


RAPPORT D'ACTIVITÉS 2017-2018

FAITS SAILLANTS


- Enquête auprès des redresseurs financiers
- Révision des règlements généraux
- Dossier politique : projet de loi 134
- Conférence «Échapper à la société de consommation»
- Défense des droits en matière de vente itinérante de thermopompes
- Nombreuses activités d'éducation
- Collaboration avec des organismes d'employabilité

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

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

Québec 

*Office
de la protection
du consommateur*

Québec 



Conférence religieuse canadienne
Canadian Religious Conference

2715 chemin Côte-Sainte-Catherine
Montréal Québec H3T 1B6
CANADA

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Bonjour, c'est avec plaisir que j'assume depuis le mois de mars dernier le remplacement de notre présidente Isabelle Thibault qui a quitté le conseil d'administration afin de se concentrer sur les défis auxquels elle fait face. Au nom de tous les administrateurs, je me permets de la remercier pour son dévouement et ses conseils dans les différentes causes défendues par l'ACEF.

Encore cette année, l'ACEF a pu soutenir de nombreux consommateurs que ce soit par le biais du cours sur le budget, du soutien téléphonique ou de l'accompagnement individuel. Elle a particulièrement aidé plusieurs personnes inscrites à des programmes de recherche d'emploi. Elle a su être à l'écoute de leurs besoins pour bien les accompagner dans la reprise de leur autonomie financière.

Les employées ont aussi rencontré des consommateurs afin de les soutenir dans leurs démarches auprès de commerçants les ayant fautiveusement informés lors de vente itinérante sur les thermopompes.

L'ACEF voit à dénoncer et à poser des actions afin de diminuer les effets négatifs de notre société de consommation. En 2017-2018, différents redresseurs financiers ont fait l'objet d'une enquête par le comité de vigilance et les résultats sont très inquiétants. Des activités de mise en garde seront menées dans la prochaine année.

En novembre dernier, la conférence *Échapper à la société de consommation* donnée par M. Damien Hallegatte, professeur de marketing, a réuni une quarantaine de personnes interpellées par ce sujet.

Le projet de loi 134 a également retenu notre attention: analyse du projet de loi, participation à la rédaction du mémoire final déposé par la CACQ. Cette dernière a finalement pu le déposer et le défendre.

Le conseil d'administration a travaillé sur la mise à jour des règlements généraux de notre association. Le résultat de ce travail fructueux sera déposé lors de l'assemblée générale annuelle des membres.

Enfin, vous avez sûrement remarqué notre nouveau logo. L'image visuelle rajeunie que l'on retrouve sur la papeterie, entre autres, plait beaucoup.

En terminant, je ne saurais taire le travail colossal fait par l'équipe de travail. Sans elle, l'association ne parviendrait pas à offrir un service de qualité à la population. Merci à Sylvie Perron, Jacinthe Nantel, Joanie Simard ainsi que Sabrina Brisebois qui s'est jointe à l'équipe en septembre pour une journée par semaine. Merci également aux bénévoles qui facilitent leur travail.

Lise Laroche
VICE-PRÉSIDENTE

ORIGINE ET PRÉSENTATION DE L'ACEF

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

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

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

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

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

TABLE DES MATIÈRES

FAITS SAILLANTS P. 7

PARTIE 1

L'achalandage «en chiffres» P. 8

- 1.1 Les appels et rencontres
- 1.2 Les courriels
- 1.3 Le site internet

PARTIE 2

Les actions en défense collective des droits P. 11

- 2.1 L'éducation populaire et l'information P. 11
- 2.2 L'action politique et la représentation auprès des instances P. 21
- 2.3 La concertation et la représentation dans le milieu P. 25
- 2.4 La mobilisation sociale P. 28
- 2.5 Les dossiers P. 31

PARTIE 3

**Les activités de support et d'aide
aux consommateurs et consommatrices** P. 35

PARTIE 4

Autres activités de l'organisme P. 41

NOTE

Le présent rapport d'activités concerne l'année 2017-2018. 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 2017.

2017-18

FAITS SAILLANTS

- Réalisation d'une enquête auprès des redresseurs financiers.
- Révision et mise à jour des règlements généraux de l'ACEF.
- Grande implication au sein de la Coalition des associations de consommateurs du Québec en lien avec le projet de loi 134.
- Réalisation de la conférence «Échapper à la société de consommation» avec une très belle participation.
- Soutien en matière de finances personnelles auprès de personnes en démarche d'employabilité : ateliers, consultations budgétaires, causeries.
- Embauche d'une contractuelle pour soutenir nos activités d'éducation populaire.
- Lancement de notre nouvelle image visuelle, conception d'une nouvelle papeterie et d'un dépliant de présentation de l'ACEF.
- Très grand volume d'ateliers éducatifs.
- Accompagnement de plusieurs consommateurs dans la défense de leurs droits suite à l'achat d'une thermopompe par vente itinérante.

1

1.1

L'ACHALANDAGE «EN CHIFFRES»

LES APPELS ET RENCONTRES

Cette partie nous renseigne sur le volume, en 2017, des appels et des rencontres. 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 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 2017, nous avons effectué 2 224 appels et rencontres.

2015	2016	2017
2 528	2 489	2 224

CONSTATS

En 2017, nos statistiques démontrent que la moitié de nos interventions sont reliées aux questions d'endettement, ce qui est sensiblement le même constat d'année en année.

Les interventions liées aux activités éducatives (cours, ateliers, conférences) ont augmenté par rapport à l'an dernier, représentant 14% de toutes nos interventions (comparativement à 9% en 2016).

Pour les autres types d'activités, il n'y a pas de différences significatives dans les trois dernières années.

1.2 LES COURRIELS

Cette partie nous renseigne sur le volume des courriels. Nous comptabilisons les courriels reçus et envoyés, sauf les «pourriels».

Nous avons géré 6 881 courriels.

