

Rapport d'activités 2015-2016

Faits saillants

- Déménagement
- Partenariat avec Parents Uniques de Sainte-Agathe
- Formation de 170 intervenants
- Bottin des soins de santé abordables
- Une équipe du tonnerre !
- 30 ateliers



L'ACEF désire remercier ses principaux partenaires

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

Québec 

Centre de santé et de services sociaux
de Saint-Jérôme



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

Mot de la présidente

Chers membres,

Voici le rapport d'activités 2015-2016 de l'ACEF des Basses-Laurentides.

Cette année a été teintée des nombreuses coupures dans les programmes et services infligées par le gouvernement en place. Le défi est immense de répondre aux besoins grandissants de la communauté en période d'austérité.

Cette année a aussi marqué la relocalisation de l'ACEF. En effet, depuis mars dernier, l'équipe travaille maintenant au 42-D, rue Turgeon, toujours à Sainte-Thérèse.

Malgré tout, l'ACEF peut être fière de la qualité des services donnés et des efforts de proximité déployés.

Notre site internet est très populaire ! Aussi, les ateliers éducatifs ont pu rejoindre au-delà de 400 personnes. Dans nos souhaits de diffusion et de démocratisation de l'information, nous pouvons affirmer que c'est mission accomplie.

Dans ce contexte, notre souhait est que l'ACEF soit reconnue et soutenue comme un organisme essentiel dans la communauté. Dans la situation économique actuelle, notre mission d'éducation et de soutien est primordiale.

Nous désirons sincèrement remercier l'exceptionnelle équipe de travailleuses, des fidèles bénévoles ainsi que les membres engagés du Conseil d'administration, qui ont tous permis la réalisation des activités présentées dans ce rapport.

Un dernier merci à vous, qui soutenez la mission de l'ACEF.

Bonne lecture!



Isabelle Thibault
PRÉSIDENTE

Origine et présentation de l'ACEF

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

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

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

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

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

Table des matières

Faits saillants p. 7

Partie 1
L'achalandage «en chiffres» **p. 8**

- 1.1 Les interventions
- 1.2 Le site internet

Partie 25
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. 20**
- 2.3 La concertation et la représentation dans le milieu **p. 24**
- 2.4 La mobilisation sociale **p. 27**
- 2.5 Les dossiers **p. 31**

Partie 3
Les activités de support et d'aide **p. 34**
aux consommateurs et consommatrices

Partie 4
Autres activités de l'organisme **p. 40**

Note

Le présent rapport d'activités concerne l'année 2015-2016. Les données sont compilées du 1^{er} avril au 31 mars pour la plupart des activités.

Par contre, celles reliées à l'aide directe, soit la consultation budgétaire, le service d'aide téléphonique et le soutien aux ententes avec Hydro-Québec, ainsi que l'achalandage (Partie 1), sont compilées d'après l'année calendrier, c'est-à-dire du 1^{er} janvier au 31 décembre 2015.

2015-2016

Faits saillants

- 2 528 interventions, dont 151 rencontres en consultation budgétaire.
- L'ACEF chez Parents Uniques à Sainte-Agathe-des-Monts : présence occasionnelle d'une intervenante de l'ACEF pour y aider les personnes aux prises avec des difficultés financières et pour y animer des ateliers éducatifs. Bilan : 41 rencontres budgétaires et trois ateliers.
- Formation de 169 intervenants-tes du milieu sur des notions comme l'endettement, les finances personnelles et les droits en consommation.
- 438 personnes participaient à 29 ateliers ou conférences éducatives.
- Réalisation du bottin virtuel des soins de santé à couts abordables (disponible à www.acefbl.org/centre-de-referance/ressources-sante-a-couts-abordables).
- Déménagement le 1^{er} mars au 42-D, rue Turgeon Local 1.
- Une grande équipe extraordinaire pour réaliser tout le beau travail de l'ACEF : trois permanentes, les bénévoles à l'accueil, les membres du comité de vigilance, les administrateurs-trices du conseil d'administration, les contractuelles, notre comptable bénévole, notre animatrice bénévole des cours sur le budget, la stagiaire et les autres bénévoles pour les tâches plus ponctuelles (déménagement, rangement, envois postaux, etc.).
- Un comité de vigilance très actif, particulièrement dans l'analyse d'enjeux, la représentation auprès d'instances décisionnelles et dans la formulation de recommandations pour améliorer la protection des consommateurs au Québec.
- Le dossier des intermédiaires financiers a préoccupé particulièrement l'ACEF cette année. Plusieurs activités de mises en garde ont été menées.
- Grande mobilisation pour une meilleure reconnaissance des organismes communautaires autonomes et des organismes en défense des droits.
- Site internet : 59 000 internautes ont visité notre site internet, soit une moyenne de 1 134/semaine !

L'achalandage «en chiffres»

Les interventions

Cette partie nous renseigne sur le volume, en 2015, 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 2015, les appels et rencontres représentent 2 528 interventions. Nous avons géré 7 952 courriels !

