




RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019-2020

FAITS SAILLANTS


- Une autre année de restructuration des ressources humaines
- La prévention du réchauffement climatique : un nouvel axe abordé
- Représentation politique pour une plus grande réparabilité et durabilité des biens au Québec
- L'éducation populaire à l'honneur avec de nombreux ateliers
- Prévenir la violence économique vécue par les femmes : des ateliers en cours de préparation

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

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

Québec 

*Office
de la protection
du consommateur*

Québec 



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

MOT DE LA COORDONNATRICE

Voilà qu'une année est passée, et quelle année ce fut !

À titre de coordonnatrice de l'ACEF des Basses-Laurentides, je suis fière de vous présenter le rapport d'activités pour l'année 2019-2020. Il est le résultat d'un extraordinaire travail d'équipe.

Je débute en vous parlant de l'important apport de nos précieux bénévoles, qui ont généreusement donné de leur temps à l'accueil, au comité de citoyens vigilants, à la compilation des données, à la comptabilité et à l'écriture d'articles pertinents et intéressants pour notre site web et l'infolettre. Merci à vous tous pour votre implication, elle supporte et façonne l'organisme que nous sommes.

Ensuite, il y a le travail remarquable des membres du conseil d'administration. Ils ont veillé aux meilleurs intérêts de l'organisme et ont soutenu l'équipe tout au long de cette année de transformation et d'adaptation. Merci à vous tous pour votre grande contribution, votre esprit de collaboration et la bienveillance avec laquelle vous avez œuvré au sein de l'organisme.

Finalement, je ne pourrais passer sous silence la contribution de mes collègues. Elles ont travaillé avec rigueur à la concrétisation de toutes les réalisations que renferme ce rapport d'activités. Malgré les nombreux défis que nous a apporté l'année 2019-2020, elles ont su unir leurs forces et créer cette merveilleuse complicité qui nous unit et qui nous a permis de réaliser les objectifs fixés pour cette année. Merci Jacinthe, Joanie, Sylvie et Gaïa. Grâce à vous, non seulement nous formons une équipe de haut calibre, mais nous formons aussi une équipe dans laquelle il fait bon y travailler. BRAVO les filles pour tout le travail accompli !!!

Maintenant, je vous invite à lire notre rapport. Vous y découvrirez toutes les actions posées, toutes les réalisations faites, tous les défis relevés dans le but d'accomplir la mission de l'ACEF des Basses-Laurentides et soutenir les consommateurs et consommatrices de notre région.

Bonne lecture !



Nathalie Lavallée
Coordonnatrice

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. 6

PARTIE 1

L'achalandage «en chiffres» P. 7

- 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. 10

- 2.1 L'éducation populaire et l'information P. 10
- 2.2 L'action politique et la représentation auprès des instances P. 18
- 2.3 La concertation et la représentation dans le milieu P. 21
- 2.4 La mobilisation sociale P. 24
- 2.5 Les dossiers P. 26

PARTIE 3

**Les activités de support et d'aide
aux consommateurs et consommatrices** P. 29

PARTIE 4

Autres activités de l'organisme P. 35

NOTE

Le présent rapport d'activités concerne l'année 2019-2020. 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 2019.

2019-2020

FAITS SAILLANTS

- Crise sanitaire en raison de la COVID-19 : plusieurs activités annulées, reportées et la nécessité de restructurer notre façon de travailler.
- Une autre année en restructuration des ressources humaines : embauche et formation d'une nouvelle intervenante/agent de mobilisation citoyenne et départ en congé de maternité d'une intervenante.
- La lutte au réchauffement climatique : un axe bien porté cette année par des actions politiques et de l'éducation populaire.
- Favoriser la durabilité et la réparabilité des biens et ainsi combattre l'obsolescence planifiée : l'ACEF mène des recherches et rédige des recommandations législatives en la matière.
- Cahier budgétaire Le Petit Budget : remise en forme du document, au gout et aux besoins du jour !
- L'éducation populaire à l'honneur : nombreux ateliers éducatifs, sur différents sujets et auprès de différents publics cibles (futurs intervenants sociaux, intervenants sociaux, femmes, personnes en démarche d'emploi, personnes préretraitées...).
- Combattre et prévenir la violence économique vécue par les femmes : développement de nouvelles collaborations avec trois centres d'hébergement pour femmes victimes de violence en vue d'y réaliser des ateliers éducatifs sur les finances personnelles.

