



RAPPORT 2012-2013 ACTIVITÉS



FAITS SAILLANTS

- 40^e anniversaire de l'ACEF
- Concours et recueil «40 ans, 40 trucs pour économiser»
- Nouveau site internet
- Résultats de l'enquête sur les spéciaux en épicerie
- Nombre record d'ateliers éducatifs
- Vie associative riche

Mot de la présidente

C'est avec un sentiment de fierté renouvelé que je vous présente le bilan des activités de la 40^e année d'existence de l'ACEF des Basses-Laurentides. Vous constaterez que nos réalisations ont obtenu un certain succès et sont le fruit de l'engagement et de l'implication soutenus de notre équipe d'intervenantes et des bénévoles. Au nom de tous les membres du conseil d'administration, je les remercie.

En 2012-2013, nos activités ont permis d'entretenir et d'actualiser notre présence auprès de notre clientèle régionale et de générer une visibilité provinciale. Je mentionne, entre autres, le succès de notre soirée du 40^e anniversaire, le lancement de notre nouveau site internet actualisé et dynamique, une présence active à la campagne provinciale «Dans la marge jusqu'au cou !», la présentation des résultats de notre enquête de consommation sur la meilleure semaine pour faire l'épicerie et dont les résultats ont été diffusés à l'émission L'Épicerie, l'augmentation notable des participants à nos ateliers éducatifs et la popularité des documents qui s'y rattachent et une collaboration remarquée à l'émission Déficit Zéro à Télé-Québec.

Nous sommes toujours conscients de la fragilité de notre financement qui provient de plusieurs sources. Nous espérons que cette nouvelle visibilité nous permettra de maintenir et d'accroître la participation de la population à nos interventions de sensibilisation pour soutenir notre mission en éducation populaire dans la lutte à l'endettement. Nous souhaitons que cet impact positif suscitera une relève dynamique des administrateurs et des bénévoles pour les prochaines années.

Cette préoccupation se traduit dans les fondements de notre plan d'action 2013-2014 soit : de développer et valoriser la vie associative de l'organisme, de favoriser une plus grande implication des consommateurs et consommatrices aux actions de l'ACEF et de développer la citoyenneté.

Nous poursuivons notre implication dans les regroupements provinciaux et régionaux et demeurons optimistes pour l'avenir de notre organisme dans sa mission sociale et éducative en défense collective des droits et en éducation populaire.

Merci à tous les membres du conseil d'administration pour leur collaboration et leur disponibilité.

Carmen Larouche

PRÉSIDENTE

Origine et présentation de l'ACEF

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

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

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

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

Aider les consommateurs-trices à s'en sortir, les responsabiliser et transformer les structures afin 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. 5

Partie 1

Achalandage des appels et des rencontres p. 6

Partie 2

Les actions en défense collective des droits p. 7

- 2.1 L'éducation populaire et l'information p. 7
- 2.2 L'action politique et la représentation auprès des instances p. 18
- 2.3 La concertation et la représentation dans le milieu p. 22
- 2.4 La mobilisation sociale p. 26
- 2.5 Les dossiers p. 30

Partie 3

Les activités de support et d'aide p. 33
aux consommateurs-trices

Partie 4

Autres activités de l'organisme p. 37

Note

Le présent rapport d'activités concerne l'année 2012-2013. Les données sont compilées du 1^{er} avril au 31 mars pour la plupart des activités.

Par contre, celles reliées à l'aide directe, soit la consultation budgétaire, le service d'aide téléphonique et le soutien aux ententes avec Hydro-Québec, ainsi que l'achalandage (Partie 1), sont compilées d'après l'année de calendrier, c'est-à-dire du 1^{er} janvier au 31 décembre 2012.

2012-2013

Faits saillants

- L'ACEF soulignait ses 40 ans d'existence par une belle soirée empreinte de solidarité et de reconnaissance.
- Réalisation du concours «40 ans, 40 trucs pour économiser» puis conception et promotion du recueil du même nom.
- Conception et lancement du tout nouveau site internet de l'ACEF contenant une foule d'informations en lien avec l'endettement, la consommation, les activités de l'ACEF, etc.
- Dévoilement des résultats de l'enquête sur les spéciaux en épicerie la première semaine du mois.
- Nombre record d'ateliers éducatifs donnés dans les groupes et entreprises du milieu : 33 ateliers pour 383 participants-tes.
- Formation de 96 intervenants-tes afin de les rendre apte à donner l'atelier «Panier d'épicerie pour consommateurs avertis» dans leur milieu.
- Belle visibilité médiatique dont plusieurs apparitions à la télévision.
- Conception graphique de notre nouvel outil de communication avec les membres et sympathisants-tes : l'infolettre courriel.
- Participation au colloque : «Le marché de l'endettement».
- Forte représentation dans le milieu.
- Une action bénévole accrue avec une contribution colossale des bénévoles à l'organisation du 40^e anniversaire, du concours et du recueil des 40 trucs pour économiser.

Achalandage des appels et des rencontres

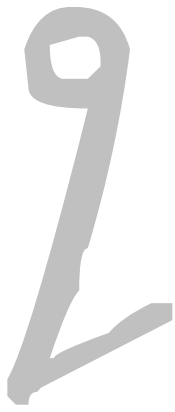
Cette partie nous renseigne sur le volume d'appels et de rencontres que l'équipe de travail suscite. On y retrouve autant les appels reçus que ceux qui sont effectués par l'équipe, en plus des personnes qui se présentent chez nous. Nous comptabilisons chacune des interventions, même si elles concernent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

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

En 2012, le total des interventions s'est chiffré à 3 186.

Nous constatons une augmentation des interventions liées à la consultation budgétaire (25% par rapport à 21% en 2011 et 20% en 2010). Aussi, les interventions concernant les ateliers, cours et causeries ont augmenté à 8% par rapport à 6% en 2011 et 3% en 2010.