	2013	2014	2015
Appels et rencontres	2644	2472	2528
Courriels	-	8182	7952

Les statistiques pour les 22 sujets d'intervention (consultation budgétaire, information sur les dettes, dossiers de consommation...) représentent bien la réalité vécue cette année : maintien du même niveau d'intervention que l'an passé pour la plupart des sujets sauf la représentation sectorielle, les dossiers et les plaintes.

En 2015, le nombre d'appels et de rencontres a DIMINUÉ pour :

- la représentation au niveau du secteur consommation — passant de 29 en 2014 à 8 en 2015. Cela s'explique par notre retrait du conseil d'administration de la Coalition des associations de consommateurs du Québec.

Par contre, le nombre d'appels et de rencontres a AUGMENTÉ pour les sujets suivants :

- les dossiers en consommation — 16 en 2014 et 43 en 2015. Le comité de vigilance a été très actif cette année et les activités de mobilisation ont été beaucoup plus nombreuses;
- les plaintes des consommateurs-trices — 12 en 2014 et 37 en 2015. Une attention particulière a été portée aux plaintes des consommateurs-trices dans un objectif de recherche d'une cause pour un éventuel recours collectif.

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 50 nouvelles pages (communiqués de l'ACEF, de l'OPC, dernières nouvelles, la Une, infolettres, articles de mobilisation, rapport d'activités).

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).

70 000 visites et 59 000 visiteurs !
Du 1er avril 2015 au 31 mars 2016

	2013	2014	2015
Nb de visites	31 203	61 264	70 006
Nb de visiteurs uniques	26 500	51 984	59 015
Nb de pages vues	76 652	131 451	149 492

Les pages les plus visitées sont les mêmes que l'année passée :

1. Comment faire son budget (16 988 fois)
2. Ententes avec Hydro-Québec (11 121 fois)
3. Avis de non-renouvellement du bail (10 311 fois)
4. Grille budgétaire (9 839 fois)
5. Page d'accueil (9 503 fois)
6. Qu'arrive-t-il si je ne paie pas mes dettes (7 003 fois)
7. Délai de prescription (6 136 fois)
8. Solutions aux dettes (4 929 fois)
9. Faillite personnelle (4 350 fois)
10. Trucs pour économiser (3 531 fois)

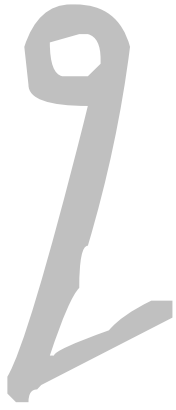
Notre site internet est une vitrine proche des préoccupations des gens avec de nombreux outils interactifs, des capsules vidéo, des informations complètes et des références ciblées.

Le site vise trois types de besoins :

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

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

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



Les actions en défense collective des droits

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

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

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

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

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



L'éducation populaire et l'information

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

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

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

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

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

Les cours sur le budget

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

À la demande des participants de la session du printemps 2015, une 4^e rencontre a été organisée à l'automne. L'activité a donné lieu à un échange fort intéressant entre les participants et l'animatrice.

3 séries de cours rejoignant 30 personnes

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

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

La dynamique du groupe favorise aussi la solidarité et la mise sur pied de groupes d'entraide ou d'échanges. L'ACEF a aussi pu constater à travers les années que les

personnes qui suivent les cours sont souvent des agents multiplicateurs dans leur milieu puisqu'elles sensibilisent leurs proches à une saine gestion financière et à une consommation plus responsable.

Cours sur le budget «Couple et l'argent»

Le cours sur le budget offert aux couples comporte 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.

Au printemps 2015, 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 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.

426 personnes ont participé à 26 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»

91 personnes présentes dans 8 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.

Organisme	Ville	Nb de participants
Maison Parenfant	Rosemère	6
Office municipal d'habitation	Saint-Jérôme	5
Centre des femmes Les Unes Les autres	Saint-Jérôme	2
Porte de l'Emploi	Sainte-Thérèse	8
Éclipse, insertion à l'emploi	Saint-Jérôme	25
Porte de l'Emploi	Sainte-Thérèse	8
École des Cîmes	Sainte-Adèle	29
Porte de l'Emploi	Sainte-Thérèse	8

***SUR LE THÈME : «Comment faire un budget simplement?»
30 personnes présentes à la conférence***

Cette conférence a été offerte au grand public et présentée à la Bibliothèque de Mirabel. Les gens ont appris quelles sont les étapes d'un bon budget. On y a entre autres abordé les prévisions mensuelles et annuelles des revenus et des dépenses et la gestion de ceux-ci.

***SUR LE THÈME : «PANIER D'ÉPICERIE POUR CONSOMMATEUR AVERTI!»
54 personnes présentes dans 2 ateliers-conférences***

Dans ces ateliers-conférences, 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 une conférence à Saint-Eustache dans le cadre *Les belles soirées* et une au Centre des femmes La Mouvance de Saint-Eustache.

