dans quatre nouvelles villes équitablement réparties sur notre grand territoire. Il s'agit de Saint-Eustache, Sainte-Adèle, Blainville et Lachute.

Cette formation vise à outiller les intervenants sur des notions peu connues reliées à l'endettement, aux finances personnelles et aux droits en consommation. L'objectif est qu'ils se sentent plus confiants et moins impuissants dans leurs interventions. Ils réduiront ainsi le stress des gens. Ils pourront les rassurer et leur donner des conseils pertinents jusqu'à ce qu'ils contactent l'ACEF, si nécessaire.

Cette formation est un lieu privilégié pour échanger sur les difficultés vécues par les intervenants face aux valeurs et aux impacts des choix des personnes qu'ils cherchent à aider.



Divers outils d'animation ont été peaufinés soient les deux présentations Powerpoint, les activités interactives et les documents écrits. La formation est divisée en deux parties de 3h30 chacune.

- La première aborde des sujets tels que les différents types de dettes, les ententes avec les créanciers, les agences de recouvrement, les intermédiaires financiers et les solutions aux dettes.
- La deuxième aborde la gestion des dépenses et le budget, les trucs pour économiser, le fonctionnement du crédit et les règlements les plus populaires de la Loi sur la protection du consommateur.

Les intervenants ont participé activement par des questions et des exemples. Ils ont exprimé un haut niveau de satisfaction et de reconnaissance face à toutes les connaissances acquises. Ils soulignent combien elles leurs seront utiles dans leur travail.

## **CAMPAGNE DE PRÉVENTION À L'ENDETTEMENT**

### **«DES COMMUNAUTÉS PLUS FUTÉES QUE LE CRÉDIT»**

Cette année, la CACQ initiait la campagne nationale de prévention à l'endettement sous le titre «*Des communautés plus futées que le crédit*». La campagne se déroulera sur deux années et vise à mettre de l'avant des alternatives collectives pour déjouer l'endettement. Quatre grandes thématiques ont été identifiées: l'alimentation, le logement, le transport et les loisirs.

Lancée à travers tout le Québec par la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) en collaboration avec Union des consommateurs, cette campagne veut mettre de l'avant qu'il est possible de vivre sans crédit. Elle propose aux familles et aux jeunes plusieurs alternatives présentes dans nos communautés et des réflexions par rapport à leurs choix de consommation.

### **Journée futée en alimentation**

Le 22 novembre, l'ACEF organisait la «Journée futée en alimentation»: visite de stands d'information et causerie. Au total, les quelques 50 participants-tes ont pu visiter cinq stands tenus par l'ACEF et un organisme du milieu, le Centre d'entraide Racine-Lavoie, qui proposaient des alternatives économiques en alimentation (cuisines collectives, groupes d'achats, recettes économiques...).

Plus d'une vingtaine de personnes ont aussi assisté à l'atelier *Panier d'épicerie pour consommateurs avertis*. Une journée enrichissante qui a permis d'apprendre à déjouer les stratégies marketing des marchés d'alimentation et des façons d'économiser en alimentation.

### **Bottin des ressources économiques en alimentation**

De plus, l'ACEF a conçu un répertoire de tous les organismes de la région qui offrent des alternatives en alimentation, dans le but de créer un document de référence à transmettre à la population.

### **Médiatisation de la campagne**

L'ACEF a médiatisé la campagne dans les Basses-Laurentides :

- six articles sont parus dans les journaux locaux et le bulletin de la Ville de Blainville;
- un article à la Une dans notre infolettre;
- création d'une page internet sur notre site, dont la parution à la Une pendant quelques semaines.

Pour l'occasion, la Ville de Sainte-Thérèse nous a généreusement octroyé une commandite d'une valeur de 468\$ pour la location de la salle.

### **Conseils futés sur le logement**

À l'hiver, en lien avec le thème du logement, nous avons rédigé un article dans notre infolettre donnant les meilleurs conseils pour réduire sa facture d'habitation.

## **LES INTERVENTIONS DANS LES MÉDIAS**

Les articles dans les médias supportent notre action de défense collective des droits. Ils mobilisent la population et appellent les consommateurs et consommatrices à l'action.

Aussi, nous donnons à l'occasion des entrevues pour divers médias. En 2016-17, nous avons collaboré à :

- un article dans La Presse Affaires abordant l'insolvabilité et ses causes, dans deux des villes de notre territoire;
- un article dans La Presse sur les trucs pour économiser;
- un article dans la revue Le Bel Âge sur les trucs pour économiser.

### **39 apparitions médiatiques répertoriées**

Nous avons répertorié 39 articles dans les journaux régionaux, soit dans leur format papier ou sur leur site internet. En voici les sujets.