2015	2016	2017
7 952	8 077	6 881

1.3 LE SITE INTERNET

Tout au long de l'année, nous avons maintenu à jour les informations contenues sur notre site (dates des cours, conférences, ateliers, nouvelles documentations, etc.) et avons publié 27 nouvelles pages (dernières nouvelles, la Une, infolettres, articles de mobilisation, rapport d'activités, etc.).

Notre site web est devenu un outil incontournable, autant pour les internautes que pour les intervenantes (en consultation budgétaire ou lors des ateliers éducatifs par exemple).

**42 094 visites et 34 588 visiteurs
Du 1er avril 2017 au 31 mars 2018**

	2015	2016	2017
Nb de visites	70 006	57 155	42 094
Nb de visiteurs uniques	59 015	48 424	34 588
Nb de pages vues	149 492	112 826	89 173

Les pages les plus visitées :

1. Comment faire un budget (10 128 fois)
2. Page d'accueil (7 986 fois)
3. Délai de prescription (7 233 fois)
4. Grille budgétaire (5 445 fois)
5. Avis de non-renouvellement du bail (5 393 fois)

6. Qu'arrive-t-il si je ne paie pas mes dettes	(4 293 fois)
7. Nous joindre	(3 230 fois)
8. Solutions aux dettes	(2 611 fois)
9. Faillite personnelle	(2 288 fois)
10. Guides en consommation	(2 002 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.

2

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.

21

L'ÉDUCATION POPULAIRE ET L'INFORMATION

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

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

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

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

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

COURS SUR LE BUDGET «RÉGULIERS»

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

3 séries de cours rejoignant 37 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 et à s'impliquer dans ses activités.

La dynamique du groupe favorise aussi la solidarité et la mise sur pied de groupes d'entraide ou d'échanges. L'ACEF a aussi pu constater à travers les années que les personnes qui suivent les cours sont souvent des agents multiplicateurs dans leur milieu puisqu'elles sensibilisent leurs proches à une saine gestion financière et à une consommation plus responsable.

LES ATELIERS ET CONFÉRENCES ÉDUCATIVES

Les groupes du milieu font appel à l'ACEF dans le cadre de leur mandat d'éducation. 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.

242 personnes ont participé à 26 ateliers

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**»

142 personnes présentes dans 18 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.

Ateliers auprès de groupes variés

		Nb de participants
Carrefour des femmes du Grand Lachute	Lachute	7
École Performance Plus	Lachute	9
Ensemble On se tient	Saint-Eustache	12
SBB Entreprise	Blainville	9
SBB Entreprise	Blainville	4
Centre d'études professionnelles	Saint-Jérôme	12
Centre d'entraide Racine-Lavoie	Saint-Eustache	5
159 rue Principale	Ste-Agathe	4
Cégep Lionel-Groulx	Sainte-Thérèse	4
Maison Parenfant	Rosemère	7
TOTAL		62

Ateliers auprès de groupes d'intégration à l'emploi

4 ateliers à Cap Emploi	Saint-Jérôme et Sainte-Adèle	60
4 ateliers à la Porte de l'Emploi	Sainte-Thérèse et Saint-Eustache	20
TOTAL		80

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

50 personnes présentes dans 2 ateliers-conférences

Dans cet atelier-conférence, les citoyens apprennent à déceler puis contrer les pièges de la consommation en épicerie. L'objectif est de démontrer de façon concrète comment les marchands réussissent par diverses techniques et stratégies de vente à favoriser la surconsommation. L'atelier élabore ensuite divers trucs et astuces pour bien gérer son panier d'épicerie et respecter son budget.

Nous avons donné à Saint-Jérôme une conférence publique au Quartier 50+ et un atelier au Centre des femmes Les Unes, les Autres.

Sur le thème : « Les droits en consommation »

23 étudiants présents dans un atelier

En novembre 2017, des étudiants de comptabilité du Cégep Lionel-Groulx de Sainte-Thérèse ont bénéficié d'un atelier sur les divers aspects de la Loi sur la protection du consommateur. Les sujets abordés : les principes généraux de la loi, comment porter plainte, les garanties, les contrats à distance, la vente itinérante, la politique d'exactitude des prix, les contrats de cellulaire, les politiques d'échange et de remboursement, les biens en rupture de stock et les contrats à exécution successive.

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

6 femmes présentes dans une série de 3 ateliers

À l'automne 2017, l'ACEF a offert une série d'ateliers pour les femmes qui fréquentaient le Centre Rayon de Femmes Thérèse-de-Blainville, grâce au soutien financier de l'Office de la protection du consommateur. La série vise à éduquer les femmes sur l'importance de la santé et la sécurité financière pour la prévention et la reprise de leur pouvoir face à la violence économique.

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

Sur le thème : « Mythes et réalité en matière de logement »

15 participants à un atelier

En octobre, nous animions un atelier d'éducation populaire à la Maison populaire d'Argenteuil, sur le thème des droits face au logement. Nous y avons vu les sujets de droit les plus importants à connaître, sous forme de quiz interactif. Ce fut une très belle réussite avec de très bons commentaires.

Sur le thème : « La retraite et ses impacts sur le budget »

6 participants à un atelier

En mars 2018, les participantes de l'organisme Grands- Parents Tendresse ont appris à maximiser la gestion de leur budget de retraite, actuelle ou à venir. Nous avons abordé lors de l'atelier, les diverses sources de revenus publics et privés, les programmes de soutien financier, les principales dépenses reliées à cette période et le décaissement de l'épargne. Ces sujets sont souvent source de stress ce qui suscitent toujours de nombreuses questions.

CAUSERIES EN CONSOMMATION

21 participants à 4 causeries

Cette année, quatre causeries ont permis d'aborder sous forme de discussions, diverses thématiques reliées à la consommation.

Deux ont eu lieu dans un centre de femmes et ont rejoint huit participantes :

- **Mieux dépenser, ça vaut le «cout» d'y penser !**

La causerie visait à faire preuve d'introspection face à notre consommation tout en étant conscient des influences qui nous entourent. Cela nous permet de faire des choix éclairés et d'éviter les pièges qui nous sont tendus. C'est aussi le moment de démystifier l'impact créé par la publicité qui nous guette constamment.