	2010	2011	2012
nombre d'interventions	2848	3031	3186



Les actions en défense collective des droits

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

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

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

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

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



L'éducation populaire et l'information

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

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

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

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

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

Les cours sur le budget

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

Cette année, la population a bénéficié de trois séries de trois cours sur le budget, s'adressant à 35 personnes.

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

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

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

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

Les ateliers éducatifs

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

Un grand total de 383 personnes ont participé à 33 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»

Carrefour Jeunesse Emploi	Saint-Jérôme	9
Centre Le Parallèle	Saint-André d'Argenteuil	13
Regroupement de citoyens	Saint-Eustache	5
Centre d'intégration à l'emploi (jeunes mamans)	Saint-Jérôme	14
Le Coffret (nouveaux arrivants)	Saint-Jérôme	8
Cap Emploi	Saint-Jérôme avec Saint-Adèle	12
Ici par les Arts, Jeunes en action	Saint-Jérôme	10
Porte de l'emploi	Sainte-Thérèse	7
La Mouvance (Centre de femmes)	Saint-Eustache	12
Cap Emploi	Saint-Jérôme avec Saint-Adèle	11
L'entreprise Absolutnet Inc (2x)	Sainte-Thérèse	12
Les Unes, les Autres	Saint-Jérôme	7
Centre d'éducation Multiservices	Sainte-Thérèse	20
Le Coffret (nouveaux arrivants)	Saint-Jérôme	8
La Mouvance (Centre de femmes)	Saint-Eustache	12
Cap Emploi	Lachute	9
Centre Marie-Eve	Saint-Eustache	6

TOTAL : 17 ateliers et 175 personnes présentes

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

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

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

Un total de cinq ateliers-formation ont été réalisés qui ont rejoint 96 intervenants.

De plus, les gens de la communauté ont été invités à discuter sur le thème : *Panier d'épicerie pour consommateur averti*. Ces soirées visent à sensibiliser les citoyens à effectuer des choix judicieux en matière d'alimentation dans une approche d'éducation populaire. Nous amenons les consommateurs-trices à développer des réflexes pour contrer les effets des techniques d'influence sur leurs habitudes de consommation.

La soirée-causerie a permis à sept personnes d'entamer une réflexion.

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

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

1. La retraite et ses impacts sur le budget

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

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

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

3. Maltraitance, abus et fraude

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

4. Les droits en consommation

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

5. Documents légaux et préarrangements funéraires

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

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

Se loger	Sainte-Thérèse	19
Documents légaux	Sainte -Thérèse	6
Documents légaux	Sainte -Thérèse	11
Budget	Saint-Eustache	10
Se loger	Blainville	10
Documents légaux	Saint-Eustache	9
Se loger	Saint-Eustache	8
Droits en consommation	Blainville	20
Documents légaux	Sainte -Thérèse	6
Budget	Sainte -Thérèse	6

TOTAL : 10 ateliers et 105 personnes présentes

Conférence

Cette année, nous avons organisé une conférence publique «L'achat d'une maison », animée par Marie-Hélène Legault. Les 10 personnes qui y ont assisté ont été outillées afin de pouvoir faire l'évaluation de leurs besoins et de leur capacité financière à payer une hypothèque. De plus, elles ont été informées à propos de l'assurance prêt hypothécaire, du régime d'accession à la propriété (RAP) et des coûts réels reliés à l'achat d'une maison.

La campagne de prévention à l'endettement

L'ACEF a participé activement à la 9^e édition de la campagne nationale de sensibilisation au crédit et à l'endettement « Dans la marge jusqu'au cou! » qui s'est déroulée du 19 au 24 novembre 2012 sous l'égide de la Coalition des associations de consommateurs du Québec.

Le thème de cette année : « *Je suis endetté mais je me soigne!* », a été créé pour encourager les gens à prendre le contrôle de leur santé financière en relevant le *Défi crédit*. L'objectif était que les consommateurs adoptent de bons comportements et de saines habitudes financières en ayant une utilisation responsable et modérée du crédit. Nous leur disions qu'ils avaient les moyens d'agir et nous leur donnions des outils pour le faire. C'est pourquoi chaque participant au Défi Crédit a reçu une *Trousse de premiers soins budgétaire*.

Pour inviter les gens à participer au Défi crédit, nous avons lancé la campagne sous un chapiteau directement sur la rue au centre-ville de Sainte-Thérèse à l'heure du dîner. Plusieurs bénévoles ont remis des feuillets d'information et discuté avec les passants. Une conférence de presse s'est également tenue à ce moment. Une citoyenne que nous avons rencontrée en consultation budgétaire est venue y livrer un vibrant témoignage. Elle a raconté comment sa famille a pu réduire le stress et tous les maux qui s'ensuivent, en apprenant à vivre selon ses moyens afin de réduire son taux d'endettement.

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

- distribution de 90 affiches, 350 blocs-notes et 600 feuillets
- 8 ateliers où nous avons parlé de la campagne
- 7 envois de pochettes de sensibilisation aux députés
- 1 conférence de presse
- envoi de 3 communiqués aux 15 médias régionaux
- 1 entrevue à TVBL, 3 entrevues radio; CIMES et Planet Love
- 4 articles publiés dans les journaux locaux
- information sur notre site internet

- envoi de l'infolettre à 180 personnes
- présentation à 3 tables de concertation

Formation en intervention budgétaire de base

Cette formation s'adresse aux intervenants-tes de l'extérieur de notre territoire des Basses-Laurentides et qui travaillent principalement avec des personnes à faibles revenus. Elle vise à former des agents multiplicateurs qui peuvent accompagner ces personnes dans leur démarche budgétaire et/ou leur retard de paiement.

La formation est axée sur une approche respectueuse des choix de consommation des personnes démunies. Nous expliquons par exemple les ententes de recouvrement avec Hydro-Québec, les négociations avec les créanciers et la préparation d'un budget. Une réflexion sur la société de consommation et ses impacts sur la tranquillité d'esprit fait toujours partie de ces rencontres.

Cette année, nous avons donné une formation à 12 intervenants de la région de Mont-Tremblant, Sainte-Agathe et Mont-Laurier.