1

1.1

L'ACHALANDAGE «EN CHIFFRES»

LES APPELS ET RENCONTRES

Cette partie nous renseigne sur le volume, en 2019, 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 2019, nous avons effectué 2 090 appels et rencontres.

| 2017 | 2018 | 2019 |
|-------|-------|-------|
| 2 224 | 2 378 | 2 090 |

CONSTATS

Les interventions liées aux questions d'endettement demeurent les plus nombreuses et représentent 62% de toutes nos interventions, ce qui est un très gros pourcentage par rapport aux années précédentes (51% en 2017 et 56% en 2018). Bien que le total annuel des appels et rencontres soit moindre que les années passées, le nombre d'interventions liées à la consultation budgétaire continuent d'augmenter. Fort probable que notre nouveau service de consultation budgétaire pour petit budget fait partie de l'explication de cette hausse !

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 7005 courriels.

| 2017 | 2018 | 2019 |
|-------|-------|-------|
| 8 046 | 6 177 | 7 005 |

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

Notre site web est un outil incontournable, autant pour les internautes que pour les intervenantes de l'ACEF (en consultation budgétaire ou lors des ateliers éducatifs par exemple) et du milieu.

**44 935 visites et 37 440 visiteurs
Du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020**

| | 2017 | 2018 | 2019 |
|-------------------------|--------|--------|--------|
| Nb de visites | 42 094 | 42 425 | 44 935 |
| Nb de visiteurs uniques | 34 588 | 35 162 | 37 440 |
| Nb de pages vues | 89 173 | 80 079 | 82 899 |

Les pages les plus visitées :

1. Comment faire un budget (12 771 fois)
2. Page d'accueil (6 656 fois)
3. Avis de non-renouveaulement du bail (4 651 fois)
4. Délai de prescription (4 197 fois)
5. Guides en consommation (3 142 fois)

| | |
|---|--------------|
| 6. Grille budgétaire | (2 787 fois) |
| 7. La violence économique dans le couple | (2 606 fois) |
| 8. Nous joindre | (2 390 fois) |
| 9. Qui sommes-nous ? | (2 231 fois) |
| 10. Qu'arrive-t-il si je ne paie pas mes dettes ? | (1 937 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 POUR TOUS

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.

4 séries de cours rejoignant 33 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 allée à une réflexion omniprésente sur les valeurs de notre société, sur notre consommation et l'impact de nos choix sur notre qualité de vie. L'approche utilisée en est une d'éducation populaire, basée sur l'échange, la discussion et la valorisation des compétences des personnes.

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

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

COURS SUR LE BUDGET «COUPLE ET ARGENT»

Les cours sur le budget offerts aux couples comportent trois rencontres. En plus des objectifs visés dans les cours pour tous, ce cours tente de démystifier, collectiviser et normaliser les difficultés et défis que peuvent poser les décisions et enjeux financiers sur la relation de couple.

C'est un lieu privilégié pour échanger sur les émotions vécues lorsqu'on se retrouve confronté par exemple, aux valeurs et à la relation de l'autre face à l'argent ou encore, aux impacts des choix de consommation individuels dans le cadre d'une budget familial.

À l'automne 2019, 3 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. 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. L'ACEF offrent également des ateliers «grand public».