- **Noël, sans vider sa sacoche**

À l'approche du temps des Fêtes, la causerie avait pour but de réfléchir à nos valeurs et à nos traditions d'antan en regard de la réalité de la société de consommation. Quelle est l'importance des cadeaux et comment prévoir un budget pour éviter l'endettement ? Plusieurs trucs concrets ont été partagés pour économiser et respecter le budget.

Les deux causeries suivantes ont eu lieu dans un centre d'intégration à l'emploi et ont rejoint 13 personnes :

- **Comment préparer ses achats de Noël ?**

La causerie avait pour objectif de réfléchir à des moyens à mettre en place pour diminuer les couts relatifs à la période des Fêtes, afin de respecter son budget. Idées et trucs pour économiser sur les cadeaux, les emballages et les réceptions des Fêtes ont été partagés entre les participants.

- **Préparer son déménagement**

La causerie avait pour objectif d'aider les participants à préparer un déménagement. Les participants ont pu discuter des enjeux reliés aux services de télécommunication, à Hydro-Québec et de la Régie du logement. Ils ont notamment appris à utiliser le service en ligne chez Hydro-Québec pour signaler leur déménagement, pour s'informer des couts en électricité du prochain logement et pour adhérer au mode de versements égaux.

CAMPAGNE DE PRÉVENTION À L'ENDETTEMENT «DES COMMUNAUTÉS PLUS FUTÉES QUE LE CRÉDIT»

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

Lancée à travers tout le Québec par la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) en collaboration avec Union des consommateurs, cette campagne veut mettre de l'avant qu'il est possible de vivre sans crédit. Elle propose aux familles

et aux jeunes plusieurs alternatives présentes dans nos communautés et des réflexions par rapport à leurs choix de consommation.

La campagne aborde, pour sa dernière année, les alternatives sur le transport et les loisirs ainsi que le bilan des alternatives. La campagne s'est terminée avec des ateliers sur la gestion financière au printemps 2018.

Liste des alternatives dans notre communauté

L'ACEF a conçu et publié sur son site internet un répertoire de plusieurs organismes de la région qui offrent des alternatives en alimentation, habitation, transport et loisirs.

Médiatisation de la campagne

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

- rédaction d'un communiqué de presse envoyé aux médias locaux;
- 3 articles sont parus dans les journaux;
- article à la Une dans notre infolettre ;
- article à la Une de notre site web pendant plusieurs semaines;
- entrevue réalisée pour monjournal.ca et parution de l'article sur le site web du journal;
- partage des publications de la page Facebook de la campagne;
- publication sur notre site internet des capsules vidéos de la campagne
- présentation de la campagne par deux représentantes de la CACQ à une réunion de la Corporation de développement communautaire de la Rivière-du-Nord. Trente représentants d'organismes, de députés et de municipalités étaient présents.

CONFÉRENCE «ÉCHAPPER À LA SOCIÉTÉ DE CONSOMMATION»

L'ACEF a organisé une soirée de réflexion avec la conférence «*Échapper à la société de consommation*», animée par Damien Hallegatte, professeur de marketing et auteur du blogue *libredeconsommer.com*. Elle s'est déroulée le lundi 27 novembre 2017 à Sainte-Thérèse.

Nous y avons démystifié quelques principes de la société de consommation, afin de mieux la comprendre et de tenter d'y échapper. Nous avons vu comment les techniques de marketing avancées stimulent nos pulsions primaires, mais aussi nos besoins psychologiques et sociaux. Que leur objectif est d'insérer les produits de consommation dans nos vies et de les rendre nécessaires.

La conférence a été l'occasion de se questionner sur nos travers d'être humain, qui sont valorisés par la société de consommation, dans le but de court-circuiter notre réflexion et notre esprit critique.

Nous y avons constaté que la consommation pervertit nos relations en nous mettant en concurrence les uns avec les autres. Finalement, nous avons réfléchi ensemble à quelques petits trucs qui peuvent nous aider à mieux et moins consommer, à échapper un peu à la logique de la société de consommation.

LES INTERVENTIONS DANS LES MÉDIAS

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

31 apparitions médiatiques répertoriées

Nous avons participé à une émission de télévision qui a été diffusée sur la chaîne MATv sur les cours sur le budget.

Nous avons répertorié 30 articles dans les journaux régionaux, soit dans leur format papier ou sur leur site internet. En voici les sujets.

- Campagne de prévention à l'endettement
- Cours sur le budget
- Cahiers budgétaires pour reprendre le contrôle de ses finances
- Ateliers sur l'autonomie financière pour les femmes
- Conférence publique «Échapper à la société de consommation»
- Journée «Portes ouvertes» des organismes communautaires
- Assemblée générale de l'ACEF
- L'ACEF gagnante du Prix Mgr De Villers

LE SITE INTERNET

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

- Prévenir l'endettement en consommant différemment !
- Trousse «Des dettes ? Des solutions !»
- La violence économique dans le couple
- Durée de vie raisonnable d'un bien
- Campagne de prévention à l'endettement : des alternatives au crédit
- Viser la justice sociale : récupérons notre trésor collectif
- Conditions pour une société plus égalitaire
- Trucs pour économiser à Noël
- Fini les cellulaires verrouillés !
- Le contrat de cellulaire expliqué aux jeunes (vidéo)
- Projet de loi encadrant le crédit

- Mythe n° 2 : «Il faut créer la richesse avant de la distribuer»
- Pour régler vos dettes ou rétablir votre crédit...

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

INFOLETTRES

En 2017-2018, l'ACEF a envoyé trois infolettres par courriel. Au 31 mars 2018, notre liste d'abonnés s'élevait à 565 personnes ou organismes comparativement à 550 l'année précédente.