- Revendication pour un meilleur financement de l'ACEF «Le sous-financement, ça suffit !»
- Sur la route de l'insolvabilité (participation à un article dans La Presse)
- Campagne de prévention à l'endettement

- Trucs pour économiser (participation à un article dans La Presse)
- Réflexion sur nos habitudes de consommation
- Atelier-causerie «Je pars en appartement»
- Cours sur le budget
- Ateliers éducatifs
- Emploi d'Été Canada

## LE SITE INTERNET

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

- La médiation : une alternative à votre portée !
- Revenu minimum garanti pour tous
- Je pars en voyage
- Mes renseignements personnels
- Location d'un logement : trucs en vrac

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

## INFOLETTRES

En 2016-2017, l'ACEF a envoyé trois infolettres par courriel. Au 31 mars 2017, notre liste d'abonnés s'élevait à 550 personnes ou organismes comparativement à 423 l'année précédente.

Voici les sujets abordés :

- Rapport d'activités 2015-16
- La location d'un logement
- Renseignements personnels : comment les préserver
- Différentes nouvelles internes (ex. : départ ou arrivée d'une employée)
- Journée futée en alimentation
- Mobilisation pour un meilleur financement des groupes communautaires
- Je pars en voyage : trucs et conseils
- Réflexion sur le revenu minimum garanti pour tous
- 50e anniversaire des associations de consommateurs
- Réflexion sur les inégalités sociales
- La médiation pour régler les conflits
- Alternatives au logement
- Cours sur le budget
- Campagne de financement de l'ACEF
- Projet de l'ACEF pour contrer la violence économique envers les femmes
- Récompenser matériellement son enfant, est-ce une bonne idée ?

## LES OUTILS ET DOCUMENTS D'INFORMATION

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

Nous offrons aussi plusieurs autres documents :

- Cahier budgétaire (version papier)
- Cahier budget sur Excel
- Je pars en appartement
- Le petit budget
- Bien manger à bon compte
- L'achat d'une maison, étape par étape
- MA RETRAITE... mes droits, mes finances
- Couple et argent, où en sommes-nous ?
- Cahier des solutions aux dettes
- Faire face à une diminution de revenus

## 2.2 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.*

### POUR UNE MEILLEURE RECONNAISSANCE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES AUTONOMES ET DES GROUPES EN DÉFENSE COLLECTIVE DES DROITS

Les groupes communautaires demandent depuis longtemps :

- un rehaussement significatif du financement à la mission globale des 4 000 organismes communautaires autonomes, de l'argent pour les organismes non financés et l'indexation des subventions à la mission globale. Besoins : 350 millions \$ annuellement. Pour les organismes en défense collective des droits, les plus pauvres des organismes : 40 millions \$ annuellement;
- le respect de la politique de reconnaissance de l'action communautaire et la reconnaissance de l'action communautaire autonome comme moteur de progrès social;
- la fin des compressions dans les services publics et les programmes sociaux.

En 2016-17, les groupes se sont mobilisés et ont réalisé plusieurs activités afin de faire reconnaître leur importance et en vue d'un meilleur financement.

Les actions politiques posées par l'ACEF en ce sens cette année, ont été :

- Envoi d'une lettre au SACAIS (notre principal bailleur de fonds) lui indiquant pourquoi nous nous mobilisons;
- Envoi d'une lettre à nos députés pour un meilleur financement de la défense collective des droits;
- 7 novembre : rencontre collective des députés. Les organismes communautaires de la MRC Thérèse-de-Blainville, dont l'ACEF, portaient leurs revendications auprès du député de Groulx, M. Surprenant et de Mme Fontaine, attachée politique du député de Blainville.

## LA POLITIQUE D'EXACTITUDE DES PRIX

L'ACEF a été consultée par l'Office de la protection du consommateur pour donner son avis sur un jugement rendu en lien avec la politique d'exactitude des prix. Le comité de vigilance a pris connaissance du jugement. Il a analysé les impacts de cette jurisprudence sur l'application future de la politique. Les commentaires du comité ont été envoyés à l'Office.

## 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 mars 2017, 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.

## ENCADREMENT LÉGAL DES INTERMÉDIAIRES 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.

En 2016-17, le comité de vigilance a été très actif à défendre les droits des consommateurs-trices face aux intermédiaires financiers (les actions se répartissent sous différents volets d'intervention dans le présent rapport).

En matière d'encadrement légal de ces intermédiaires financiers, le Québec accuse un retard considérable par rapport aux autres provinces : il n'y a rien dans la loi !