Capsules télévisées sur la retraite

TVBL, la télévision communautaire des Basses-Laurentides, sollicitait notre collaboration pour enregistrer trois capsules sur la retraite, soit :

- «Maltraitance, abus et fraude»;
- «Se loger selon ses besoins et ses moyens»;
- «La retraite et ses impacts sur les revenus et le budget».

Les capsules ont été diffusées au printemps 2012 et nous les avons reprises sur notre site internet. Le contenu des capsules est décrit précédemment dans la description des ateliers du même nom.

Émission Déficit Zéro à Télé-Québec

Nous avons participé à l'émission « Déficit zéro » à Télé-Québec dans l'épisode intitulé « La spirale de l'endettement ». Une conseillère effectuait une consultation budgétaire à l'écran. L'objectif était d'illustrer les conséquences de l'endettement sur la qualité de vie d'une famille et de démontrer qu'il y a des moyens bien concrets pour s'en sortir. Ce fut une belle occasion de mettre en lumière, à travers le Québec, l'importance de la mission de l'ACEF.

Les interventions dans les médias

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

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

42 apparitions médiatiques répertoriées

La visibilité de l'ACEF a été encore importante cette année.

- Nous avons poursuivi notre chronique hebdomadaire dans le Nord Info sur le thème «MA RETRAITE... mes droits, mes finances» pour cinq chroniques en plus de trois articles faisant la promotion du guide sur le même thème.
- Les résultats de l'enquête sur les spéciaux en épicerie ont pris aussi leur place dans les médias par des parutions dans les médias locaux mais surtout par leur diffusion à l'émission L'Épicerie de Radio-Canada.
- Les 40 ans de l'ACEF ont été soulignés par le concours «40 ans, 40 trucs pour économiser», par des textes sur l'ACEF et son histoire ainsi que par la couverture de l'assemblée générale annuelle.
- La campagne de prévention à l'endettement a encore été très bien couverte par les médias.
- Le 16 mai 2012, l'ACEF participait à l'émission L'Épicerie avec sa petite carte sur la politique d'exactitude des prix.

Les autres sujets traités furent, par ordre de nombre d'apparitions :

- des reportages sur Yves Nantel, un des pionniers de l'ACEF
- cours sur le budget et ateliers divers
- entrevues sur le sujet de l'endettement
- guide en consommation «Je pars en appartement»
- politique d'exactitude des prix
- loi C-38
- prix François-Chaput
- l'importance des organismes communautaires

Le site internet

L'ACEF est extrêmement fière d'avoir lancé cette année son tout nouveau site internet : www.acefbl.org

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

Le site vise trois types de besoins :

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

Le contenu du site a été confectionné avec l'objectif de soutenir les différents volets de notre action, soit le soutien et les conseils face à des problématiques en consommation, l'éducation et la défense collective des droits.

Nous voulions aussi développer une plus grande autonomie chez les consommateurs-trices en rendant accessible une foule d'outils et d'informations, sans qu'il y ait nécessité de nous contacter. Le contenu est vulgarisé, simple, étoffé, complet, avec les références et tous les outils utiles pour chaque sujet abordé.

Les intervenantes de l'ACEF l'utilise couramment lors de leurs interventions auprès des personnes. Au dépannage téléphonique, le site devient un aide-mémoire pour les personnes au bout du fil qui voudrait se référer à un écrit. En atelier, le site est montré aux participants-tes selon les sujets traités.

Le site a été lancé en novembre 2012 lors de la soirée qui soulignait le 40^e anniversaire de l'ACEF. Beaucoup d'heures de travail ont été investies afin de bâtir le contenant et le contenu du site, puis sa mise à jour hebdomadaire. Pour la prochaine année, des capsules vidéo seront réalisées et mises en ligne.

Fil d'actualité RSS

Sur notre site internet, nous avons créé un fil d'actualité RSS auquel les consommateurs-trices peuvent s'abonner. Ils reçoivent ainsi tous nos nouveaux articles au fur et à mesure que nous les publions sur le site. C'est un moyen d'information et d'éducation exceptionnel. Les personnes s'abonnent d'elles-

mêmes et sont ainsi très intéressées pas l'information qu'elles reçoivent. Il s'agit maintenant de promouvoir notre fil d'actualité afin de susciter les abonnements. Pour l'instant, il nous est impossible de savoir combien de personnes nous lisent.

Infolettre

En 2012-2013, l'ACEF a fait créer un gabarit d'infolettre. Nous pourrions l'utiliser en ne modifiant que le contenu. Nous avons choisi de remplacer le bulletin d'information par cet outil plus flexible et beaucoup moins coûteux. C'est donc un outil idéal d'éducation et d'information.

Au 31 mars 2013, la liste comptait 203 abonnés. Ces personnes se sont toutes inscrites d'elles-mêmes afin de recevoir nos dernières nouvelles, ce qui démontre un intérêt réel pour les activités de l'ACEF.

En 2012-2013, avant que l'infolettre officielle ne soit confectionnée, nous avons envoyé 6 «courriels-infolettre» traitant des sujets suivants :

- élections provinciales
- causerie sur le panier d'épicerie
- réforme de l'assurance-emploi (2 articles)
- Défi Crédit
- enquête sur les spéciaux en épicerie (2 articles)
- 40 ans, 40 trucs pour économiser
- guide «Ma retraite, mes droits, mes finances»
- recours collectifs

Les documents d'information

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

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

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

- Cahier des solutions aux dettes
- Faire face à une diminution de revenus

En juin 2012, nous avons fait une mise à jour et une réimpression du *Cahier des solutions aux dettes*.



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

Cette année, une intervenante de l'ACEF a rencontré le député péquiste de Deux-Montagnes, M. Daniel Goyer ainsi que la députée caquiste de Groulx, Mme Hélène Daneault.

Ces rencontres individuelles ont permis 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, mais aussi avec son équipe.