Voici les sujets abordés :

- Rapport d'activités 2016-17
- Les inégalités sociales au Québec
- Contrats de prêts rapides recherchés
- Fini les cellulaires verrouillés
- Durée de vie raisonnable d'un bien, comment l'évaluer ?
- Trucs pour économiser à l'approche des Fêtes
- La violence économique dans le couple
- Conditions pour une société plus égalitaire
- Manifestation «Engagez-vous pour le communautaire !»
- Retour sur la conférence «Échapper à la société de consommation»
- Viser la justice sociale
- Cours sur le budget
- Des communautés plus futées que le crédit, des alternatives en consommation
- Mon autonomie financière, j'y tiens !
- Ateliers de l'ACEF
- Enquête sur les redresseurs financiers, des résultats très inquiétants !
- Enjeux et conséquences, l'obsolescence planifiée
- Campagne de financement de l'ACEF
- Assemblée générale annuelle de 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 travailleurs-euses du CISSS et les organismes communautaires l'apprécient particulièrement. Cette année, l'ACEF a conçu et imprimé un nouveau feuillet d'information en fonction de sa nouvelle image visuelle.

En 2017-18, nous avons aussi mis à jour le Cahier des solutions aux dettes afin qu'il reflète les modifications au Code de procédure civile.

Nous offrons aussi plusieurs autres documents :

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

22

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

Les groupes communautaires demandent depuis longtemps :

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

En 2017-18, les groupes se sont mobilisés et ont réalisé plusieurs activités afin de faire reconnaître leur importance et d'obtenir un meilleur financement à la mission.

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

- **Action d'éclat «Engagez-vous pour le communautaire !»** le 7 février 2018 : envoi de courriels et de messages sur Facebook au ministre des Finances Carlos Leitao et à la ministre responsable des Laurentides, Christine St-Pierre, afin de les sensibiliser à l'importance d'un réinvestissement majeur dans les organismes communautaires;
- 19 février 2018 : **participation à «Opération courriel rouge»** : envoi de courriels aux députés de tous les partis politiques présents sur notre territoire, ainsi qu'au ministre des Finances Carlos Leitao, afin de sensibiliser nos élus à l'importance des organismes communautaires et qu'ils s'engagent à respecter la politique de reconnaissance des organismes communautaires autonomes, par le biais d'un réinvestissement financier majeur.

PROJET DE LOI 134

Le 2 mai 2017, était déposé le projet de loi n°134 : *Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à cout élevé et les programmes de fidélisation.*

Il est issu d'une démarche de modernisation de la Loi sur la protection du consommateur, et aborde un sujet cher aux associations de consommateurs depuis de nombreuses années : mieux encadrer l'octroi du crédit.

Une intervenante de l'ACEF fait partie du comité «Législation en matière de finances personnelles» de la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) et s'est impliquée activement dans le dossier.

L'ACEF a minutieusement analysé le projet de loi en fonction des revendications que nous portons depuis 2007. Nous avons produit un document résumant les principales revendications du mouvement de consommateurs et qui a servi de point de départ à la rédaction du mémoire à présenter à l'assemblée nationale en vue des consultations particulières.

Le comité législation de la CACQ a rencontré plusieurs interlocuteurs tout au long du processus qui a mené à l'adoption, le 15 novembre 2017, du PL 134 : l'Office de la protection du consommateur, la députée Catherine Fournier porte-parole de l'opposition officielle en matière de protection du consommateur, la ministre de la Justice Mme Vallée, son attachée politique et l'Union des consommateurs.

L'ACEF a participé à la rédaction du mémoire, à la recherche de statistiques et de cas vécus pour étayer les recommandations du mémoire. Le 24 octobre, la CACQ allait présenter ses commentaires en consultations particulières. L'ACEF a suivi sur le web

la présentation de la CACQ mais aussi de quelques autres acteurs afin de connaître leur avis sur la question.

PROJET DE LOI 141 ET 150

Toujours par le biais du comité « Législation en matière de finances personnelles » de la (CACQ), l'ACEF suit de près le cheminement du projet de loi n°141 : *Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières* et du projet de loi n°150 : *Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions des discours sur le budget du 17 mars 2016 et du 28 mars 2017*. L'ACEF a participé à une formation sur ces deux projets de loi et mènera des actions dans la prochaine année.

HYDRO-QUÉBEC

Depuis plusieurs années, l'ACEF est invitée par Hydro-Québec à une rencontre dont l'objectif principal est d'être informé des modifications et mises à jour des procédures de recouvrement de l'entreprise. Grâce à ces informations, les intervenantes de l'ACEF sont en mesure d'orienter et de soutenir efficacement les personnes qui se trouvent dans cette situation. Cette rencontre, qui a eu lieu en février 2018, 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.

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 2017-18. Ces appuis prennent différentes formes, dont la signature de pétitions, l'envoi de lettres aux acteurs politiques, la participation à des consultations populaires, etc.

- Lettre à la ministre responsable du Travail demandant la hausse du salaire minimum à 15\$/heure, dans le cadre de la modification du règlement sur les normes du travail, en mars 2018.
- Appui à la Marche de villes et villages pour le droit au logement, organisée par le FRAPRU.
- Signature d'un manifeste pour l'interdiction des balles de plastique et des armes explosives lors de manifestations.
- Appui de la déclaration de principes sur un éventuel revenu minimum garanti, initiée par le Collectif pour un Québec sans pauvreté.
- Dépôt d'un mémoire intitulé « Non à la contrainte et aux pénalités à l'aide sociale ! », dans le cadre de la consultation sur le projet de règlement modifiant le règlement sur l'aide aux personnes et aux familles.

- Lettre au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, l'avisant de notre désaccord face au projet de règlement modifiant le règlement sur l'aide aux personnes et aux familles, signée par des militantes de l'ACEF.
- Participation à la consultation sur le Régime de rentes du Québec en vue de sa réforme majeure à l'automne 2017.

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

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

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

CENTRAIDE

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

En mai 2017, 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.

- **Corporation de développement communautaire Rivière-du-Nord (CDC)**
Nous avons participé aux 4 rencontres, à un 5 à 7 de Noël et à l'AGA de la CDC. Une cinquantaine d'organismes y sont membres.
- **Concertation locale d'intervention communautaire (CLIC)**
La CLIC réunit plusieurs organismes communautaires de la MRC Thérèse-de-Blainville. Nous avons participé à trois rencontres et travaillé activement à la conception d'un outil de valorisation des organismes communautaires de la MRC Thérèse-de-Blainville. L'ACEF a ainsi bâti un questionnaire qui a été en-

voyé aux organismes afin de récolter des informations percutantes les valorisant.