271 personnes ont participé à 21 ateliers-conférences

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»

131 personnes présentes dans 12 ateliers

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

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 |
|----------------------------------|--------------|--------------------|
| Centre d'études professionnelles | Saint-Jérôme | 12 |
| Palette FGL | Blainville | 20 |
| TOTAL | | 32 |

Ateliers auprès de groupes d'intégration à l'emploi

| | | |
|-----------------------------------|----------------------------------|-----------|
| 6 ateliers à Cap Emploi | Saint-Jérôme et Sainte-Adèle | 73 |
| 3 ateliers à la Porte de l'Emploi | Sainte-Thérèse et Saint-Eustache | 14 |
| 1 atelier chez CIBLE | Sainte-Thérèse | 12 |
| TOTAL | | 99 |

Sur le thème : « Accompagner les personnes en difficulté financière »

55 personnes présentes dans 3 ateliers-formations

L'ACEF a rencontré deux groupes d'étudiants de 2^e année en Techniques de travail social du Cégep de Lanaudière à Terrebonne dans le cadre du cours «Pauvreté et conditions de vie».

Ainsi 41 futurs intervenants sociaux ont été formés et outillés afin que dans leur vie professionnelle ils puissent accompagner les personnes dans les divers aspects reliés à la tenue d'un budget.

L'ACEF a aussi formé 14 intervenants sociaux, communautaires et de bureaux de députés. Ces intervenants ont participé à la journée de formation afin de pouvoir intervenir avec plus de confiance et plus adéquatement auprès des personnes stressées face à leurs difficultés financières.

La formation leur a permis d'apprendre «Qu'est-ce qui arrive si je ne paie pas mes dettes?» et «Qu'est-ce que je peux faire pour m'en sortir?» Nous expliquons entre autres les ententes avec les créanciers, les agences de recouvrement et le délai de prescription. Nous abordons aussi le fonctionnement du crédit, la préparation d'un budget, les trucs pour économiser. Le contenu est élaboré sous forme de questions, de mises en situation et de jeux de rôle, en privilégiant une approche concrète pour faciliter l'intégration des apprentissages.

Nous pouvons ajouter qu'en décloisonnant notre expertise et en faisant mieux connaître l'ACEF, nous prévenons l'endettement et faisons contrepoids aux redresseurs financiers et aux prêteurs à cout élevé.

**Sur le thème : « Connaitre la loi pour faire
respecter ses droits de consommateur »**

28 personnes présentes dans 1 atelier-conférence

Dans cet atelier-conférence, nous abordons plusieurs aspects de la Loi sur la protection du consommateur pour que les citoyens puissent l'appliquer dans leur vie quotidienne. Nous expliquons par exemple : les modalités de paiement et d'annulation d'un cours, l'achat par internet, les contrats de cellulaire, les voyages. L'objectif est de démontrer de façon concrète aux consommateurs qu'ils ont des droits qui sont encadrés par une loi. Ils apprennent aussi quelle démarche faire si ceux-ci ne sont pas respectés.

La conférence publique a eu lieu à la Bibliothèque de Blainville

Sur le thème : « Planifiez aujourd'hui votre budget retraite »

56 personnes présentes dans 5 ateliers

Cet atelier a été présenté au grand public de la région de Sainte-Thérèse, Saint-Eustache et Saint-Jérôme ainsi qu'à un organisme communautaire. L'atelier a pour but d'outiller les futurs retraités sur tout ce qu'ils doivent savoir et peuvent faire pour planifier leur avenir aujourd'hui pour demain.

Nous expliquons la gestion du budget et les sources de revenus publics en présentant les pénalités et les avantages selon l'âge du versement. Ils apprennent ainsi à mieux évaluer leurs besoins d'épargne. Puis nous nous penchons sur les REER et les CELI et les règles qui encadrent les planificateurs financiers. Et finalement, nous échangeons sur les multiples questions à se poser sur le décaissement de ses avoirs et sur les solutions possibles en cas de revenus insuffisants.

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

17 personnes présentes dans deux ateliers

Les ateliers « J'ai les moyens de décider » a connu une «version 2.0» cette année. Issus d'ateliers donnés dans les années précédentes, l'ACEF a revisité le contenu de ces ateliers en collaboration avec deux organismes offrant de l'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale. Au total, cinq rencontres de travail ont permis d'actualiser le contenu afin de mieux répondre aux besoins des femmes vivant de la violence économique et de les aider à reprendre du pouvoir sur leurs finances. Deux ateliers ont été donnés.