Le comité a donc analysé la réglementation du Manitoba en matière de prêts à court élevé, dans un premier temps. Il a soumis à l'OPC ses recommandations pour ajouter des protections à la Loi sur la protection du consommateur. Dans un deuxième temps, le comité a analysé la réglementation du Manitoba en matière de prêts de dépannage. Des recommandations suivront bientôt auprès de l'Office.

## 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 2016-17. Ces appuis prennent différentes formes, dont la signature de pétition, l'envoi de lettres aux acteurs politiques, la participation à des consultations populaires, etc.

- Lettre au ministre contre la légalisation du dépôt de garantie lors de la location d'un logement.
- Pétition à la Chambre des communes du Canada demandant de prioriser la réduction de la pauvreté.
- Signature du Manifeste bleu pour les droits des enfants.
- Lettre à la ministre pour élargir la participation aux consultations sur les activités politiques des organismes de bienfaisance.
- Lettre d'appui aux réfugiés de Fukushima.
- Lettre au ministre pour appuyer les démarches de la Fédération des femmes du Québec pour améliorer son financement.
- Signature d'une déclaration commune pour lever les limites à l'égalité économique des femmes.
- Appui à la «Campagne 5-10-15» pour améliorer les conditions de travail des travailleurs-euses du Québec.
- Quatre personnes de l'ACEF (bénévoles, employées) ont envoyé une lettre au ministre afin de dénoncer le projet de loi 70 et lui ont écrit ce qu'elles pensaient de la menace de couper 224\$ sur la prestation de base de l'aide sociale.

## 2.3 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.*

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

### CENTRAIDE

À chaque automne, nous soutenons la campagne Centraide Laurentides en encourageant les gens à donner. Nous avons témoigné de l'importance de notre travail auprès des employés de La Financière Agricole à Saint-Eustache.

En mai 2016, la coordonnatrice a 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 concertation 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'ACEF partage ses préoccupations en lien avec les problèmes vécus par les personnes qu'elle aide et la défense des droits des consommateurs.

- **Table de concertation sur la pauvreté de la MRC Deux-Montagnes / Mirabel Sud**  
Nous avons participé à 1 rencontre de cette table.
- **Corporation de développement communautaire Rivière-du-Nord (CDC)**  
Nous avons participé aux 2 rencontres et à l'AGA de la CDC. Une cinquantaine d'organismes y sont membres.



## **REGROUPEMENT DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES DES LAURENTIDES (ROCL)**

Le ROCL regroupe environ 140 organismes communautaires des Laurentides, dont l'ACEF. En plus d'avoir participé à l'assemblée générale annuelle en mai 2016, nous étions présentes à une rencontre, le 20 septembre 2016, pour préparer la mobilisation régionale des 7 et 8 novembre 2016. Nous avons aussi participé à la tournée des membres du ROCL, le 1er février 2017.

## **COALITION DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS DU QUÉBEC (CACQ)**

La Coalition représente 21 associations de consommateurs du Québec réparties dans presque toutes les régions. 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 principalement au sein du comité de mise à jour du portail web «toutbiencalcul.ca» et par quelques tâches «administratives» ponctuelles en soutien à la permanente de la CACQ.

### ***Comité du portail web des associations de consommateurs***

Le comité de mise à jour du portail web «www.toutbiencalcul.ca» a été mis en place au printemps 2016 et une intervenante de l'ACEF y représente la CACQ. Elle y effectue la révision du contenu, les rencontres entre les membres et des activités de promotion du site web.

Cette porte d'entrée donne accès à des services spécialisés en finances personnelles offerts par les associations, propose des outils adaptés, et à travers les différentes sections, offre une information claire, objective et critique afin de guider vers de meilleurs choix de consommation et une meilleure santé financière.

### ***Assemblées générales et 50e***

Notre présence à l'assemblée générale de juin 2016 a été importante pour débattre des dossiers qui nous unissent et se prononcer sur les actions à mettre de l'avant pour l'année à venir. L'une des soirées fut consacrée à la célébration du 50<sup>e</sup> anniversaire de la création des associations de consommateurs au Québec.

En mars 2017, nous participions à une deuxième assemblée générale qui réunissait, cette fois, les deux regroupements d'associations de consommateurs du Québec, soit la CACQ et Union des consommateurs. Un beau moment de ressourcement et de solidarité.