REGROUPEMENT DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES DES LAURENTIDES (ROCL)

Le ROCL regroupe environ 140 organismes communautaires des Laurentides, dont l'ACEF. En plus d'avoir participé à l'assemblée générale annuelle en mai 2017, nous avons aussi participé à la tournée des membres du ROCL, le 28 février 2018.

COALITION DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS DU QUÉBEC (CACQ)

La Coalition représente 21 associations de consommateurs du Québec réparties dans presque toutes les régions. La CACQ fonctionne en gestion participative et tous ses membres s'impliquent dans divers dossiers et comités.

Notre implication dans la vie associative de la CACQ s'est réalisée principalement au sein du comité de mise à jour du portail web «toutbiencalcule.ca» et par notre participation très active au comité «Législation en matière de finances personnelles». Nous avons aussi été en soutien à la mise sur pied de la campagne de prévention à l'endettement.

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 y représente la CACQ. Elle y effectue la révision du contenu, les rencontres entre les membres et des activités de promotion du site web.

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

Assemblée générale

Notre présence à l'assemblée générale de juin 2017 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.

Comité Législation en matière de finances personnelles

L'ACEF a été très active au sein du comité, particulièrement dans le dossier du projet de loi 134 (voir p. 22 du présent rapport). Elle a participé à quatre rencontres du comité en plus d'une formation.

Projet de recherche «Les visages de l'endettement»

L'ACEF a participé au projet de recherche de la CACQ en remplissant des questionnaires avec des personnes rencontrées en consultation budgétaire. L'objectif de la

recherche était de dresser un portrait des personnes en situation d'endettement au Québec.

Action collective «Taxe rose»

L'ACEF participait à une enquête terrain de la CACQ sur le prix des produits d'hygiène féminin. Des membres de l'équipe et des bénévoles ont relevé les prix de plusieurs marques de déodorants et antisudorifiques pour hommes et pour femmes. L'objectif étant de prouver qu'un même produit se vend plus cher s'il est conçu pour les femmes.

RENCONTRE DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS AVEC L'OPC

Deux fois par année, l'Office de la protection du consommateur (OPC) 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. Une intervenante et deux membres du comité de vigilance assistaient aux rencontres.

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.

CISSS

L'ACEF a été invité à participer à la rencontre d'information sur le nouveau service 811 mis en place dans les Laurentides. La rencontre a eu lieu en juin 2017. Les informations reçues dans le cadre de cette rencontre ont permis aux intervenantes d'améliorer les références au CISSS des Laurentides et d'en apprendre davantage sur les services offerts à la population par le biais de cette ligne téléphonique.

VILLE DE SAINT-EUSTACHE

La Ville de Saint-Eustache a invité l'ACEF à une rencontre personnalisée informative et exploratoire qui s'est tenue le 27 avril 2017. L'objectif était de mieux connaître notre organisme en exprimant plus précisément quels sont nos bons coups et les défis que nous devons relever. Elle souhaitait également connaître nos attentes envers le Service de l'animation communautaire. Un partenariat plus judicieux s'établit ainsi.

24 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

Comme mentionné au chapitre des actions politiques, l'année 2017-18 a été encore une fois importante en terme de mobilisation en vue d'un meilleur financement et d'une meilleure reconnaissance des organismes communautaires autonomes.

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

- 27 septembre 2017 : l'ACEF participait à la **Manifestation nationale** des organismes communautaires du Québec. L'évènement a eu lieu à Québec et s'est terminé par une grande chaîne humaine autour de l'Assemblée Nationale.
- 25 octobre 2017 : **Journée portes ouvertes** sous le thème «L'action communautaire autonome c'est toi, c'est moi, c'est nous!». L'ACEF a invité la population à visiter différents organismes situés à Sainte-Thérèse, dont le Centre Rayon de Femmes, le Centre Regain de Vie, l'Unité Domrémy.
- Participation à la campagne «**Viser la justice sociale, récupérer notre trésor collectif**» par le partage de publications sur Facebook et sur notre site internet.
- **Médiatisation de nos activités** de mobilisation dans les journaux locaux. L'ACEF annonçait la fermeture temporaire de ses bureaux pour sa participation à la manifestation nationale du 27 septembre. Elle annonçait aussi la journée portes ouvertes du 25 octobre 2017.
- 7 février 2018: **fermeture temporaire de l'ACEF**. Affiche à la porte, message sur le répondeur, article sur notre site internet, l'ACEF annonçait qu'elle cessait ses activités régulières, le temps de mener des activités de mobilisation pour améliorer son financement.

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 sujets traités, sur notre site en 2017-2018 :

- Engagez-vous pour un salaire minimum à 15\$/h
- Budget Leitaio : toujours rien pour les organismes en défense de droits
- Mythe n° 2 : il faut créer la richesse avant de la distribuer
- Manifestation «Engagez-vous pour le communautaire»
- Conditions pour une société plus égalitaire
- Viser la justice sociale - récupérons notre trésor collectif
- Forçons Québec à faire le choix de la justice sociale !
- 7 février 2018 : jour de mobilisation !
- Demande de retrait du projet de loi 141
- Viser la justice sociale

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.

25 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 2017-18, cinq personnes ont contribué au comité, huit rencontres ont eu lieu en plus des heures de travail en dehors des rencontres. Le comité illustre très bien l'essence de l'ACEF, qui est de mobiliser et regrouper des consommateurs pour la défense de leurs droits et de leurs intérêts.

VENTE ITINÉRANTE DE THERMOPOMPE

Suite à la diffusion d'une émission de *La Facture* traitant des pratiques frauduleuses de vendeurs itinérants de thermopompes, plusieurs consommateurs ont contacté l'ACEF. Une intervenante a alors bâti une trousse expliquant les droits des consommateurs, les étapes et ressources pour défendre leurs droits et des exemples de mises en demeure.