ACTION «ÉCLAIR» DU VENDREDI FOU

Une belle action d'éducation des droits des consommateurs a été menée par l'ACEF, le vendredi 29 novembre 2019 à l'occasion du Vendredi Fou. Munis de 500 dépliant d'information sur les garanties légales et les règles en cas de rupture de stock, nous avons abordé les consommateurs au centre commercial de la Place Rosemère. Nous n'avons pu distribuer que 150 dépliant puisque la sécurité et les policiers sont intervenus et nous ont demandé de quitter ! Mais, nous avons publicisé les dépliant sur Facebook afin de toucher un plus grand nombre de personnes.

ACTION «ÉCLAIR» POUR LES DROITS DES LOCATAIRES

C'est le 5 février 2020, date où les locataires commencent à recevoir leur avis de modification de bail, que nous envoyons une publication spéciale à nos abonnés de l'infoblettre, soit 580 personnes et organismes. Elle les informe sur la possibilité de refuser une augmentation de loyer tout en renouvelant le bail. Nous voulons défaire le mythe selon lequel le locataire doit quitter son logement s'il refuse l'augmentation de loyer.

Nous avons aussi fait une publication à ce sujet sur notre page Facebook et mis l'information à la Une de notre site internet pendant quelques temps.

LES INTERVENTIONS DANS LES MÉDIAS DE MASSE

Les interventions dans les médias supportent notre action de défense collective des droits. Elles mobilisent la population et appellent les consommateurs à l'action. Ils renseignent aussi les lecteurs et lectrices sur nos activités.

Par contre, nous ne pouvons plus compter autant sur le soutien des journaux locaux; ils comptent de moins en moins de pages et publient rarement nos communiqués de presse. C'est d'ailleurs pourquoi nous amorçons une réflexion sur nos moyens de communications pour pallier à cette situation.

Nous avons répertorié seulement 10 articles dans les journaux régionaux, soit dans leur format papier ou sur leur site internet. En voici les sujets : cours sur le budget, assemblée générale de l'ACEF, grève pour le climat.

Nous avons donné une entrevue à La Presse, à Stéphanie Grammond, pour mettre en lumière une nouvelle pratique des syndicats de faillite face aux personnes à faible revenu. L'article est paru le 10 décembre 2019.

LE SITE INTERNET

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

- Couple et argent : prévenir les conflits
- Animaux : trucs pour économiser
- En quête d'un nouveau logement
- Les émetteurs de crédit un peu plus encadrés dès le 1er aout
- Nouvelles règles sur le crédit
- Guide des élections fédérales 2019
- SCHL : le nouveau Programme incitatif à l'achat d'une première propriété
- Augmentation de loyer ? Vous pouvez la refuser tout en renouvelant votre bail !
- Vivre d'une paye à l'autre avec un portefeuille en quarantaine
- Aidez votre enfant à devenir un consommateur averti !

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

INFOLETTRES

En 2019-2020, l'ACEF a envoyé deux infolettres par courriel, les mesures de confinement en lien avec le COVID-19 ne nous ont pas permis d'en produire une troisième, comme à l'habitude. Au 31 mars 2020, notre liste d'abonnés s'élevait à 660 personnes ou organismes comparativement à 576 l'année précédente.