Voici les sujets abordés lors de ces rencontres :

- hausse de tarifs à Hydro-Québec
- modifications à la Loi sur la protection des consommateurs sur l'encadrement du crédit (PL 24)
- coupures dans les prestations d'aide sociale
- 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

De plus, l'ACEF est en contact avec la députée fédérale de Rivière-des-Mille-Îles, Laurin Liu. Cette dernière nous a soutenus financièrement dans divers projets tels que la soirée du 40^e anniversaire de l'ACEF, la réalisation du livret «40 ans, 40 trucs pour économiser» et la réimpression du «Cahier des solutions aux dettes». Elle nous invitait à une soirée d'information sur la réforme de l'assurance-chômage et nous sollicitait pour donner un atelier éducatif dans son comté. Ces nombreux contacts nous permettent d'échanger sur nos préoccupations politiques et faire valoir nos dossiers.

La campagne de prévention à l'endettement

Au-delà de la prise de conscience nécessaire, la campagne de sensibilisation au crédit et à l'endettement sert à revendiquer auprès du gouvernement l'interdiction de la publicité et de la sollicitation sur le crédit.

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

Nous avons sollicité une rencontre avec chacun de nos élus régionaux pour discuter de cette problématique et de quelques autres. Trois d'entre eux ont accepté notre invitation.

Nous leur avons demandé qu'ils fassent pression pour la reprise le plus rapidement possible de l'étude du projet de loi 24 qui vise à moderniser les règles relatives à l'octroi du crédit à la consommation. Nous disons que « le crédit n'est pas un produit de consommation mais un mode de paiement » et qu'il faut en interdire sa publicité.

Trois québécois sur quatre considèrent que les institutions financières favorisent l'endettement en accordant trop facilement du crédit et des prêts hypothécaires. C'est ce qu'a révélé un sondage commandé dans le cadre de la campagne « Dans la marge jusqu'au cou! » de cette année. Nous demandons depuis plusieurs années que le gouvernement envoie un message clair aux émetteurs de crédit quant à leur responsabilité face au niveau élevé d'endettement des Québécois.

Le sondage révélait également que près de neuf Québécois sur 10 sont d'accord à ce qu'un cours d'économie devienne obligatoire au niveau secondaire. Nous avons transmis cette préoccupation des consommateurs à nos députés afin qu'ils répondent aux attentes des citoyens.

La politique d'exactitude des prix

La politique d'exactitude des prix a eu 10 ans. Il était prévu d'en faire l'appréciation après ce délai au moyen d'un sondage auprès de la population. L'objectif visé : mesurer la satisfaction des consommateurs en rapport avec l'indication et l'exactitude des prix.

L'ACEF, représentant du même souffle la CACQ, continuait de participer à ce processus mené sous l'autorité de l'OPC et qui a débuté en 2009.

En avril 2012, nous participions à une rencontre avec d'autres associations de consommateurs et l'OPC pour faire le point sur les différents commentaires de chacun sur la 2^e version du sondage. Nous soumettions par la suite, au nom de la CACQ, nos revendications suite à cette rencontre.

En juin 2012, sur réception d'un devis final du sondage qui ne reflétait pas les discussions de la rencontre du mois précédent, la CACQ, par le biais de l'ACEF, réitérait plus fermement ses positions.

Septembre 2012, on arrive enfin à un sondage final qui convient aux associations. Le sondage téléphonique est réalisé auprès de 2 000 répondants le 16 octobre 2012. Le 14 février, l'ACEF assistait au dévoilement des résultats lors de la rencontre montréalaise de l'OPC et des associations de consommateurs.

L'Office de la protection du consommateur

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

Il a été entre autres questions :

- de la modernisation de la Loi sur la protection du consommateur (LPC) phase 3 et 4 ;
- des résultats des examens de la certification des conseillers en voyage sur la connaissance de la LPC;
- du dévoilement des résultats du sondage sur le taux de satisfaction des consommateurs quant à la Politique d'exactitude des prix;
- de la modification au Règlement de protection du consommateur;
- de la Réforme du Code de procédure civile par le ministre de la Justice;
- des dossiers judiciaires impliquant l'OPC.

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

Hydro-Québec

Au printemps 2013, l'ACEF a rencontré les représentants d'Hydro-Québec. C'est 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.

Hausses de tarifs

L'ACEF se positionne contre la tendance à augmenter les tarifs de toutes sortes afin de combler le déficit budgétaire. Le gouvernement opte pour des moyens égaux mais non équitables pour les moins bien nantis de notre société ! Les conseillères de l'ACEF ont signé l'article du Devoir «Conseillers budgétaires contre les hausses», à l'instar de plusieurs autres à travers le Québec. Nous avons fait connaître ce point de vue lors de nos rencontres avec les députés et sensibilisons les personnes que nous côtoyons dans nos activités quotidiennes ainsi que les médias lors d'entrevues.

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 15 sujets appuyés par l'ACEF pour 2012-13.

- Encadrement des inspecteurs en bâtiment
- Prolongation des brevets pharmaceutiques
- Nouveau programme de développement de HLM
- Dispositions visant à contrer les poursuites-bâillons
- Rencontre de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale par les représentants du RO-DCD
- Accès à l'aide juridique gratuite
- Rehaussement du financement des organismes communautaires autonomes en santé et services sociaux
- Financement des organismes de défense collective des droits
- Reconduction des subventions de supplément au loyer
- Abolition de la taxe santé
- Accès à l'aide juridique
- Conseillers budgétaires contre la hausse des tarifs
- Plus de ressources en santé mentale
- Comptabilisation de la contribution parentale
- Nouveau plan de rénovation du parc des HLM
- Jour de la Terre
- Réglementation du prix des médicaments



La concertation et la représentation dans le milieu

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

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

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

Centraide

À chaque automne, nous soutenons la campagne Centraide Laurentides en encourageant les gens à donner. Pour ce faire, nous présentons notre mission et nos activités à une entreprise et mettons en valeur l'importance du soutien de Centraide.

Cette année nous avons rencontré un groupe de travailleurs-euses de la municipalité de Blainville.