## PRÉSENTATION DE L'ACEF AUPRÈS DE LA POPULATION

L'ACEF est souvent présente à différents évènements 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 et rencontres de représentation cette année :

- en avril 2016, à Sainte-Thérèse, tenue d'un kiosque de l'ACEF auprès des jeunes qui fréquentent les centres jeunesse de la région des Basses-Laurentides. Près d'une cinquantaine de personnes présentes. L'objectif était de faire connaître nos activités auprès des jeunes pour qu'ils puissent faire appel à nous si nécessaire;
- en octobre 2016, une rencontre a été organisée entre une intervenante de l'ACEF, le travailleur de rue de la région et l'organisatrice communautaire du CLSC Thérèse-de-Blainville, dans le but d'apporter une contribution de l'ACEF à un nouveau comité portant sur le déménagement. La rencontre a porté sur les services que l'ACEF peut offrir aux personnes vivant des difficultés au niveau du déménagement et de partager les connaissances de l'ACEF sur le sujet;
- en novembre 2016, présentation de l'ACEF à deux étudiantes de première année du Cégep de Saint-Jérôme. Elles en ont fait un exposé à leurs collègues de classe. Le but était que les futures travailleuses sociales connaissent les ressources du milieu;
- en novembre 2016, nous avons rencontré des intervenants-stagiaires du Centre Regain de Vie afin de présenter l'ACEF et ses services et établir une collaboration plus étroite entre nos deux organismes.

## 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.*

### POUR UNE MEILLEURE RECONNAISSANCE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES AUTONOMES ET DES GROUPES EN DÉFENSE COLLECTIVE DES DROITS

Comme mentionné au chapitre des actions politiques, l'année 2016-17 a été encore une fois très importante en terme de mobilisation en vue d'un meilleur financement.

L'ACEF des Basses-Laurentides a pris une part très active dans les activités qui suivent.

- Une **rencontre avec notre regroupement d'organismes communautaires**, le 20 septembre 2016, mettait la table aux multiples activités de mobilisation en vue d'un meilleur financement.
- **Café causerie**, le 25 octobre sous le thème «l'ACEF : bons coups et défis» réunissant bénévoles, stagiaire et employés. L'activité a permis une réflexion sur l'importance du rôle de l'ACEF dans la communauté et de ce qu'elle pourrait accomplir si elle était pleinement financée. L'activité a permis de mobiliser les personnes pour revendiquer un meilleur financement.
- **Échanges et réflexions** au conseil d'administration sous le même thème et avec les mêmes objectifs que le café causerie.
- **Médiatisation de nos activités** de mobilisation dans les journaux locaux. L'ACEF annonçait la fermeture temporaire de ses bureaux, les 8 et 9 novembre.
- 7 novembre : **fabrication collective d'une porte symbolique**, où les organismes, dont l'ACEF, y apposaient une photo de leur local avec leurs portes fermées d'un côté, et leurs portes ouvertes de l'autre. Nous y avons noté nos «bons coups», afin de symboliser l'apport important des groupes communautaires dans le milieu.

- 8 et 9 novembre : **fermeture temporaire de l'ACEF**. Affiche à la porte, message sur le répondeur, l'ACEF annonçait qu'elle cessait ses activités régulières, le temps de mener des activités de mobilisation pour améliorer son financement.
- 9 novembre : **rassemblement des organismes** communautaires autonomes des Laurentides, dont l'ACEF, à Sainte-Adèle. Les «portes» de chaque MRC y étaient présentées, l'évènement fut médiatisé.
- **Action d'éclat «Leitao : nos vies, c'est pas un jeu !»** le 7 février 2017 : distribution de tracts de sensibilisation pour un réinvestissement majeur dans les organismes communautaires, les services publics et les programmes sociaux.

## 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 les incitons à inscrire «NON! à la sollicitation et à la publicité sur le crédit» sur les offres de crédit qu'ils reçoivent et de les envoyer à l'expéditeur en guise de protestation. 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 2016-2017 :

- Adoption du PL 70 : recul majeur pour les droits des assistés sociaux

- Mobilisation pour un meilleur financement des groupes en défense des droits (revendications, bilan des activités menées dans le cadre de la campagne nationale)
- Cri d'alarme pour l'indexation des subventions aux groupes en défense 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.

## 2.5 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.*

### COMITÉ DE CITOYENS VIGILANTS

Derrière les dossiers et les activités en défense de droits, il y a très souvent le beau travail du comité de vigilance. En 2016-17, sept personnes ont contribué au comité, six rencontres ont eu lieu en plus des heures de travail en-dehors des rencontres. Le comité illustre très bien l'essence de l'ACEF, qui est de mobiliser et regrouper des consommateurs pour la défense de leurs droits et de leurs intérêts.

### PAUVRETÉ ET ACCÈS À L'ÉLECTRICITÉ

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 avons le souci de les informer des ententes de remboursement disponibles, de les aider à évaluer leur capacité de remboursement et ainsi mieux les outiller à négocier une entente qui respecte leur capacité de payer. Dans certaines situations, nous intervenons auprès d'Hydro-Québec en leur nom.