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

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

1. La retraite et ses impacts sur le budget

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

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

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

3. Les droits en consommation

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

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

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

Sujet	Ville	Nb participants
Droits en consommation	Saint-Eustache	5
Documents légaux	Sainte -Thérèse	10
Documents légaux	Sainte -Thérèse	30
Se loger	Blainville	21
Documents légaux	Sainte-Thérèse	10
Documents légaux	Lachute	21
Budget	Sainte-Thérèse	16
Documents légaux	Sainte-Thérèse	9
Se loger	Saint-Jérôme	60
Documents légaux	Sainte -Thérèse	9

Droits en consommation	Lachute	14
Préarrangements	Mirabel	16
Documents légaux	Saint-Jérôme	11
Documents légaux	Sainte-Thérèse	12
Budget	Saint-Lin	7

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 169 intervenants formés dans 10 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» 125 intervenants formés dans 8 ateliers

La toute nouvelle formation *Accompagner les personnes en difficultés financières* 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.

Plusieurs outils d'animation ont été réalisés dont deux présentations Powerpoint, des activités interactives, des 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 formations ont été données à Sainte-Thérèse, Saint-Jérôme et Sainte-Agathe. Elles ont été très populaires tellement que nous avons eu à créer des listes d'attente. Il a fallu développer des façons de faire pour s'assurer de la bonne gestion des inscriptions et des confirmations d'un si grand nombre de personnes. Cela a nécessité beaucoup de temps de travail.

Les intervenants ont verbalisé à plusieurs reprises leur reconnaissance d'avoir accès à ces informations pertinentes. Ils ont participé activement par des questions et des exemples. La formation fut 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.

**SUR LE THÈME : « LUTTE COLLECTIVE
POUR UN MEILLEUR ENCADREMENT DU CRÉDIT »
44 futurs intervenants formés dans 2 conférences**

Dans le cadre d'un cours en Techniques de travail social, nous avons sensibilisé les étudiants à tous les aspects d'une lutte collective pour la défense des droits des consommateurs.

Compte tenu qu'il est reconnu que la surutilisation du crédit est à l'origine de l'augmentation de l'endettement, nous avons illustré les différents facteurs qui expliquent cette problématique tels que l'accès facile au crédit, la méconnaissance de son fonctionnement, la sollicitation. Puis nous avons présenté les revendications des associations de consommateurs quant à un meilleur encadrement du crédit, les campagnes de prévention à l'endettement, les stratégies et les moyens d'actions pour y arriver. Nous avons terminé par les perspectives d'avenir.

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.

Nous avons répertorié 33 articles dans les journaux régionaux, soit dans leur format papier ou sur leur site internet. En voici les sujets.

- Plusieurs articles de mise en garde contre les intermédiaires financiers
- Les ateliers «Ma retraite, mes droits, mes finances» et les cours sur le budget ont été largement couverts
- AGA de l'ACEF - bilan 2015-16
- Cahier budgétaire
- Conférence sur le panier d'épicerie pour consommateur averti
- Déménagement de l'ACEF
- L'ACEF chez Parents Unique
- Recherche de bénévoles
- Mobilisations du 1er mai contre l'austérité
- Opposition à la hausse des tarifs d'électricité
- Mobilisation des organismes communautaires contre les coupures gouvernementales

Le site internet

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

- Les enfants et l'argent;
- Ces dépenses qui nous rendent heureux;
- Faire face à une augmentation de loyer;
- Bottin des ressources abordables en santé;
- Calcul des frais de garde;
- Concilier placements et éthiques;
- Contrats conclus à distance;

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

Infolettres

En 2015-2016, l'ACEF a envoyé trois infolettres par courriel. Au 31 mars 2016, notre liste d'abonnés s'élevait à 423 personnes ou organismes comparativement à 382 l'année précédente.

En moyenne, 54 % des abonnés ouvrent leurs messages courriel contenant l'infolettre et 16 % des abonnés cliquent sur les liens pour en savoir plus sur les sujets.

Voici les sujets abordés :

- Psychologie du consommateur : ces dépenses qui nous rendent heureux !
- Les enfants et l'argent : quelques repères
- Renouveler votre bail sans l'augmentation
- Des outils pour prendre en main votre budget
- Les formations d'intervenantes de l'ACEF
- Couper dans l'aide sociale, c'est inadmissible !
- Nouveaux tarifs des frais de garde subventionnés : des outils pour faire vos calculs
- Rapport d'activités 2014-15 : une année haute en couleurs !
- Achats par internet : la rétrofacturation en cas de pépin
- Un automne de mobilisations pour l'ACEF : bilan des actions en photo
- Commandez des cartes prépayées : participez au financement de l'ACEF
- Placements responsables : concilier épargne et éthique
- Plein de nouveau monde cet automne
- Votre chèque de la PUGE, n'en utilisez que le tiers !
- Les cartes Visa Débit – Acheter en ligne sans s'endetter
- Sondage sur l'endettement et la santé : des impacts majeurs à tous les niveaux
- Besoin d'argent rapidement ? Attention aux intermédiaires financiers !
- Une aide précieuse pour l'été...
- Un nouveau conseil d'administration à l'ACEF

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
- Guide pratique du consommateur
- MA RETRAITE... mes droits, mes finances
- Un bébé à bas prix
- Couple et argent, où en sommes-nous ?
- Cahier des solutions aux dettes
- Faire face à une diminution de revenus



L'action politique et la représentation auprès des instances

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

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

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

Pour une meilleure reconnaissance des organismes communautaires autonomes et des groupes en défense collective des droits

Les groupes communautaires demandent depuis longtemps :

- un rehaussement de leurs subventions;
- un véritable programme de financement dédié à la mission globale (à l'inverse d'un financement par projet ou par entente de service);
- l'indexation de leurs subventions;
- des ententes de financement d'une durée minimale de trois ans.