En mai 2012, la coordonnatrice et la présidente ont pris connaissance de tout le travail réalisé par Centraide en assistant à l'assemblée générale annuelle. Ces rencontres permettent de maintenir et de développer des liens avec les autres groupes communautaires de notre région.

Table de concertation sur la pauvreté MRC Rivière-du-Nord / Mirabel Nord

Nous avons participé à trois rencontres de cette table qui regroupe une soixantaine d'organismes de la région de Saint-Jérôme. Nous y avons surtout participé dans le cadre de la refonte de la table, qui deviendra la Corporation de développement communautaire de la Rivière-du-Nord, à laquelle nous deviendrons membre actif.

Événements spéciaux :

- Journée d'échange « Ensemble, vers un plan d'action ». Ce fut une occasion de déterminer les moyens d'action pour appliquer les nouvelles orientations de la table et définir le plan d'action et sa réalisation.
- Journée de planification stratégique 2012-2017. Présentation de la planification stratégique sur quatre axes, exercice de répartition des objectifs spécifiques et proposition d'engagement des membres.

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

Nous avons participé à cinq rencontres de cette table qui regroupe 60 membres fort dynamiques. Nous avons présenté la campagne de prévention à l'endettement, invité les membres à nos ateliers et conférences, distribué nos recueils « 40 ans, 40 trucs pour économiser » et fait la promotion de notre nouveau site internet.

Table des organismes communautaires de Thérèse-de-Blainville (CLIC)

Nous avons participé à une activité de « soupe collective » dans le cadre de la semaine de visibilité de l'action communautaire. Plusieurs organismes se sont réunis en apportant chacun un légume, symbolisant la richesse de sa contribution à la communauté.

Lors de la conférence de presse tenue pour l'événement, nous avons expliqué que nous avons choisi l'oignon parce que le cœur de l'oignon symbolise l'individu et les multiples couches de l'oignon représentent toutes les sphères d'influence de la société.

Regroupement des organismes communautaires des Laurentides (ROCL)

Fondé il y a 17 ans, le ROCL regroupe aujourd'hui 136 organismes communautaires des Laurentides. Le Regroupement a initié et participé à des actions de visibilité et de promotion de l'action communautaire que nous avons suivies et soutenues. Nous sommes toujours membre du ROCL et suivons de près ses activités. Nous étions aussi présents à l'assemblée générale annuelle.

Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)

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

Notre implication dans les dossiers nationaux de défense de droit des consommateurs et de la vie associative de la CACQ est très active car nous siégeons au conseil d'administration.

Notre coordonnatrice a participé aux 6 réunions du CA et à 3 consultations courriels. Étant à la vice-présidence, elle a également eu diverses consultations téléphoniques avec la coordonnatrice de la CACQ.

Notre présence à l'assemblée générale annuelle de juin est également très importante pour participer aux débats et se prononcer sur les actions à mettre de l'avant en 2012-2013.

La contribution de l'ACEF au mouvement de consommateurs au sein de la CACQ totalise ainsi plus de 130 heures de travail.

Colloque «Le marché de l'endettement»

Les 14 et 15 mars 2013, toute l'équipe de l'ACEF participait au colloque organisé par la CACQ sur le marché de l'endettement. Il a permis de développer une réflexion sur les mécanismes mondiaux qui influencent le marché de l'endettement, de situer notre action parmi les facteurs d'influence, de réfléchir sur l'éthique, de connaître d'autres façons de légiférer sur le crédit (en France par exemple).

Voici les thèmes abordés :

- Histoire du crédit au Québec
- Où en sommes-nous, perspective d'ici et d'ailleurs
- Les prêteurs et certains de leurs produits
- La démocratie, la finance et le crédit à la consommation : bilan d'une crise de légitimité
- Complexification de la micro-économie : le consommateur dépossédé

- Le problème serait-il au niveau des revenus et du coût de la vie
- L'endettement du consommateur: une responsabilité partagée ?
- Éducation et perspective: critique de la littératie financière
- Éthique et morale en insolvabilité, pratiques commerciales

Le colloque a aussi été un lieu privilégié d'échanges et de rencontres avec nos pairs travaillant à l'émancipation des consommateurs-trices.

Rendez-vous de la relève 15-17

Le 27 septembre 2012, l'ACEF était présente lors d'un rallye des ressources communautaires pour les jeunes de 15 à 17 ans. L'événement, intitulé «Rendez-vous de la relève 15-17», se déroulait à l'Hôtel du Lac à Mont-Tremblant. Les jeunes devaient visiter chaque kiosque et l'ACEF a pu ainsi informer les jeunes visiteurs sur la politique d'exactitude des prix, le guide «Je pars en appartement» et distribuer le quiz sur les connaissances de base du crédit.

Tapis Rouge des Caisses Desjardins

Dans le cadre de la Semaine des coopératives, l'ACEF était invitée à un 5 à 7 par les Caisses Desjardins. Elle y a créé des liens avec les représentants des caisses locales et régionales.

Kiosque à la Caisse Thérèse-de-Blainville

En octobre dernier, à l'invitation de la Caisse populaire Thérèse-de-Blainville, l'ACEF tenait un kiosque d'information dans le hall de la Caisse. On présentait aux clients-tes sur place, l'organisme ainsi que ses différents services et activités.

«Après 50 ans, ça bouge !»

Le 10 mai 2012, l'ACEF se rendait à la Maison du Citoyen de Saint-Eustache, afin d'y tenir un kiosque. Plus d'une centaine de personnes étaient présentes au Salon «Après 50 ans, ça bouge !». L'ACEF a pu faire connaître ses activités, ses services ainsi que les dossiers qu'elle porte. Le salon visait à informer sur les services et les ressources du territoire visant la santé et le bien-être des personnes de 50 ans et plus.

La mobilisation sociale

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

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

La campagne de prévention à l'endettement

La campagne « Je suis endetté mais je me soigne! » décrite précédemment, faisait appel cette année à une grande part de mobilisation citoyenne. Les consommateurs-trices étaient invités à s'inscrire au Défi crédit en allant sur le site « Dans la marge jusqu'au cou! » et à identifier les engagements qu'ils prendront. Plus de 150 personnes de la région des Basses-Laurentides ont relevé le Défi crédit.