Le 28 mars 2018, nous avons réuni cinq personnes qui faisaient face aux pratiques illégales de vendeurs de thermopompes et leur avons présenté la trousse. La rencontre a permis de redonner le pouvoir à ces personnes en les outillant face à leurs droits. Les échanges ont aussi permis le partage d'informations et de références. Nous demeurons en contact avec les personnes rencontrées pour les soutenir individuellement.

PAUVRETÉ ET ACCÈS À L'ÉLECTRICITÉ

D'année en année, l'ACEF continue de défendre le droit à la sécurité énergétique et à supporter les familles qui vivent des situations de pauvreté.

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

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

GESTION JUGEMENT QUÉBEC

Suite à de nombreuses plaintes de consommateurs concernant la cession et le recouvrement de jugements, l'ACEF a effectué un travail de recherche sur les droits et les recours des consommateurs dans une telle situation.

L'ACEF travaille actuellement à l'élaboration d'un document d'information pour les consommateurs et les travailleurs sociaux du milieu afin d'aider les gens dans leurs démarches.

LA POLITIQUE D'EXACTITUDE DES PRIX

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

L'OPC a fait imprimer des affiches et des cartes expliquant la politique. Nous en avons commandées pour les groupes communautaires de notre territoire. Nous les avons distribuées lors de l'assemblée générale annuelle du Regroupement des organismes communautaires des Laurentides, où sont réunis plus d'une cinquantaine d'organismes. Nous continuons d'offrir les petites cartes auprès de la population et les distribuons lors de nos activités (en consultation budgétaire, aux cours sur le budget, dans les ateliers, etc.).

LES REDRESSEURS FINANCIERS

Cette année, le comité de vigilance a continué ses démarches de mise sur pied d'une enquête-terrain auprès des redresseurs financiers, qui sont de plus en plus nombreux et de plus en plus agressifs dans leurs sollicitations.

L'enquête a été réalisée le 7 novembre 2017. À partir d'une situation fictive d'endettement, des enquêteuses du comité de vigilance ont contacté plusieurs entreprises qui offraient d'aider les consommateurs en difficulté financière (prêteurs sur salaire, redresseurs financiers et syndicats de faillite).

L'enquête révèle que dans bien des cas, la publicité n'indique pas le type d'entreprise ou de professionnel auquel les consommateurs ont affaire. Les appels de l'ACEF ont ainsi abouti chez un comptable, des syndicats de faillite et un intermédiaire financier. Chacun offrant des services bien différents tout en annonçant le même service : régler une situation d'endettement.

De plus, la collecte d'informations et les solutions proposées pour une même situation variaient d'une entreprise à l'autre et s'avéraient souvent inadéquates.

Bref, des résultats bien inquiétants et un constat qu'il est urgent de mieux financer les associations de consommateurs, seules ressources au Québec pouvant analyser de façon exhaustive et objective les différentes solutions à l'endettement.

Plus concrètement, le comité a donc :

- bâti le questionnaire pour chaque type de redresseurs
- élaboré une situation fictive pour les enquêteuses
- fait un appel à tous dans l'infolettre de l'ACEF pour recevoir des contrats de prêts sur salaire
- contacté les différents redresseurs
- compilé et analysé les résultats d'enquête
- rédigé un rapport d'enquête
- rédigé un communiqué de presse annonçant les résultats et mettant en garde les consommateurs
- fait paraître les résultats dans l'infolettre du printemps 2018
- élaboré un plan de communication pour diffuser les résultats d'enquête et faire une mise en garde

Parallèlement, le comité a placé une annonce classée sur le site Kijiji, dans la section «Services financiers», afin de mettre en garde les consommateurs. En 4 mois, 143 visites de notre annonce ont été comptabilisées.

PLAINTES AU BUREAU DU SURINTENDANT DES FAILLITES

Le nombre de plaintes à l'ACEF portant sur les syndic de faillite augmentent : mauvaises solutions proposées aux personnes, références à des prêteurs à couts élevés, soutien inexistant, informations manquantes, etc.

Le comité de vigilance a suivi de près trois situations impliquant des plaintes au Bureau du surintendant des faillites afin de surveiller son processus de règlement de plaintes. Nous voulons nous assurer qu'il y a une instance qui peut intervenir auprès des syndic si leurs pratiques sont mauvaises. Les résultats ne sont pas très concluants, il y aura du travail à faire dans la prochaine année.

LE 1^{ER} JUILLET, JE PASSE MON BAIL !

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

Cet appel à «passer son bail» a été lancé :

- sur notre site internet,
- par l'envoi d'un communiqué de presse,
- par l'envoi d'affiches dans les organismes communautaires,
- et sur Facebook.

3

LES ACTIVITÉS DE SUPPORT ET D'AIDE

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

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

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

3.1

LA CONSULTATION BUDGÉTAIRE

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

La consultation budgétaire se réalise en personne, et peut facilement durer trois heures. L'approche utilisée 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'acquérir assez d'informations et d'outils pour être en mesure d'établir ses priorités, réfléchir aux impacts de ses choix et finalement, prendre les décisions qu'elle considère nécessaires à l'amélioration de sa santé financière et à la défense de ses droits et intérêts. Nous privilégions la qualité de vie et tentons de tenir compte de la personne dans sa globalité.

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

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

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

En plus des consultations budgétaires en personne, nous effectuons aussi des consultations «sommaires». Ce sont de courtes consultations, majoritairement par téléphone. Nous y analysons l'ensemble des solutions, mais sans avoir besoin d'élaborer un budget détaillé. Nous n'ouvrons pas de dossier et nous ne comptabilisons pas les statistiques pour ce genre de consultation.

SURCHARGE DES DEMANDES

Cette année, nous avons momentanément fait face à une surcharge des demandes de rencontre en consultation budgétaire et les personnes devaient attendre beaucoup trop longtemps pour nous rencontrer.