En 2015-16, 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 :

- participer à une pétition revendiquant une meilleure reconnaissance du travail des organismes en défense collective des droits;
- participer à l'activité : «Le décompte de la défense collective des droits» en envoyant une lettre au ministre Hammad pour lui demander de reconduire nos protocoles d'entente avec le SACAIS (notre principal bailleur de fonds).

Dépôt de deux mémoires

En 2015-16, l'ACEF a rédigé et endossé deux mémoires :

- Mémoire préparé dans le cadre de la consultation publique en matière de **lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale**, déposé auprès de M. Sam Hamad, ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
- Mémoire dans le cadre des consultations particulières et auditions publiques sur le rapport de la **Commission d'examen sur la fiscalité québécoise**, déposé à la Commission des finances publiques.

Dans ces deux mémoires, nous revendiquons plus de justice et de solidarité sociale, une meilleure répartition de la richesse et un État plus présent pour veiller à tout cela. Nous défendons les droits des personnes les plus vulnérables.

La politique d'exactitude des prix

Suite aux résultats d'un sondage mené auprès de la population concernant la connaissance de la politique, le comité de citoyens vigilants de l'ACEF a élaboré huit recommandations. La principale porte sur la réalisation d'une campagne de communication d'envergure afin de la faire connaître.

En 2015-16, voici les actions menées dans ce dossier, qui sont principalement des actions politiques :

- collaboration avec l'OPC pour la réalisation de leur campagne de communication pour faire connaître la politique d'exactitude des prix;
- formulation de nos huit recommandations en langage juridique (articles de loi) afin qu'elles puissent s'insérer dans les propositions de modifications de la Loi sur la protection du consommateur lors de la phase 4;
- rencontre avec l'OPC afin de déposer nos recommandations de modifications;
- analyse d'un jugement venant modifier l'interprétation de la politique d'exactitude des prix.

L'Office de la protection du consommateur

Deux fois par année, l'Office de la protection du consommateur invite les associations de consommateurs à venir discuter de divers dossiers importants du monde de la consommation. L'Office informe les associations de ses différents dossiers en cours. Les associations expriment leurs préoccupations. L'ACEF assistait à la rencontre de mars 2016.

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

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 2016, 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.

Projet de loi 56 sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme

Le gouvernement cherche à assujettir les OBNL à sa politique sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme. Il nous apparaît évident que nos instances démocratiques, nos objectifs de défense des intérêts des consommateurs et l'absence de toute visée lucrative ne nous apparentent aucunement à des lobbyistes.

La lourdeur administrative que cela causerait nous empêcherait de faire notre travail de représentation des intérêts des consommateurs auprès des instances décisionnelles.

L'ACEF a donc réalisé des actions politiques afin de faire connaître son point de vue :

- demande d'appui envoyée aux maires des villes de notre territoire afin qu'ils interviennent en notre faveur auprès de la Secrétaire de la Commission des institutions et auprès du ministre responsable des institutions démocratiques. Cinq d'entre eux nous ont appuyés.
- lettre envoyée à M. Jean Dussault, Commissaire au lobbyisme du Québec, pour lui faire part de nos préoccupations.

Coupures à l'aide sociale

L'ACEF s'est positionnée contre le projet de loi 70, visant à couper dans l'aide sociale. Elle s'est portée à la défense des personnes les plus vulnérables. Ainsi, elle a :

- endossé la Déclaration d'appui de la Coalition Objectif dignité;
- envoyé un courriel aux députés et ministres libéraux énonçant clairement son indignation face au projet de loi;
- fait circuler sur Facebook un message adressé à M. Hamad à ce sujet;

- publié un article sur son site internet dans la section «Mobilisons-nous !»
- fait circuler l'information auprès de ses membres et sympathisants.

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 2015-16. Ces appuis prennent différentes formes, dont la signature de pétition, l'envoi de lettres aux acteurs politiques, la participation à des consultations populaires, etc.

- Participation à la campagne de la Coalition Solidarité Santé pour un régime public universel d'assurance médicaments au Québec.
- Participation à la campagne à l'intention de la ministre responsable de la Condition féminine au Québec contre la discrimination systémique.
- Signature du Manifeste bleu pour les droits des enfants.
- Lettre au ministre Sam Hamad contre les coupures à l'aide sociale concernant le partage de logement.
- Participation à la campagne «Non au workfare à l'aide sociale» concernant le projet de loi visant à imposer des pénalités pour refuser de participer au programme Objectif Emploi.
- Pétition pour l'arrêt de l'imposition des indemnités de remplacement de revenu.
- Pétition contre la hausse de la TVQ et la révision de l'admissibilité de certains produits.
- Pétition pour réclamer de l'État un engagement ferme pour contrer le réchauffement de la planète.