Voici les engagements proposés :

- Je m'engage à faire mon budget et le respecter;
- Je m'engage à garder mes reçus et à noter mes dépenses;
- Je m'engage à réduire certaines dépenses simples et non essentielles;
- Je m'engage à avoir une seule carte de crédit;
- Je m'engage à avoir une limite de crédit raisonnable;
- Je m'engage à payer mon solde de crédit au complet et à temps;
- Je m'engage à ne pas utiliser ma carte de crédit pour des achats impulsifs;
- Je m'engage à participer à la journée sans crédit et à la journée sans achat qui auront lieu le 23 et le 24 novembre 2012 ;
- Je m'engage à participer à une activité organisée par l'association de consommateurs la plus près de chez moi et consulter un de leur conseiller budgétaire.

En prenant un ou des engagements, le consommateur reçoit une Trousse de premiers soins budgétaire qui lui donne des informations et des conseils pour poser des gestes concrets pour prendre sa situation en main et remettre sur pied ses finances personnelles.

Il reçoit également une fiche d'activités pédagogiques utiles pour les parents et les professeurs pour sensibiliser les jeunes à une bonne gestion du crédit. Tous deviennent ainsi des agents multiplicateurs en transmettant leur connaissance à leur famille et leur entourage.

Pour une première année, la campagne a initié la *Journée sans crédit!* et invité les consommateurs-trices à passer à l'action en laissant leur carte de crédit à la maison et en payant comptant leurs emplettes de Noël.

De façon générale, la diffusion de nos messages dans les médias permet aux citoyens-nes de réfléchir et d'agir sur leurs attitudes face à la planification budgétaire et l'utilisation du crédit.

Non à la sollicitation sur le crédit !

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

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

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

Site internet : «Mobilisons-nous !»

Depuis novembre 2012, une section «Mobilisons-nous !» apparaît sur notre site internet. On y trouve des textes de réflexion sur différentes problématiques sociales, des copies de lettres d'appui que l'ACEF a envoyées et des appels à la mobilisation sur différents sujets qui préoccupent l'ACEF. On peut aussi les retrouver, selon la priorité donnée, en page d'accueil du site internet, autant dans la section «Dernières nouvelles» qu'à la Une.

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

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

Les sujets traités sur notre site en 2012-2013 :

- Accès à l'aide juridique
- Abolition de la taxe santé
- La pension alimentaire n'est pas un revenu !
- Supplément au loyer à reconduire
- Contrôle du coût des médicaments
- Payer pour recevoir sa facture, non merci !
- Augmentons l'admissibilité à l'aide juridique
- Agissons contre les coupures à l'aide sociale

Fil d'actualité RSS

Sur notre site internet, nous avons créé un fil d'actualité RSS auquel les consommateurs-trices peuvent s'abonner et recevoir ainsi tous nos nouveaux articles, dont ceux de la section «Mobilisons-nous !». C'est un moyen d'information et d'éducation afin d'arriver à mobiliser la population sur des enjeux de société.

Infolettre

Notre nouvelle infolettre, confectionnée cette année, sera utilisée largement pour mobiliser les consommateurs-trices sur des enjeux sociaux importants. En 2012-2013, puisqu'il n'y avait plus de bulletins d'information et que l'infolettre officielle n'était pas encore créée, nous avons envoyé sept «courriels-infolettre» dont trois suscitaient des actions de mobilisation.

Jour de la Terre

Une belle mobilisation a eu lieu pour la journée de la Terre : des bénévoles et des membres de l'équipe de l'ACEF grandissaient les rangs de différentes mobilisations pour souligner l'importance de faire des choix de consommation judicieux qui préservent l'environnement. Une intervenante de l'ACEF animait le groupe réuni devant l'église de Sainte-Thérèse.

Hausse des frais de scolarité

Lors de l'assemblée générale annuelle de l'ACEF, toutes les personnes présentes sont descendues dans la rue pour faire du bruit et afficher leur désaccord face aux hausses de frais de scolarité.

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.

Le comité de citoyens vigilants

Le comité de citoyens vigilants poursuit sa mission de dénoncer les pratiques abusives des commerçants, défendre les droits des consommateurs, réfléchir et faire réfléchir sur la société de consommation.

Dévoilement des résultats de l'enquête sur les spéciaux en épicerie la première semaine du mois.

Le comité a poursuivi son dossier sur les spéciaux des épiceries la première semaine du mois. Chaque mois, le comité s'est rencontré afin de structurer l'enquête-terrain, fort de sa détermination à défendre les droits et les intérêts des consommateurs-trices. Dans cette enquête, les intérêts des personnes à plus faibles revenus étaient en cause, puisque ce sont ces dernières qui font leurs principaux achats de nourriture la première semaine du mois.

L'enquête-terrain s'est déroulée de février à mai 2012, mobilisant dix enquêteurs-euses bénévoles qui prenaient les prix réguliers en magasin, une fois par mois. Par la suite, le comité a compilé et comparé les prix réguliers avec les prix en circulaire chaque mois.

Après analyse des résultats, le comité a rédigé un rapport et a publicisé les conclusions de l'enquête. Une conférence de presse a été organisée. De plus, l'émission L'Épicerie, à Radio-Canada, en a fait un reportage et plusieurs autres médias ont couvert le sujet. Belle réussite !

Hydro-Québec

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

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

Actuellement, 95 % de l'électricité consommée au Québec est fournie par le bloc patrimonial. Même une légère hausse à ce niveau a des impacts importants auprès des ménages québécois qui devront, en plus, supporter les hausses courantes qui pourraient être autorisées par la Régie de l'énergie dans les prochaines années. Nous avons défendu ce point auprès des députés de notre région.

Nos revendications et nos inquiétudes face aux hausses de tarifs ont été et continueront d'être médiatisées afin de sensibiliser la population à cette problématique et susciter l'adhésion et la mobilisation citoyenne.