Nous suivons de près les activités de représentation que mène notre regroupement (CACQ) auprès d'Hydro-Québec et au sein des différents comités de travail entre les associations de consommateurs et HQ.

### LA POLITIQUE D'EXACTITUDE DES PRIX

L'ACEF persiste à faire connaître la politique d'exactitude des prix, puisque 50% des personnes ne la connaissent pas assez pour la faire appliquer.

L'OPC a fait imprimer des affiches et des cartes expliquant la politique. Nous en avons commandées pour les groupes communautaires de notre territoire et nous les distribuons lors de nos rencontres de concertation avec les groupes. Nous distribuons les petites cartes auprès de la population.

Nous avons aussi envoyé une lettre d'information au Walmart de la Place Rosemère : plusieurs personnes nous ont fait part d'une mauvaise application de la politique d'exactitude des prix.

## **INTERMÉDIAIRES FINANCIERS**

Cette année, le comité de vigilance a amorcé la mise sur pied d'une enquête auprès de certains intermédiaires. De fausses consommatrices surendettées auront recours à leurs services.

Les objectifs de l'enquête :

- prévenir les abus des intermédiaires financiers
- dresser un portrait des différents intermédiaires
- vérifier les pratiques de commerce des intermédiaires
- dénoncer les pratiques de commerce des intermédiaires

On veut répondre aux questions suivantes : leurs pratiques sont-elles légales, morales, éthiques, déloyales, abusives ?

Ainsi, le comité a :

- analysé les contrats de certains prêteurs privés et de prêteurs sur salaire;
- étudié la situation vécue par des personnes qui ont consulté l'ACEF;
- analysé les agissements du Petit Cochon Rose;
- établi une liste des intermédiaires financiers dans la région;
- bâti les mises en situation et les questions à poser dans l'enquête;
- déterminer les intermédiaires à enquêter.

## **PLAINTES AU BUREAU DU SURINTENDANT DES FAILLITES**

Depuis quelques années, il y a une rude concurrence entre les entreprises qui agissent pour remédier à l'insolvabilité des consommateurs-trices (syndics, intermédiaires financiers...). Le nombre de plaintes à l'ACEF portant sur les syndics de faillite augmentent : mauvaises solutions proposées aux personnes, référence à des prêteurs à couts élevés, soutien inexistant, informations manquantes...

Le comité de vigilance est à mettre en place une trousse d'information pour les consommateurs-trices s'étant fait flouer par un syndic de faillite. Le Bureau du surintendant des faillites (BSF) nous a informés des démarches pour porter plainte. Nous suivons le dossier d'un couple en procédure de plainte avec le BSF.

Le comité est déterminé à protéger les droits des personnes en situation d'insolvabilité et par le fait même, de vulnérabilité. Le domaine des lois en matière d'endettement et de solutions à l'endettement est complexe, il est facile d'abuser des personnes.

## **REVENU MINIMUM GARANTI**

Avec la médiatisation des revendications syndicales pour un salaire minimum à 15\$/h, l'enjeu du revenu minimum garanti a refait surface, d'autant que le gouvernement a suggéré de mettre en place un tel projet.

L'ACEF s'y est intéressée de plus près cette année.

- Elle assistait à une rencontre d'information à Montréal afin de cerner les enjeux d'un tel projet.
- Un article dans l'infolettre est paru par la suite afin d'en informer les consommateurs-trices.
- Lors de l'assemblée générale des associations de consommateurs, en mars 2017, nous assistions à deux conférences sur le sujet données par deux conférenciers.

## **LE 1<sup>ER</sup> JUILLET, JE PASSE MON BAIL !**

L'ACEF a mené une action de défense des droits en invitant les gens à laisser une photocopie de leur bail dans le logement qu'ils quittent. Ceci dans le but d'informer les futurs locataires des conditions du bail précédent, telles que le prix du loyer. Ainsi, si les nouveaux locataires constatent une augmentation trop grande, ils pourront faire valoir leurs droits.

Cet appel à «passer son bail» a été lancé sur Facebook et auprès de nos abonnés à l'infolettre.



# 3

## LES ACTIVITÉS DE SUPPORT ET D'AIDE

*Les activités de support et d'aide visent principalement à soutenir concrètement les consommateurs et consommatrices et constituent une réponse à leur isolement, souvent conséquence, leurs problèmes de consommation. Les valeurs sous-jacentes à l'intervention 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.*

### 3.1 LA CONSULTATION BUDGÉTAIRE

L'endettement, la baisse de revenus, les crises situationnelles sont quelques-uns des motifs qui poussent les gens à contacter l'ACEF pour les aider à y voir plus clair et reprendre le contrôle.