- Nous avons donc bâti la trousse web «*Des dettes ? Des solutions !*» pour rendre accessible la démarche et les outils nécessaires à l'analyse et à l'exploration des solutions à l'endettement.
- Nous avons aussi choisi d'augmenter le temps de travail pour ajouter des disponibilités.
- Nous avons réorganisé certaines tâches au sein de l'équipe.
- Comme le démontre le tableau ci-bas, nous avons effectué plus de consultations sommaires par téléphone lorsque la situation le permettait.

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

En collaboration avec le Centre Rayon de Femmes Thérèse-de-Blainville, nous avons démarré le nouveau projet «J'ai les moyens de décider!». En plus des ateliers, il comportait aussi un volet de consultations budgétaires.

Les consultations ont débuté en janvier 2017. Un total de neuf femmes a été rencontré en 10 rencontres. Le projet a ainsi permis à ces femmes de planifier une séparation ou d'explorer les différentes solutions à leur endettement suite à une séparation et d'apprendre diverses façons de se protéger contre la violence économique.

NOMBRE DE CONSULTATIONS

	2015	2016	2017
Nouveaux dossiers en consultation budgétaire	87	88	89
Rencontres de suivi en consultation budgétaire	7	10	20
Consultations sommaires	57	61	89
TOTAL	151	159	193

PORTRAIT DES PERSONNES RENCONTRÉES EN CONSULTATION BUDGÉTAIRE

(n'inclut pas les consultations sommaires)

- 204 personnes touchées, dont 88 enfants (243 en 2016).
- 30 % des personnes étaient en couple.
- 20 % des personnes rencontrées vivaient au sein d'une famille biparentale et 27 % étaient monoparentales.
- 43 % étaient des personnes seules.
- 65 % des gens avaient des revenus de travail comme principale source de revenus (63 % des femmes et 68 % des hommes travaillaient à temps plein).
- Près de 14 % des hommes étaient au chômage.
- Les solutions les plus proposées : le plan budgétaire, la vente d'actifs et la consolidation de dettes.
- La moyenne d'âge : 46 ans.
- 52 % des personnes ont des études collégiales ou universitaires.
- 62 % des personnes rencontrées étaient des femmes.
- 60 % des personnes rencontrées étaient propriétaires d'une maison.

ACCOMPAGNEMENT BUDGÉTAIRE CHEZ CAP EMPLOI

Cette année, l'ACEF a réitéré son projet d'accompagnement budgétaire aux personnes en démarche d'intégration au marché du travail, auprès des personnes fréquentant l'organisme CAP Emploi. Nous y avons rencontré des personnes pour de l'intervention budgétaire de base ou pour répondre à des questions plus pointues en consommation.

Au total, 18 personnes ont été accompagnées en individuel.

Les principaux sujets abordés :

- Solutions aux dettes et harcèlement de la part d'agences de recouvrement
- Ententes auprès d'Hydro-Québec
- Gestion du budget
- Droits de la consommation et du logement

3.2 LE SERVICE DE SOUTIEN ET D'AIDE TÉLÉPHONIQUE

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'informations sur leurs droits pour faire face aux problèmes de consommation; nous les soutenons et les guidons à travers les différents processus.

En 2017, 576 interventions étaient liées au soutien et à l'aide téléphonique (26 % de l'achalandage téléphonique et en personne)

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

L'information donnée à la personne qui nous contacte l'amène à une prise de conscience mobilisatrice dans la défense de ses droits tant face à un créancier qu'à un commerçant.

Le lien direct ainsi créé est d'une grande valeur pour connaître la réalité économique des familles, leurs préoccupations comme consommateurs et consommatrices ou encore, sur les pratiques des commerçants de la région.

3.3 SOUTIEN AUX ENTENTES AVEC HYDRO-QUÉBEC

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

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

En 2017, l'équipe a effectué 95 interventions (soit 16 % de ses interventions d'aide), dont quelques médiations, afin de soutenir les ménages dans leur négociation avec Hydro-Québec.

3.4 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 31 plaintes en 2017

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.

En 2017-18, suite à la diffusion d'une émission à *La Facture* sur la vente itinérante de thermopompes, plusieurs consommateurs nous ont contactés pour les aider à défendre leurs droits (plus de détails à la section «Dossiers» du présent rapport).

Les principaux sujets en 2017 :

- institutions financières et assurances;
- agences de recouvrement;
- vente itinérante de thermopompes;
- service de déménagement;
- vente automobile.

3.5 SITE INTERNET

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

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

- J'ai des dettes
- Mes droits en consommation
- Boîte à outils
- Bien gérer ses finances personnelles

- Centre de références
- Capsules vidéo

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

- Trucs pour économiser à Noël
- Fini les cellulaires verrouillés
- Le contrat de cellulaire expliqué aux jeunes
- Pour régler vos dettes ou rétablir votre crédit...
- Trousse «Des dettes ? Des solutions !»
- Durée de vie raisonnable d'un bien

4

4.1

AUTRES ACTIVITÉS DE L'ORGANISME

LES ACTIVITÉS RELIÉES AU FINANCEMENT

Le comité de développement pour l'avenir de l'ACEF, composé de membres du conseil d'administration et de la coordonnatrice, s'est réuni à plusieurs reprises. Il a défini de nouvelles étapes de travail pour assurer les ressources financières et humaines nécessaires pour répondre aux besoins de la population.

La recherche de nouvelles sources de financement a été une préoccupation tout au long de l'année. Entre autres, divers partenaires privés ont été abordés afin de mettre sur pied une clinique Petit budget pour laquelle on tente, depuis deux ans, d'obtenir un soutien de Centraide.

Des ententes de partenariat avec des groupes du milieu de l'employabilité ont connu plus de succès et ont même permis l'embauche d'une intervenante contractuelle.

Nous avons rédigé une demande et obtenu du soutien financier :

- pour un projet financé par l'Office de la protection du consommateur pour « J'ai les moyens de décider » ;
- dans le cadre du programme Emplois d'été du Canada pour l'embauche d'un étudiant pour une période de 10 semaines.

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 3 428 \$ en cotisations et en dons de nos membres. Près de 90 % de nos membres sont de fidèles sympathisants qui renouvèlent leur membership.