Voici les sujets abordés :

- Invitation à l'atelier «Planifiez aujourd'hui votre budget retraite»
- Couple et argent, prévenir les conflits
- Peut-on se fier à la science du GIEC ?
- Projet de loi sur les tarifs d'électricité
- Le paiement minimum des cartes de crédit augmentera
- Le nouveau programme de la SCHL
- Des nouvelles de l'équipe de travail
- La consultation budgétaire assistée d'un chien ou d'un chat
- Rapport d'activités 2018-19
- Trucs pour économiser : les dépenses pour nos animaux
- Pourquoi les gaz à effet de serre chamboulent la planète ?
- Les impacts de l'endettement sur la santé
- Appel à se joindre au comité de vigilance de l'ACEF

PAGE FACEBOOK DE L'ACEF

Bien que nous n'ayons pu lancer officiellement la page Facebook de l'ACEF, prévu en mars 2020, beaucoup de travail a été fait en arrière plan afin de préparer ce lancement. Nous avons rencontré une conseillère en médias sociaux, publié les informa-

tions de base sur l'ACEF, planifié des publications, mis en place des outils de gestion et de rédaction et préparé la promotion de la page.

Au cours de l'année, nous avons tout de même fait quelques publications (25) et de plus en plus d'internautes nous suivent, soit 76 en date du 31 mars 2020.

Les communications sont au centre de toute l'action de l'ACEF car elles supportent ses activités de mobilisation, d'éducation, d'information et d'aide.

LES OUTILS ET DOCUMENTS D'INFORMATION

En 2019-20, nous avons travaillé très fort à la remise en forme du cahier budgétaire Le Petit Budget, en collaboration avec l'ACEF de l'Est de Montréal. Le design a été redessiné et le contenu révisé. N'aurait été de la crise liée au COVID-19, nous l'aurions eu en main à la fin mars.

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.

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.

LÉGISLATION EN MATIÈRE DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS

L'ACEF maintient son implication au sein du comité «Législation en matière de finances personnelles» de la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ). Voici les principales réalisations du comité :

- Consultation de l'Office de la protection du consommateur (OPC) dans le cadre de la révision de la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC), sur la durabilité et la réparabilité des biens : l'ACEF a rédigé, au nom de la CACQ, des commentaires sur les propositions de l'OPC et a rédigé un document sous forme de mémoire afin de bonifier et proposer des mesures plus larges. Les documents ont aussi été envoyés au bureau du ministre de l'Environnement.
- Projet de loi 34 *Loi visant à simplifier le processus d'établissement des tarifs de distribution d'électricité* : formation des membres du comité et des membres de la CACQ, consultation du comité en vue de la production d'un mémoire, actions menées auprès des députés du Québec et actions médiatiques pour dénoncer le projet de loi qui diminue la protection des consommateurs.

- Consultation de l'Association canadienne des paiements sur le Projet de règle E5 (le paiement débit avec autorisation différée) : formation des membres du comité, consultation en vue de la rédaction d'un mémoire et production d'un mémoire pour répondre à la consultation.
- Mars/avril 2019 : consultation de l'OPC sur la révision de la LPC en matière de crédit et autres mesures. Analyse du document de l'OPC. Émission de nos commentaires en comité et conception d'un document adressé à l'OPC.

ÉLECTIONS FÉDÉRALES : DEMANDE D'ENGAGEMENT AUPRÈS DES PARTIS POLITIQUES

Dans le cadre des élections fédérales, la Coalition des associations de consommateurs et Union des consommateurs ont élaboré une plateforme commune de revendications en matière de protection des consommateurs. Notre ACEF a participé à son élaboration.

Les deux regroupements ont demandé aux partis politiques de prendre des engagements clairs sur quelques questions précises : les services financiers, la protection de la vie privée et l'assurance médicaments, ainsi que sur deux aspects qui nous semblent essentiels pour une représentation adéquate des intérêts des consommateurs et de leur protection, soit la création d'un ministère de la consommation et la mise en place de mécanismes et l'allocation de ressources destinées à favoriser et à faciliter la participation citoyenne.

INAUGURATION DES BUREAUX DE L'OPC À SAINT-JÉRÔM

Le 23 mai 2019, des représentantes de l'ACEF étaient présentes à l'inauguration des locaux de l'OPC à Saint-Jérôme. Nous avons pu créer des liens avec le personnel de l'OPC, autant régional que national.