L'approche utilisée en consultation budgétaire vise la reprise de pouvoir de la personne ou du couple sur sa situation financière. Ainsi, l'objectif est de permettre à la personne d'acquiescer assez d'information et d'outils pour être en mesure d'établir ses priorités, réfléchir aux impacts de ses choix et finalement, prendre les décisions qu'elle considère nécessaires à l'amélioration de sa santé financière et à la défense de ses droits et intérêts. Nous privilégions la qualité de vie et tentons de tenir compte de la personne dans sa globalité.

Lors de la consultation budgétaire, nous établissons d'abord le portrait financier de la personne ou de la famille. Puis, avec toutes les informations recueillies, nous analysons les différentes solutions possibles et les conséquences de chacune.

La consultation budgétaire est un terrain fertile à la réflexion, notamment sur le contexte dans lequel nous vivons et qui nous pousse sans cesse à consommer. Elle permet la prise de conscience de ses choix de consommation et de leurs impacts sur notre vie. La consultation budgétaire permet aussi de sensibiliser les familles aux différents enjeux liés à l'endettement. La sollicitation sur le crédit, la déresponsabilisation des émetteurs de crédit et les risques de faire affaire avec les intermédiaires financiers sont des thèmes récurrents et inévitables.

C'est finalement le lieu idéal pour présenter l'action de l'ACEF, ses activités, ses dossiers et susciter l'engagement et la mobilisation des gens rencontrés.

## STATISTIQUES COMPARATIVES

	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Nouveaux dossiers	85	87	88
Rencontres en suivi	18	7	10
Consultations par téléphone	41	57	61
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>151</b>	<b>159</b>

## PORTRAIT DES PERSONNES RENCONTRÉES

- 243 personnes, dont 125 enfants, ont été touchées directement et indirectement, ce qui représente une augmentation de 7% par rapport à 2015.
- 35 % des personnes étaient en couple.
- 25% des personnes rencontrées vivaient au sein d'une famille biparentale et 36% étaient monoparentales.
- 28% étaient des personnes seules.
- 63% des gens avaient des revenus de travail comme principale source de revenus (84% des femmes et 72% des hommes travaillaient à temps plein).
- Près de 20% des hommes étaient à la retraite.
- Les solutions les plus proposées : la faillite, le statu quo et la vente d'actifs.
- La moyenne d'âge : 47 ans.
- 59% des personnes ont des études collégiales ou universitaires.
- 61% des personnes rencontrées étaient des femmes.

## PROJET CONTRE LA VIOLENCE ÉCONOMIQUE «J'AI LES MOYENS DE DÉCIDER !»

Comme mentionné à la section des activités éducatives du présent rapport, cette année, en collaboration avec le Centre Rayon de Femmes Thérèse-de-Blainville, nous avons démarré le nouveau projet «J'ai les moyens de décider!». En plus des ateliers, il

comportait aussi un volet de consultations budgétaires. Les consultations ont débuté en janvier 2017 et seront donc compilées dans le prochain rapport d'activités.

## 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 pour faire face aux problèmes de consommation; nous les soutenons et les guidons à travers les différents processus.

**En 2016, 762 interventions étaient liées au soutien et à l'aide téléphonique (31 % de l'achalandage téléphonique et en personne)**

Les principales questions abordées concernent l'endettement, les ententes avec Hydro-Québec, les droits en consommation et les références diverses.

L'information donnée à la personne qui nous contacte l'amène 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 encore, sur les pratiques des commerçants de la région.

## 3.3 PARENTS UNIQUES DES LAURENTIDES

Entre les mois de novembre 2016 et avril 2017, l'ACEF a réalisé six journées d'activités dans les locaux de Parents Uniques des Laurentides à Saint-Agathe. Ce partenariat avec un organisme hors de notre territoire permet de rencontrer des familles aux prises avec différentes problématiques liées aux finances personnelles ou aux droits en consommation, et d'animer des ateliers d'éducation populaire.

Un total de 28 familles ont reçu divers services de l'ACEF.

### **Rencontres budgétaires et ateliers**

Les personnes rencontrées sont inquiètes. Elles éprouvent du stress et cherchent une solution à une situation difficile. Notre objectif est de les informer et de les guider afin qu'elles prennent la meilleure décision pour elle.

Un total de 17 rencontres budgétaires ont eu lieu; 13 femmes, 3 hommes et 25 enfants ont été directement touchés par les interventions.

Les principaux sujets abordés :

- Finances personnelles
- Solutions aux dettes
- Ententes auprès d'Hydro-Québec
- Harcèlement de la part d'agences de recouvrement
- Problématiques en matière de logement
- Gestion du budget et trucs pour économiser
- Droit familial, du logement et de la consommation
- Diverses références

En plus de ces rencontres individuelles, l'ACEF a animé deux ateliers d'éducation populaire qui ont rejoint 15 personnes. Voir les détails dans la section 2.1.