Nous sollicitons également, pour un don, des personnes, des acteurs politiques, des groupes et des institutions de notre grand territoire. Nous avons reçu un montant total de 2 850 \$ de leur part.

En ce qui a trait aux municipalités, nous sommes reconnus par trois d'entre elles: la Ville de Saint-Eustache, Blainville et Sainte-Thérèse. Elles nous soutiennent par des prêts d'équipements ou de locaux. La CSN nous soutient également grandement en nous attribuant un local pour nos rencontres en consultation budgétaire à Saint-Jérôme.

	2014	2015	2016	2017
Individus-membres	83	86	74	71
Groupes-membres	11	11	11	10
Autres donateurs	11	21	12	15
Sommes amassées	6 068 \$	12 936 \$	6 052 \$	6 278 \$

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.

- La coordonnatrice et deux administratrices ont assisté à une journée de formation sur les règlements généraux afin de bien comprendre les lois qui régissent les organismes communautaires dans le respect de la vie démocratique.
- Deux nouveaux administrateurs ont reçu une formation donnée par la coordonnatrice, les préparant à assumer leur rôle au sein du conseil d'administration. Ils ont pu se familiariser avec la mission, l'historique, le financement et le fonctionnement de l'ACEF.
- Une intervenante a assisté à une formation pour bien identifier les objectifs de la reddition de compte et les éléments essentiels pour la rédaction du rapport d'activités.
- Une intervenante a participé à une formation sur la gestion responsable des bénévoles.
- Une intervenante a participé à une formation sur l'intervention auprès des hommes en crise suicidaire offerte par le Centre de prévention suicide Le Faubourg.
- La coordonnatrice a assisté à un atelier de formation sur « comment mesurer et faire valoir l'impact social de nos activités et de notre organisme ». Il s'agissait de pouvoir se doter d'indicateurs et de mesures évaluatives qui démontrent les retombées tant sociales qu'économiques auprès de notre clientèle et dans le milieu.

- Une intervenante a participé à deux jours de perfectionnement en consultation budgétaire à Québec. Il a notamment été question du dépôt volontaire, du rôle de l'huissier de justice et du nouveau Code de Procédure civile.

4.3

NOUVELLE IMAGE VISUELLE DE L'ACEF

L'ACEF a désormais un nouveau logo et une nouvelle image visuelle, lancée en assemblée générale en juin 2017. Nous avons travaillé par la suite, avec un graphiste professionnel, à créer une belle papeterie : lettres entête, enveloppes, cartes d'affaires ainsi qu'un nouveau dépliant présentant l'ACEF et ses activités.

4.4

LES RESSOURCES HUMAINES

- L'équipe est composée de trois intervenantes permanentes.
- Une intervenante contractuelle s'est jointe à l'équipe de septembre 2017 à juin 2018 pour une journée par semaine.
- L'équipe compte une administratrice, comptable de profession, qui fait bénévolement la tenue de notre comptabilité. Son précieux soutien s'est chiffré à 112 heures soit l'équivalent de 16 jours de travail.
- À l'été 2017, l'ACEF a accueilli une étudiante, inscrite en Techniques de travail social du Cégep de Saint-Jérôme pour une période de 10 semaines, grâce au programme Emploi d'Été Canada.
- Celle-ci a pu poursuivre sa formation avec nous comme stagiaire de septembre 2017 à mai 2018.

4.5

LA COGESTION

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

Deux fois par année, elles prennent des journées complètes pour planifier le travail de façon détaillée. L'équipe de travail peut ainsi répartir les énergies de façon réaliste en établissant des priorités.

4.6 LES TÂCHES TECHNIQUES ET LA COORDINATION

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

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

4.7 L'ACTION BÉNÉVOLE

BÉNÉVOLAT À L'ACCUEIL

La petite équipe de l'ACEF est très reconnaissante de pouvoir compter sur une extraordinaire équipe de bénévoles à l'accueil. Cinq personnes dévouées sont avec nous depuis plusieurs années. 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 711 heures de travail, ce qui représente 102 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 et notre super comptable...

ÉVÉNEMENTS RASSEMBLEURS

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.

- Sept bénévoles participaient à un brunch de reconnaissance des bénévoles organisé par la Ville de Saint-Eustache, le 23 avril 2017.
- À Noël, nous nous réunissions, comme à l'habitude, pour célébrer le temps des Fêtes.
- Nous soulignons la semaine de l'action bénévole en remerciant nos précieux bénévoles par de petits présents et de bons mots personnalisés.

4.8

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration, formé de sept membres, est un lieu d'implication pour 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.

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.

Lors de l'assemblée générale annuelle en juin, quatre postes étaient en élections. Un administrateur et une administratrice ont accepté de se représenter. Les deux autres postes ont été comblés par de nouvelles personnes. Deux administratrices ont quitté au cours de l'année.

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

Le conseil s'est réuni à sept reprises et une consultation courriel a 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 déci-

sions se rapportant aux règlements généraux, à la gestion du budget et aux ressources humaines.

Règlements généraux

Un travail fastidieux, nécessitant de nombreuses heures de travail et de concertation, a été requis pour actualiser et mettre à jour les règlements généraux de l'ACEF. Il était urgent de modifier et moderniser certains des articles pour respecter nos pratiques et améliorer nos façons de faire.

Pour y arriver, nous avons dû faire de la recherche dans la Loi sur les coopératives et la Loi des compagnies touchant les organismes communautaires. Nous avons aussi réécrit certains passages devenus vieillots et amélioré la mise en forme. Les membres du conseil d'administration, réunis en sous-comité, ont tenu plusieurs rencontres spéciales à ce sujet.

Les membres du conseil d'administration pour l'année 2017-2018

- Isabelle Thibault (a quitté le 13 mars 2018)
- Lise Laroche
- Maryse Dugré
- Christine Larivée (a quitté le 29 janvier 2018)
- Benoit Sanschagrin
- Lauriane Bouchard
- Frédéric Brun

L'ACEF EST MEMBRE OU SOUTIENT LES ORGANISMES SUIVANTS :