Ce fut aussi une occasion de rencontrer et de discuter avec la ministre de la Justice, Mme Sonia Lebel, avec la députée de Les Plaines, Mme Lucie Lecours qui est aussi adjointe parlementaire de la ministre de la Justice pour le volet protection du consommateur et avec la présidente de l'OPC, Mme Marie-Claude Champroux.

Nous avons pu échanger sur les dossiers de consommation qui nous préoccupent, sur l'importance de renforcer la Loi sur la protection du consommateur et de notre réalité dans les Basses-Laurentides.

POUR UNE MEILLEURE RECONNAISSANCE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES AUTONOMES

Dans le cadre de la Semaine nationale de l'action communautaire autonome, l'ACEF a interpellé tous ses députés afin de leur demander de souligner, à leur façon, l'apport important des groupes d'action communautaire autonome.

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 devait avoir lieu en mars 2020 mais a été annulée dû à la crise du COVID-19. Cette rencontre 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 2019-20. 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 notre député, Eric Girard, pour qu'il appuie notre demande d'augmenter le taux horaire du salaire minimum à 15\$/heure
- Pour un mode de scrutin proportionnel mixte compensatoire avec listes régionales au Québec : l'ACEF est devenue signataire de la Coalition pour la réforme électorale
- Signature d'un communiqué de presse visant à joindre notre voix au mouvement mondial pour la planète *La planète s'invite au parlement*.
- Prise de parole lors d'un rassemblement dans le cadre des «Caravanes pour du logement social maintenant» du FRAPRU. L'événement a eu lieu devant les bureaux du député et ministre des Finances, M. Eric Girard à Sainte-Thérèse, à qui nous avons remis une pelle afin de symboliser l'importance d'initier maintenant des chantiers de construction.

LA CONCERTATION ET LA REPRÉSENTATION DANS LE MILIEU

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

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

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

CENTRAIDE

En mai 2019, la coordonnatrice a pris connaissance de tout le travail réalisé par Centraide Laurentides 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. 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. Cette année, il n'y a eu qu'une seule rencontre, à laquelle nous avons participé.

REGROUPEMENT DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES DES LAURENTIDES (ROCL)

Le ROCL regroupe environ 140 organismes communautaires des Laurentides, dont l'ACEF. Nous participions à l'assemblée générale annuelle en mai 2019. Nous maintenons aussi des liens réguliers par courriel afin de partager nos préoccupations face à certains dossiers.

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 au comité «Législation en matière de finances personnelles».

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 du comité 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 mai 2019 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. Nous avons entamé une réflexion sur l'avenir de notre coalition et sur le rôle des associations de consommateurs en vue de combattre le réchauffement climatique. Un militant de longue date et ancien travailleur de l'ACEF a d'ailleurs tenu une petite conférence à ce sujet.

Comité Législation en matière de finances personnelles

L'ACEF a été très active au sein du comité, particulièrement par l'analyse d'enjeux législatifs. Elle a participé aux rencontres du comité, à plusieurs consultations par courriel, rédigé un mémoire, en plus des formations.

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. L'ACEF était présente aux deux 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.

SALON DES AINÉS DE SAINT-JÉRÔME

Le 21 septembre 2019, l'ACEF allait à la rencontre des citoyens plus âgés de notre région en participant au Salon des Aînés de Saint-Jérôme. Deux équipes constituées de deux intervenantes et de deux bénévoles ont profité de la journée pour faire connaître l'organisme et ses activités aux visiteurs et ont transmis une panoplie d'informations sur les droits en consommation. Au total, 155 personnes ont fait un arrêt à notre kiosque.

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.

Cette année, l'Ami(e) du Quartier à Saint-Jérôme nous recevait : près de 100 personnes assistaient à la présentation de l'ACEF. Une vingtaine de personnes se sont présentées à notre table après la présentation pour aborder différents sujets les préoccupant (HLM, loyer trop cher, endettement, agence de recouvrement, budget, etc.) Ce fut aussi l'occasion de distribuer le feuillet d'information sur les lois encadrant l'épuisement des stocks et notre dépliant.