La politique d'exactitude des prix

Comme il en a déjà été fait mention dans le présent rapport, l'ACEF participe de près à ce dossier.

L'OPC coordonne la réalisation d'un sondage auprès de la population quant à son niveau de confort face à la politique d'exactitude des prix. Ce sondage est soumis à l'acceptation du Conseil québécois du commerce de détail (CQCD) et des représentants des associations de consommateurs où l'ACEF représente la CACQ.

Concernant les petites cartes plastifiées expliquant la politique d'exactitude des prix, nous continuons la distribution à travers les associations de consommateurs et la population. Au printemps 2012, l'émission l'Épicerie de Radio-Canada nous a rencontrées afin de bâtir un petit reportage à ce sujet. Il a été diffusé le 16 mai 2012. La carte demeure toujours aussi populaire.

Défense des droits des aînés

La promotion du guide et l'animation des ateliers «MA RETRAITE... mes droits, mes finances» démontre l'importance attribuée par l'ACEF à la défense des

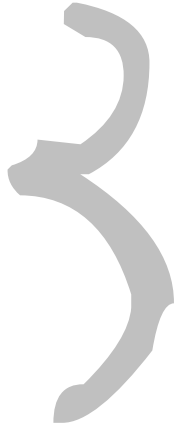
droits des personnes retraitées. L'ACEF augmente leurs compétences face aux divers sujets de consommation touchant particulièrement cette phase de vie. Elle vise à mieux outiller ces personnes à défendre leurs droits et à développer un sens critique en consommation.

L'octroi du crédit

Dans le dossier sur la sollicitation sur le crédit, que nous désirons voir interdite, nous distribuons l'autocollant «*Non à la sollicitation et à la publicité sur le crédit !*». Les gens se le procurent en grand nombre.

Nous menons ce dossier à travers la campagne de prévention à l'endettement en plus de suivre de près les modifications à la Loi sur la protection du consommateur qui devraient être approuvées dans la prochaine année.

De plus, les 14 et 15 mars 2013, l'équipe participait au Colloque organisé par la CACQ : «Le marché de l'endettement». Il a permis une perspective plus large sur le marché de l'endettement, les rouages de la macroéconomie, les expériences en France, l'éthique, etc.



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

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

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

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



La consultation budgétaire

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

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

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

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

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

	2009	2010	2011	2012
nouveaux dossiers	144	62	90	104
suivis	65	14	17	28
consultations téléphoniques	38	24	41	51
TOTAL	247	100	148	183

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.

En 2012, 665 appels étaient liés au soutien et à l'aide directe dont 146 (22%) concernaient Hydro-Québec.

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

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

3.3

Soutien aux ententes avec Hydro-Québec

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

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

En 2012, l'équipe a effectué 146 interventions (soit 22 % de ses interventions d'aide) afin de soutenir les ménages dans leur négociation avec Hydro-Québec.

3.4

Le traitement des plaintes

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

Nous avons comptabilisé 16 plaintes.

Les principaux sujets de plaintes en 2012 concernaient les télécommunications, et les fausses représentations.

Par contre, un dossier a particulièrement retenu notre attention, soit une plainte contre un concessionnaire automobile qui a rédigé un contrat de vente qui ne présentait pas le prix annoncé. Nous avons accompagné le couple dans la défense de ses droits et les personnes se sont rendues en médiation. Elles ont réussi à obtenir une partie des sommes qui leur étaient dues.

Le service que nous offrons est un lieu propice à l'expression des besoins et des problèmes courants en consommation. Comme nous l'avons déjà mentionné, les plaintes individuelles sont souvent à la base de nos dossiers de défense collective des droits.

3.5 **Site internet**

Avec son tout nouveau 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 pour soutenir nos actions en aide directe en rendant accessible l'expertise de l'ACEF dans ce domaine.

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

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

4

4.1

Autres activités de l'organisme

Concours «40 ans, 40 trucs pour économiser»

Afin de souligner ses 40 années d'existence, l'ACEF a lancé le concours «40 ans, 40 trucs pour économiser» auprès de la population des Basses-Laurentides. Les personnes devaient nous envoyer leur meilleur truc pour économiser.

Parmi ceux-ci, 40 trucs ont été retenus et publiés dans un recueil distribué gratuitement à toute la population. Quinze participants-tes dont le truc a été retenu ont pu se mériter un des bons d'achat offert par nos commanditaires.

Le concours a pu se réaliser grâce au travail de plusieurs bénévoles : recherche de commandites pour les prix, rédaction des règlements du concours, recherche du grand prix, lecture des trucs et sélection, etc.

4.2

Soirée 40^e anniversaire

La célébration du 40^e anniversaire de l'ACEF s'est réalisée dans un esprit de convivialité lors d'une soirée café-dessert. Nous avons rassemblé 64 convives (membres, bénévoles, partenaires, etc.) afin de mettre en lumière l'importance et l'impact de la mission de l'ACEF au sein de sa communauté et dans la société québécoise depuis ses 40 ans d'existence.

Pour réaliser cette belle soirée, il aura fallu plus de 100 heures de bénévolat par huit personnes au sein de trois comités !

Au cœur de cette soirée chaleureuse, nous avons souligné le départ de M. Yves Nantel, membre-fondateur qui s'est dévoué pendant 40 ans au sein de l'organisme. Nous avons aussi souligné le départ de Mme Jeanne Kimpton et l'avons remerciée pour sa grande implication bénévole pendant 30 ans. Aussi, nous avons eu le privilège d'assister au témoignage de deux de nos bénévoles, qui nous ont partagé l'importance que nos services et nos actions ont eu dans leur vie, les inspirant ensuite à vouloir s'impliquer au sein de l'organisme.

Plusieurs de nos partenaires étaient présents dont le président de l'Office de la protection du consommateur, M. Louis Borgeat, accompagné de trois représentants. Leur présence témoignait de l'égard porté envers le travail pertinent de l'ACEF pour la défense des droits de la population et le souci du maintien d'une collaboration durable.