Nous considérons que le partenariat entre Parents Uniques des Laurentides et l'ACEF a été un succès. Nous sommes fières du travail accompli et des résultats obtenus. Il s'agit d'un service qui gagnerait à avoir pignon sur rue dans les Laurentides.

## **3.4 ACCOMPAGNEMENT BUDGÉTAIRE CHEZ CAP EMPLOI**

Dans le but d'offrir un meilleur service aux personnes en démarche d'intégration au marché du travail, l'ACEF a mis sur pied un projet-pilote d'accompagnement budgétaire s'effectuant dans les locaux de CAP Emploi. Nous y rencontrons les personnes pour de l'intervention budgétaire de base. Au total, huit personnes ont été accompagnées en individuel.

## **3.5 SOUTIEN AUX ENTENTES AVEC HYDRO-QUÉBEC**

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

Après une évaluation de la situation avec la personne, nous regardons avec elle sa capacité de payer et analysons les types d'ententes de remboursement qu'elle pourrait se voir offrir par Hydro-Québec. Nous lui donnons ainsi les outils nécessaires à sa négociation.

En 2016, l'équipe a effectué 129 interventions (soit 17 % de ses interventions d'aide), dont quelques médiations, afin de soutenir les ménages dans leur négociation avec Hydro-Québec.

## 3.6 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, nous leur fournissons des lettres types, etc.

### **Nous avons traité 44 plaintes en 2016**

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 peut sembler peu important.

Les sujets les plus populaires en 2016 :

- vente de meubles et électroménagers;
- télécommunications;
- syndicats de faillite;
- assurances;
- agences de recouvrement.

## 3.7 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, l'ACEF a ajouté les pages suivantes :

- Je pars en voyage
- Location d'un logement : trucs en vrac
- Avis de résiliation de bail en raison d'un handicap
- Signalement de vermine dans mon logement
- Remboursement du dépôt de garantie
- Une augmentation de loyer ? Que faire.



# AUTRES ACTIVITÉS DE L'ORGANISME

## LES ACTIVITÉS RELIÉES AU FINANCEMENT

La recherche de nouvelles sources de financement a été une préoccupation tout au long de l'année. Nous avons cherché de nouveaux bailleurs de fond.

Nous avons déposé quatre demandes pour des projets spécifiques :

- un projet financé par le CISSS pour des rencontres et des ateliers auprès des femmes vivant de la violence économique - OBTENU;
- un projet financé par l'Office de la protection des consommateurs pour des formations offertes aux intervenants pour « Accompagner les personnes en difficultés financières » - OBTENU;
- un projet dans le cadre du *Programme d'aide financière pour favoriser l'accès à la justice*- REFUSÉ;
- un projet présenté à Centraide Laurentides pour la mise sur pied d'une clinique itinérante en finances personnelles et en consommation dans les organismes communautaires du milieu - REFUSÉ.

La structuration et la rédaction des deux demandes refusées ont malheureusement demandé un travail colossal à l'équipe de travail (plusieurs réunions d'équipe, démarchage de partenaires, rédaction, prévisions budgétaires, planification des ressources humaines...).

Nous avons également déposé deux demandes de soutien financier :

- au Prix Mgr De Villers décerné par le diocèse de Saint-Jérôme - OBTENU
- au programme Emplois d'été du Canada pour l'embauche de deux étudiants pour une période de 12 semaines – OBTENU

En 2016-17, nous avons pu poursuivre notre offre de services chez Parents Uniques des Laurentides. En effet, Centraide Gatineau-Labelle/Hauts-Laurentides a renouvelé son soutien à l'organisme pour qu'il puisse nous recevoir dans ses locaux pendant six journées; nous rencontrons ses membres pour les aider face à leurs difficultés financières.

De plus, à l'hiver, un comité de développement pour l'avenir de l'ACEF, composé de membres du conseil d'administration et de l'équipe de travail, a défini de nouvelles étapes de travail pour assurer les ressources financières et humaines nécessaires pour répondre aux besoins de la population.

## BAILLEURS DE FONDS RÉGULIERS

Et comme à chaque année, 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'informations. Nous avons également fait une demande de financement aux communautés religieuses et à Centraide Laurentides.

## CAMPAGNE DE FINANCEMENT

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 3 568 \$ en cotisations et en dons de nos membres. Près de 91% de nos membres sont de fidèles sympathisants qui renouvèlent leur membership.

Nous sollicitons également, pour un don, des personnes, des acteurs politiques, des groupes et des institutions de notre grand territoire. Nous avons reçu un montant total de 2 484 \$ de leur part. La diminution radicale, par rapport à 2015, provient d'un donateur qui nous avait fait un don substantiel de 5 000 \$.