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.

COMITÉ DE CITOYENS VIGILANTS

Le comité de citoyens vigilants de l'ACEF est un bel exemple de mobilisation, où des personnes de la communauté sont réunies pour changer les choses. En 2019-2020, nous n'avons pu nous rencontrer qu'à deux reprises, la coordonnatrice du comité n'ayant pu être disponible à l'automne en raison de problèmes de santé. Sept personnes font maintenant partie du comité.

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 2019-2020 :

- Obsolescence programmée: un projet de loi en vue
- Nous entrons dans l'ère de l'Anthropocène pour la planète
- Le 1er juillet, je passe mon bail !
- Joignez-vous à nous !
- Projet de loi sur les tarifs d'Hydro-Québec : on paiera plus cher !
- Fixation des tarifs d'électricité : le pire projet de loi de l'histoire !
- Les tarifs d'Hydro-Québec sont trop élevés

- Célébrons l'action communautaire au Québec !
- Peut-on se fier à la science du GIEC ?
- Guide des élections fédérales 2019
- La nature ne réussit plus à assurer l'équilibre
- 20 février : Journée mondiale de la justice sociale
- À plus de 2 degrés Celsius, on ne répond plus de rien !

PLATEFORME DE REVENDICATIONS EN VUE DES ÉLECTIONS FÉDÉRALES

Dans le cadre des élections fédérales, la Coalition des associations de consommateurs et Union des consommateurs ont élaboré une plateforme commune de revendications en matière de protection des consommateurs. Notre ACEF a participé à son élaboration.

Une formation a été donnée à toutes les associations de consommateurs afin de les outiller à faire de l'éducation et de la mobilisation auprès de leurs membres et participants en regard des demandes politiques contenues dans la plateforme.

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.

MANIFESTATION : MARCHE POUR LE CLIMAT

Grande manifestation pour la Marche pour le climat, le 27 septembre 2019, l'ACEF y était ! L'ACEF entérinait en conseil d'administration les revendications portées par la Marche.

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.

VENTE ITINÉRANTE DE THERMOPOMPE

La problématique des pratiques illégales en matière de vente itinérante de thermopompes se poursuit. En mars 2019, nous avons réalisé une rencontre d'information pour accompagner des personnes qui faisaient face à de telles pratiques. Tout au long de 2019-2020 nous avons accompagné individuellement plusieurs personnes, venues ou pas à la rencontre de mars, dans le processus de la défense de leurs droits. Entre autres, nous les aidons à bien identifier les articles de loi qui n'ont pas été respectés, à étoffer leurs arguments, à rédiger leurs mises en demeure, leur requête à la Cour des petites créances et à préparer leur audience.

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.

En 2019-2020, le Projet de loi 34 *Loi visant à simplifier le processus d'établissement des tarifs de distribution d'électricité* a particulièrement retenu notre attention et nos actions. Selon notre analyse et celle de la CACQ, il s'avère que le projet de loi est très défavorable aux ménages québécois. Nous avons donc tenté de faire valoir nos revendications sur le plan politique (auprès de nos députés) et auprès de nos membres et de la population par le biais de l'infolettre et de notre site internet. Notre engagement à ce niveau s'est aussi exprimé par notre participation au comité «Législation en matière de finances personnelles» de notre coalition, qui a aussi piloté ce dossier.

Nous suivons aussi 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.

COMBATTRE LE RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE

En juin 2019, les membres présents en assemblée générale ont voté à l'unanimité que la lutte au réchauffement climatique fasse partie intégrante de la mission de l'ACEF. Ainsi, nos interventions individuelles et publiques sont guidées par cette préoccupation, ainsi que nos choix de consommation pour nos besoins internes.

Nous avons entre autres créé une section particulière sur notre site internet *Chroniques sur le climat*, où nous y publions régulièrement les textes rédigés par un de nos militants et bénévoles de longue date.