Afin d'illustrer l'historique de l'ACEF, les bénévoles du comité de l'organisation de la soirée ont usé de créativité en rassemblant images et textes sur de belles affiches. Elles regroupaient, par décennie, les dossiers les plus percutants, incluant la défense des victimes de la MIUF et l'opposition à la publicité destinée aux enfants.

Cette soirée fût aussi l'occasion de présenter et distribuer notre recueil « 40 ans, 40 trucs pour économiser », le fruit de plusieurs mois de travail par deux comités bénévoles. Puisque nous avons invité toutes les personnes dont le truc avait été retenu pour le recueil, plusieurs se sont présentées afin de recevoir leur prix de participation, dont la gagnante du Ipad.

Enfin, nous avons conclu la soirée en présentant, sur écran géant, notre tout nouveau site internet, un outil pratique et accessible qui se veut une courroie de transmission d'information concernant tous les volets d'action de l'ACEF.

4.3

Les activités reliées au financement

En 2012-2013, nous avons rédigé une demande de subvention au Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS) et complété sa grille de collecte d'information.

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

Pour une première année, l'équipe permanente et une dizaine de bénévoles se sont mobilisés pendant trois jours pour vendre des hot dog à l'entrée du Super C de Sainte-Thérèse afin d'amasser des fonds. C'est grâce à l'initiative et au soutien de l'épicier Super C, qui nous a offert gratuitement tout le matériel et la nourriture, que nous avons pu garder 100 % des ventes et ainsi amasser 575 \$.

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 3 735 \$ incluant la cotisation et les 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 3 505 \$. Les fonds amassés lors de cette campagne totalisent donc 7 240\$.

	2009	2010	2011	2012
Individus-membres	125	112	100	96
Groupes-membres	16	11	15	14
Sommes amassées	6 366 \$	7 167 \$	6 984 \$	7 240 \$

Pour sa part, le conseil d'administration a mis sur pied un comité de financement pour relancer divers donateurs qui nous ont laissés tomber au fil des ans et pour aller chercher de nouveaux groupes-membres, dont plusieurs syndicats.

4.4

La formation

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

- Une intervenante a suivi une formation du ROCL sur les médias sociaux sur internet.
- Deux personnes ont suivi la formation du ROCL « Travailler dans un organisme communautaire » qui visait une meilleure connaissance de l'histoire du mouvement communautaire, des caractéristiques, des approches et des modes de fonctionnement d'un organisme communautaire autonome.
- Six personnes, dont des bénévoles, ont assisté à la formation donnée par ODAS Montréal (Organisation d'Aide aux Sans-emploi) visant à enrichir nos connaissances à propos des programmes d'aide sociale et de solidarité sociale. Les précisions quant aux critères d'admissibilité, les biens et avoirs liquides permis, les droits et recours des prestataires, etc. ont été fort pertinentes pour appuyer notre travail d'aide et de soutien auprès des personnes.
- À l'automne 2012, trois de nos bénévoles participaient aux formations offertes par la Ville de Blainville, soit : Cours de premiers soins et RCR,

Communications et médias sociaux, Les outils offerts par la Ville de Blainville et Planification stratégique.

- Deux administrateurs ont suivi une formation sur le fonctionnement d'un conseil d'administration et les procédures d'assemblée.
- En préparation à la campagne « Dans la marge jusqu'au cou! », une intervenante a participé à une formation sur le fonctionnement des médias et comment bien répondre aux journalistes.

Le 4 et 5 mars 2013, l'ACEF accueillait en stage une nouvelle intervenante de l'ACEF du Haut Saint-Laurent afin de l'initier à nos pratiques, à un atelier en consommation et à la consultation budgétaire.

4.5

La cogestion

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

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

4.6

Les tâches techniques et la coordination

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

4.7

L'action bénévole

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

Chaque nouvelle personne est rencontrée individuellement afin que nous puissions identifier ses besoins et ses attentes. Elle reçoit par la suite une formation qui lui permet de s'approprier le fonctionnement et les outils de l'ACEF. Les bénévoles d'expérience deviennent les «marraines» des nouvelles recrues et ainsi les soutiennent dans leur apprentissage.

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

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

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

Les personnes bénévoles, à l'accueil seulement, ont accompli plus de 886 heures de travail cette année, ce qui représente 126 jours !

Soulignons que parmi ces bénévoles, plusieurs se sont impliqués dans l'organisation de la soirée du 40^e anniversaire, ont participé à la collecte de fonds en vendant des hot dogs et ont fait de la représentation et de la mobilisation. D'autres bénévoles étaient membres du comité de citoyens vigilants et ont effectué une enquête remarquable. Nous pourrions ainsi ajouter plus de 200 d'heures.

4.8

Le conseil d'administration

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

Les membres du conseil d'administration ont effectué plus de 225 heures de bénévolat.

Après 40 ans de travail assidu et dévoué à la défense des droits des consommateurs, le vice-président monsieur Yves Nantel quittait l'organisme qu'il a co-fondé en 1972. Un mot de remerciement lui a été lu lors de l'assemblée générale de juin mais le grand hommage a eu lieu lors de la célébration du 40^e anniversaire.

Une nouvelle administratrice s'est jointe au conseil d'administration mais un poste est resté vacant. Nous l'avons accueillie en lui remettant divers documents importants et l'avons informée du rôle et du fonctionnement de l'ACEF et des principaux enjeux en consommation.

Au cours de l'année, le conseil d'administration composé de 6 membres, s'est réuni à 5 reprises et a fait une consultation courriel. Les administrateurs-trices ont discuté d'affaires courantes, de recherche de financement, de dossiers menés par l'équipe et de sujets de réflexion divers. Ils ont aussi pris plusieurs décisions se rapportant à la gestion du budget et des ressources humaines.

En plus des réunions, des membres du conseil d'administration se sont impliqués au comité de financement et ont représenté l'ACEF lors de diverses activités publiques.

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 2013 sont
Carmen Larouche, Serge Doyon, Sylvie Giguère,
Maryse Dugré, Michel Morency et Carole Cloutier.**