La concertation et la représentation dans le milieu

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

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

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

Centraide

À chaque automne, nous soutenons la campagne Centraide Laurentides en encourageant les gens à donner. Nous avons témoigné de l'importance de notre travail auprès des employés de Gaz Métro.

En mai 2015, 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 Thérèse-de-Blainville**
Cette année, nous avons assisté à une rencontre de la table.

- **Table de concertation sur la pauvreté de la MRC Deux-Montagnes / Mirabel Sud**
Nous avons participé à 3 rencontres de cette table.
- **Corporation de développement communautaire Rivière-du-Nord (CDC)**
Nous avons participé aux 4 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, nous étions présentes, le 10 septembre 2015, pour préparer la mobilisation régionale des 2 et 3 novembre.

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 au sein de deux comités: le comité vie associative et le comité de mise à jour du portail web «toutbiencalcule.ca».

Comité vie associative

Le comité vie associative a pour mandat de favoriser les échanges entre les membres. À ce titre, voici les activités qui ont été réalisées cette année :

- trois rencontres du comité;
- mise en place d'un groupe de discussion sur Facebook et élaboration des paramètres de participation et de contenu;
- finalisation, présentation et distribution des formulaires servant à bâtir le répertoire des ressources et compétences des associations de consommateurs;

Comité du portail web des associations de consommateurs

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

Pour souligner leurs 50 ans d'histoire, les associations de consommateurs du Québec s'unissent pour offrir à la population québécoise un portail qui rassemble toute une

gamme d'informations et d'outils développés au fil des années grâce à leur expertise en finances personnelles.

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 vous guider vers de meilleurs choix de consommation et une meilleure santé financière.

Assemblées générales

Notre présence aux assemblées générales de mai et d'octobre 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.

Présentation de l'ACEF auprès de la population

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

Voici les différents lieux de représentation cette année :

- présentation de l'ACEF à une vingtaine d'employés de Gaz Métro du siège social de Blainville afin de les sensibiliser à l'importance de soutenir financièrement Centraide qui aide des organismes comme le nôtre;
- en novembre 2015, nous avons rencontré des intervenants du Centre Regain de Vie afin de présenter l'ACEF et ses services et établir une collaboration plus étroite entre nos deux organismes;
- présentation du travail de l'ACEF, de ses valeurs, sa mission auprès d'étudiants en Techniques de travail social du Cégep de Saint-Jérôme dans le but de favoriser une relève pour les organismes comme le nôtre.

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 2015-16 a été très importante en terme de mobilisation en vue d'un meilleur financement. Les groupes sont passés à l'action !

- 1 431 organismes ont fermé les 2 et 3 novembre
- 12 000 personnes en activité de mobilisation ces deux journées-là !

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

- **Plan national de mobilisation** : l'ACEF embarque ! En juin dernier, en assemblée générale annuelle, les membres de l'ACEF donnaient leur aval pour participer aux activités locales et régionales.
- **Défi 15-15-15 relevé !** Il s'agissait de créer un moment de discussion/réflexion sur les raisons de se mobiliser et ce, 15 minutes avec le conseil d'administration, 15 minutes avec le comité de vigilance, 15 minutes en réunion d'équipe de travail.
- **Manifestation à Québec.** C'est le 18 septembre 2015 que l'ACEF participait à une manifestation des groupes en défense collective des droits.
- **Moment de réflexion collective.** Le 13 octobre, l'ACEF réunissait son monde pour une réflexion sur la question suivante : «En quoi l'ACEF est-elle un maillon du filet de sécurité social ?». Une banderole était créée comme outil visuel de mobilisation pour les actions futures.

- **Semaine de visibilité de l'action communautaire autonome.** Du 5 au 19 octobre 2015, le mot d'ordre était de se faire reconnaître par la population. Une pancarte a été apposée à la porte d'entrée de l'ACEF. Plusieurs organismes sur la rue Turgeon en ont fait autant...
- **Les 2 et 3 novembre : arrêt des activités régulières de l'ACEF.** Affiche à la porte, message sur le répondeur, l'ACEF annonçait qu'elle cessait ses activités régulières, à l'instar des 1 431 autres organismes du Québec.
 - Le 2 novembre nous participions à la confection du filet social local. Les groupes communautaires se sont réunis pour confectionner des bandelettes qui représentaient leurs revendications pour une société meilleure. Nous les avons suspendues sur un filet de tennis en symbole du filet social. L'événement a été rendu public par un point de presse.
 - 3 novembre : rassemblement de près de 400 personnes des organismes communautaires des Laurentides, à Saint-Jérôme. L'ACEF assistait à une présentation théâtrale de la situation politique actuelle en lien avec le communautaire. L'événement a été rendu public par une conférence de presse. Par la suite, les filets sociaux de chaque localité ont été réunis lors d'une chaîne humaine autour du parc Labelle, après une marche dans la rue jusqu'au parc.