En ce qui a trait aux municipalités, certaines nous soutiennent par des contributions financières mais aussi par des prêts d'équipements ou de locaux. Cette année, la Ville de Saint-Eustache a financé deux de nos ateliers éducatifs dispensés sur leur territoire.

	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Individus-membres	95	83	86	74
Groupes-membres	14	11	11	11
Autres donateurs	19	11	21	12
Sommes amassées	10 530 \$	6 068 \$	12 936 \$	6 052 \$

## 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.



- Une nouvelle administratrice a assisté à la tournée nationale de la Défense collective des droits où il a été expliqué les critères et les manifestations selon le cadre de référence en matière d'action communautaire.
- Formation de la Ville de Blainville «Gestion administrative - Les États financiers», une intervenante y participait.
- En juin 2016, nous avons reçu à l'ACEF deux syndics autorisés en insolvabilités, de chez Ginsberg Gingras et Associés, pour nous donner une formation sur différents sujets entourant la proposition du consommateur et la faillite. Cette formation d'une demi-journée, a permis à l'équipe de mettre à jour leurs connaissances sur les différents sujets en lien avec les nouveaux enjeux actuellement rencontrés en consultation budgétaire et au soutien téléphonique.

## 4.3 NOUVELLE IMAGE VISUELLE DE L'ACEF

L'ACEF aura désormais un nouveau logo et une nouvelle image visuelle. Nous avons travaillé, avec un graphiste professionnel, à créer un logo qui nous ressemble. Nous aurons aussi une belle papeterie : lettres entête, enveloppes, cartes d'affaires... et bientôt, un nouveau flyer.

## 4.4 LES RESSOURCES HUMAINES

- En septembre 2016, nous avons dû procéder à une embauche à la suite du départ de l'une des trois intervenantes qui occupent des postes permanents de l'ACEF.
- L'équipe compte également une administratrice, comptable de profession qui fait bénévolement la tenue de notre comptabilité. Son précieux soutien s'est chiffré à 120 heures de travail.
- Une enseignante à la retraite donne bénévolement des cours sur le budget.
- À l'été 2016, l'ACEF a pu inclure dans son équipe, deux étudiantes, l'une inscrite au certificat en droit et l'autre au certificat en toxicomanie, pour une durée de 10 semaines. Cette aide fort appréciée a été rendue possible grâce au programme Emplois d'été du Canada.
- Une stagiaire en Techniques de travail social du Cegep de Terrebonne s'est jointe à l'équipe de septembre à décembre 2016.

## 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, la représentation, la défense de droit, 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, 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. Elles représentent plusieurs heures de travail par semaine.

La coordination et la supervision de la stagiaire ont requis un certain investissement. De nombreuses rencontres d'encadrement et de soutien ont été nécessaires ainsi que deux rencontres tripartites de supervision.

## 4.7 L'ACTION BÉNÉVOLE

### BÉNÉVOLAT À L'ACCUEIL

La petite équipe de l'ACEF est très reconnaissante de pouvoir compter sur une extraordinaire équipe de bénévoles à l'accueil. Cinq personnes dévouées sont avec nous depuis plusieurs années, et une nouvelle s'est jointe à l'équipe au cours de l'hiver. 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 à l'accueil ont accompli 722 heures de travail, ce qui représente 103 jours !**

### COMITÉ DE CITOYENS VIGILANTS

Le bénévolat s'effectue aussi par le biais du comité de citoyens vigilants qui a pour mandat de maintenir une vigie face à différentes pratiques de commerce. Il dénonce, éduque, mène des actions politiques et mobilise les citoyens et citoyennes de la région.

### AUTRES PRÉCIEUX BÉNÉVOLES...

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.

**Les membres du conseil d'administration ont effectué plus de 200 heures de bénévolat**

Lors de l'assemblée générale annuelle en juin, quatre postes étaient en élections. Trois administrateur-trices ont acceptés de renouveler leur mandat de trois ans. Un poste est resté vacant et a été comblé à l'automne. La nouvelle administratrice a reçu

une formation afin de s'approprier la mission, le fonctionnement de l'ACEF et les principaux enjeux en consommation. Un administrateur a quitté son poste en février.

Le conseil s'est réuni à sept reprises et deux consultations courriels ont eu lieu. 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.

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 2017 sont :

- Maryse Dugré,
- Isabelle Thibault,
- Lise Laroche,
- Christine Larrivée,
- Benoit Sanschagrin,
- Michèle Rozon.

L'ACEF EST MEMBRE OU SOUTIENT LES ORGANISMES SUIVANTS :