Lutte à l'austérité

Nous avons continué encore cette année à faire valoir notre point de vue sur les enjeux liés à l'austérité afin de mobiliser nos membres et la population. Nous avons utilisé notre site internet et les intervenantes ont partagé de nombreuses publications sur leur Facebook.

Les activités liées à la reconnaissance de l'action communautaire et aux groupes en défense de droits ont aussi été prétextes à réfléchir sur les choix politiques actuels. Nos membres ont pu réfléchir sur leurs valeurs, sur la société dont ils rêvent, en vue des activités de mobilisation.

Aussi, le 1^{er} mai 2015, l'ACEF était mobilisée et participait aux activités régionales contre l'austérité et pour plus de justice sociale, à Saint-Jérôme. Discours, chaîne humaine, spectacle, BBQ...

Coupages à l'aide sociale

L'ACEF a suscité la mobilisation pour s'opposer au projet de loi 70, visant à couper dans l'aide sociale. Ainsi, elle a :

- publié un article sur son site internet dans la section «Mobilisons-nous !»
- fait circuler l'information auprès de ses membres et sympathisants.

Projet de loi 56 sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme

Comme mentionné dans le chapitre des actions politiques, l'ACEF est en défaveur du projet de loi. Elle a, en plus des actions politiques, encouragé la mobilisation en faisant connaître son point de vue et en impliquant la population par la rédaction et l'envoi d'un communiqué de presse de sensibilisation aux enjeux et incitant les personnes à signer une pétition.

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 2015-2016 :

- Semaine d'actions dérangeantes contre l'austérité;
- Action contre les hausses d'électricité;
- Disons non au PL70 !;
- Projet de loi 70 sur l'aide sociale;
- Couper dans l'aide sociale, c'est inadmissible;
- «Les droits, ça se défend !» : bilan des activités;
- «L'austérité n'a rien à voir avec la lutte au déficit ».

Signature de courriels

À l'ACEF, tous les moyens sont bons pour sensibiliser les gens aux causes que nous défendons... encore cette année, la signature des courriels des intervenantes incluait la bannière de la campagne « 10 milliards \$ de solutions ».

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.

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 2015-16, sept personnes ont contribué au comité, cinq rencontres d'une demi-journée 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.

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 sommes très inquiets des hausses constantes des tarifs d'électricité.

- Notre site internet a servi de vitrine pour notre opposition aux hausses.
- Un article est paru dans un journal local.
- Nous avons fait circuler l'action «Le 29 février, j'allume mes chandelles» sur Facebook et auprès de nos membres et sympathisants.
- Nous transférons aux députés les personnes ne pouvant payer leur facture d'électricité, dans le but de sensibiliser les élus.

La politique d'exactitude des prix

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

Comme mentionné au chapitre de l'action politique, beaucoup de travail a été accompli afin de faire connaître cette politique méconnue de 50% de la population. Nous nous sommes servis de notre site internet ainsi que de Facebook pour faire circuler différents outils d'information (jeux questionnaires, chroniques audios, affiches...).

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

Défense des droits à la retraite

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

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.

Le comité de vigilance a donc continué ses démarches d'information auprès de la population afin de la mettre en garde sur l'envers des propositions faites par ces intermédiaires financiers.

- Le Journal Accès publie désormais une annonce presque chaque semaine dans la section «Argent à prêter», là où les intermédiaires s'affichent. Cette annonce est une mise en garde et invite les lecteurs et lectrices à venir s'informer sur notre site internet.
- Six articles ont été publiés dans les journaux locaux.
- Publication d'un article dans notre infolettre.
- Publication de huit capsules sur Facebook concernant chacun des intermédiaires ci-haut.

En ce printemps 2016, le comité est à analyser le projet de loi modernisant la *Loi sur la protection du consommateur* portant sur l'encadrement du crédit afin d'émettre des recommandations en faveur d'un meilleur encadrement des intermédiaires financiers.



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.



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 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 de façon irréfléchie. Elle permet la prise de conscience des 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.

Nouveauté cette année

En 2015-16, nous avons ajouté un nouvel élément à la démarche de consultation budgétaire : l'envoi d'un courriel de confirmation d'inscription à la consultation.

L'objectif est d'établir un lien plus étroit avec la personne et de l'aider à compléter le document préparatoire qu'elle doit remplir avant sa rencontre en lui donnant certains trucs. L'objectif est aussi d'inviter la personne à visiter notre site internet où elle pourra trouver des pistes de réflexion et peut-être même certaines réponses à ses questions. Nous espérons ainsi que la personne se sente soutenue dès son premier contact avec l'ACEF.

Statistiques comparatives

	2013	2014	2015
Nouveaux dossiers	109	85	87
Rencontres en suivi	21	18	7
Consultations par téléphone	39	41	57
TOTAL	169	143	151

Portrait des personnes rencontrées

- 228 personnes, dont 101 enfants, ont été touchées directement et indirectement, ce qui représente une augmentation de 12% par rapport à 2014.
- 45 % des personnes étaient en couple.
- 33% des familles étaient biparentales et 25% monoparentales.
- 29% étaient des personnes seules.
- 58 % des gens avaient des revenus de travail comme principale source de revenus (70% des femmes et 80% des hommes travaillaient à temps plein)
- Près de 20% des hommes étaient à la retraite.
- Les solutions les plus proposées : la planification budgétaire, la faillite et la vente d'actifs.
- La moyenne d'âge : 47 ans
- 52 % des personnes ont des études collégiales ou universitaires.



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 2015, 688 interventions étaient liées au soutien et à l'aide téléphonique

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.



Parents Uniques des Laurentides

Entre les mois de septembre 2015 et mai 2016, l'ACEF a partagé les locaux de l'organisme Parents Uniques des Laurentides, durant 12 journées complètes. Cet organisme de Sainte-Agathe-des-Monts offre du support et des services aux familles monoparentales ou recomposées qui ont des enfants mineurs.

Dans le cadre de ce partenariat, une intervenante de l'ACEF rencontrait des familles aux prises avec différentes problématiques liées aux finances personnelles ou aux droits en consommation. Ainsi, 41 rencontres budgétaires ont eu lieu, dont 3 de couple.

Bilan du projet :

- 22 femmes, 6 hommes et 47 enfants ont été directement touchés par les interventions;
- 8 personnes ont été rencontrées plus d'une fois et 6, au moins deux fois. Il s'agissait de rencontres de suivi ou de nouveaux besoins;
- 3 médiations auprès d'Hydro-Québec ont été réalisées;
- principaux sujets abordés: harcèlement de la part d'agences de recouvrement, recouvrement d'Hydro-Québec, solutions aux dettes et méthode budgétaire.

En plus des rencontres individuelles, l'ACEF a animé trois ateliers d'éducation populaire auprès des membres de Parents Uniques : «Le Panier d'épicerie», «Le budget» et «Les pièges du crédit». Ces ateliers ont permis à une douzaine de familles d'approfondir leurs connaissances sur les sujets abordés, briser leur isolement et connaître les différentes ressources à leur portée.

3.4

Soutien aux ententes avec Hydro-Québec

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

Après une évaluation de la situation avec la personne, nous analysons les types d'ententes de remboursement qu'elle pourrait se voir offrir par Hydro-Québec. Par la suite, nous lui donnons les paramètres pour l'outiller face à sa négociation avec Hydro-Québec.

En 2015, l'équipe a effectué 159 interventions (soit 23 % de ses interventions d'aide), dont quelques médiations, afin de soutenir les ménages dans leur négociation avec Hydro-Québec.

3.5

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 37 plaintes en 2015

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 2015 :

- les télécommunications;
- les institutions financières;
- l'achat de biens (télévision, vêtements, etc.);
- le droit du logement.

3.6

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.

D'ailleurs, 17% des personnes rencontrées en consultation budgétaire nous ont connus grâce à notre site internet, ce qui représente un très fort pourcentage par rapport aux autres sources de références.

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

Cette année, l'ACEF a ajouté les pages suivantes :

- Calcul des frais de garde;
- Les contrats conclus à distance;
- PUGE de juillet, n'en utilisez que le tiers;
- Bottin des soins de santé à couts abordables.

3.7

Bottin des soins de santé à couts abordables

L'ACEF a conçu un bottin virtuel des soins de santé à couts abordables, qu'elle a publié sur son site internet.

Les soins de santé qui ne sont pas couverts par l'assurance-maladie du Québec peuvent couter cher. Quelles sont les alternatives ? En lançant un appel à ses membres et aux organismes des Laurentides, l'ACEF a pu répertorier quelques ressources intéressantes abordant ces types de soins :

- Soins dentaires
- Soins de la vue
- Soins du corps
- Soins psychologiques
- Soins des cheveux
- Soins animaliers
- Autres soins

4

4.1

Autres activités de l'organisme

Les activités liées au financement

La recherche de nouvelles sources de financement a été une préoccupation tout au long de l'année. Le comité de financement composé de membres du conseil d'administration et de l'équipe de travail a poursuivi son travail de recherche et tenu plusieurs rencontres. Diverses possibilités ont été discutées et de nouveaux bailleurs de fond ont été approchés.

Une nouvelle offre de service a pu débuter grâce à une subvention obtenue par un organisme communautaire hors de notre territoire. En effet, Centraide Gatineau-Labelle/Hauts-Laurentides a permis à Parents Uniques des Laurentides de nous recevoir 12 journées dans leurs locaux afin d'accompagner leurs membres.

Fundscrip

Nous avons mis sur pied un nouveau moyen de financement : Fundscrip. Les sympathisants de l'ACEF peuvent acheter des cartes prépayées de grands magasins qu'ils utilisent régulièrement par l'entremise du site internet Fundscrip et l'ACEF récolte un certain pourcentage sur les ventes (environ 3%).

Le lancement s'est fait lors de l'assemblée générale de juin 2015. Nous avons bâti un document promotionnel et en avons fait la promotion auprès de nos fidèles collaborateurs et sympathisants. Un mode d'emploi simple et illustré a été créé afin de faciliter l'adhésion à ce nouvel outil de financement.

Bilan :

- 9 personnes inscrites dont seulement 4 ont passé des commandes et une seule le fait de façon régulière.
- Somme totale amassée : 171,50\$

Sondage des membres de la CACQ

Nous avons analysé et présenté les résultats du sondage effectué l'an dernier auprès des membres de la Coalition des associations de consommateurs quant à leurs sources de financement.

Projets à l'OPC

Nous avons déposé une demande de soutien pour deux projets d'éducation auprès de l'Office de la protection du consommateur. L'OPC a accepté de nous aider à réaliser 15 ateliers auprès des nouveaux et futurs retraités et 8 formations aux intervenants sociaux et communautaires.

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 3 579 \$ en cotisations et en dons de nos membres.

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 9 358 \$ de leur part. De ce montant, un généreux individu nous a fait un don de 5 000 \$, ce qui explique l'augmentation importante cette année des sommes amassées.

En ce qui a trait aux municipalités, certaines nous soutiennent par des contributions financières mais aussi par des prêts d'équipement ou de locaux. Nos démarches cette année, ont mené à une reconnaissance officielle comme collaborateur auprès de la Ville de Saint-Eustache et de Sainte-Thérèse. Cela nous octroie des avantages intéressants, comme des prêts de locaux, de l'assistance technique, etc. Nous sommes aussi reconnus par la Ville de Blainville depuis quelques années.

	2012	2013	2014	2015
Individus-membres	96	95	83	86
Groupes-membres	14	14	11	11
Autres donateurs	20	19	11	21
Sommes amassées	7 240 \$	10 530 \$	6 068 \$	12 936 \$

4.2

La formation

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

- En mai 2015, une intervenante assistait à un perfectionnement en consultation budgétaire organisé par l'Union des consommateurs. Durant deux jours, les intervenants ont reçu des mises à jour nécessaires afin de bien informer les consommateurs. Cette année, il a été question entre autres, des changements apportés au dépôt volontaire, des nouveaux services offerts par les agences de crédit et des actes réservés aux avocats.
- En mars, quatre bénévoles à l'accueil ont suivi la formation « Les organismes communautaires, qu'est-ce que ça mange en hiver? »

4.3

Les ressources humaines

- L'ACEF compte trois intervenantes à des postes permanents et une travailleuse autonome qui anime des ateliers sur le thème de la retraite.
- Nous avons pu compter sur une stagiaire en Techniques de travail social de octobre 2015 à mai 2016. Ce fut un précieux support pour toute l'équipe !
- Une administratrice, comptable de profession, fait bénévolement la tenue de notre comptabilité. Son précieux soutien s'est chiffré à 138 heures de travail.
- Une enseignante à la retraite donne bénévolement des cours sur le budget.
- À l'été 2015, l'ACEF a pu inclure dans son équipe, une étudiante au baccalauréat en droit pour une durée de 10 semaines. Cette aide fort appréciée a été rendue possible grâce au programme Emplois d'été du Canada qui permet l'embauche d'étudiants pour la période estivale.

4.4

La cogestion

La cogestion a toujours été une façon de faire très importante à l'ACEF des Basses-Laurentides. Les employées se réunissent aux deux semaines pour partager de l'information sur les activités, 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.

4.5

Les tâches techniques et la coordination

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

La coordination et supervision de notre super stagiaire ont nécessité un certain investissement, soit quatre rencontres tripartites de supervision (superviseur, stagiaire et ACEF), des périodes d'évaluation, d'observation et d'encadrement.

4.6

Déménagement

L'ACEF a été forcée de quitter ses locaux à la fin de son bail. Avec l'adaptation dont est capable la grande équipe de l'ACEF, c'est le 1^{er} mars dernier que nous emménageons dans de beaux locaux neufs et configurés selon nos besoins, au 42-D, rue Turgeon Local 1. Inutile de dire que plusieurs heures de travail ont dû y être investies : recherche d'un local, prise de mesures, réalisation des plans d'aménagement, gestion des différents fournisseurs de services, déménagement, aménagement, etc.

Merci à tous nos fidèles bénévoles de leur soutien !

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. À l'automne, trois nouvelles personnes se sont jointes aux trois autres qui sont avec nous depuis déjà quelque temps. 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 plus de 923 heures de travail, ce qui représente 132 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.

Lors de l'assemblée générale annuelle en juin, trois nouveaux administrateurs se sont joints au conseil d'administration pour combler les postes des personnes qui quittaient dont l'une qui était avec l'ACEF depuis 10 ans. Un poste est resté vacant et a été comblé à l'automne. Les nouveaux administrateurs ont reçu une formation afin de s'approprier la mission, le fonctionnement de l'ACEF et les principaux enjeux en consommation.

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

Le conseil s'est réuni à 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 2016 sont :
Isabelle Thibault, Maryse Dugré, Lise Laroche,
Christine Larrivée, Jocelyne Lavigne, Benoit Sanschagrín et Richard Barbe.**

L'ACEF est membre de :