AMÉLIORER LA DURABILITÉ ET LA RÉPARABILITÉ DES BIENS

Le sujet de l'obsolescence planifiée nous préoccupe depuis de nombreuses années, comme en font foi les articles publiés dans notre infolettre et sur notre site internet.

En 2019, le *Projet de loi no 197 Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur afin de lutter contre l'obsolescence programmée et de faire valoir le droit à la réparation des biens* était déposé à l'assemblée nationale. Il n'a jamais été adopté. Fin 2019, l'Office de la protection du consommateur lançait une consultation publique en vue de la rédaction d'un autre éventuel projet de loi.

C'est donc avec empressement que l'ACEF répondait à l'appel, d'autant plus que ce sujet s'arrime particulièrement avec notre nouvel axe de lutte au réchauffement climatique. Ainsi, nous avons soumis, comme mentionné dans le présent rapport au chapitre de l'action politique, des commentaires au nom de la CACQ et un document complémentaire. De nombreuses heures de recherche, de lecture et de rédaction ont été mises sur cet important dossier de consommation.

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. Nous continuons de la faire connaître et 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.).

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 :

- à la Une de notre site internet,
- par l'envoi d'un communiqué de presse,
- par l'envoi d'affiches dans les organismes communautaires et les associations de consommateurs du Québec,
- 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 devant 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.

Nombre de consultations

(N'inclut pas les consultations sommaires)

| | 2017 | 2018 | 2019 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Nouveaux dossiers en consultation budgétaire | 89 | 90 | 77 |
| Rencontres de suivi en consultation budgétaire | 20 | 22 | 26 |
| Consultations téléphoniques | 84 | 75 | 14 |
| TOTAL | 193 | 187 | 117 |

Portrait des personnes rencontrées en consultation budgétaire

(N'inclut pas les consultations sommaires)

- 185 personnes, dont 79 enfants, ont été touchées directement et indirectement, ce qui représente une diminution de 4 % par rapport à 2018.
- 52% des personnes rencontrées avaient des enfants.
- 40% étaient des personnes seules.
- 73% des gens avaient des revenus de travail comme principale source de revenus (74% d'entre eux travaillaient à temps plein).
- Près de 16% des hommes étaient à la retraite.
- Les solutions les plus proposées : la vente d'actifs (dans 31% des cas), la planification budgétaire (dans 29% des cas) et la faillite (dans 13%).
- La moyenne d'âge : 47 ans.
- 47% des personnes ont des études collégiales ou universitaires.
- 56% des personnes rencontrées étaient propriétaires d'une maison, ce qui représente une augmentation de 6% par rapport à 2018
- 74% avaient un revenu annuel brut familial supérieur à 30 000\$.

CONSULTATION BUDGÉTAIRE «PETIT BUDGET»

Ce nouveau service a débuté en 2018. Il vient bonifier notre offre de services en consultation budgétaire sommaire, que nous faisons majoritairement par téléphone.

La rencontre personnalisée permet une approche plus concrète et mieux adaptée à la capacité d'écoute et de compréhension de la personne qui vit un grand stress. Une relation de confiance s'établit et elle se sent mieux accompagnée.

Ces personnes en situation de pauvreté ont ainsi pu être soutenues dans la reprise de pouvoir sur leur vie financière et sociale. Nous avons entre autres tenté de briser l'isolement qu'elles peuvent vivre.

Par ce service bonifié, l'ACEF ajoute un maillon à la chaîne de solidarité des organismes communautaires qui viennent en aide aux personnes les plus vulnérables et luttent contre la pauvreté.

Portrait des personnes rencontrées en consultation «petit budget»

- 70 personnes, dont 12 enfants, ont été touchées directement et indirectement
- 77% étaient des personnes seules
- 12% étaient monoparentales
- Moyenne d'âge : 46 ans
- 34% étaient des prestataires de l'aide sociale
- 33% diplômées d'études postsecondaires (collégiales ou universitaires)
- 90 % revenu annuel familial brut inférieur à 30 000\$

ACCOMPAGNEMENT BUDGÉTAIRE CHEZ CAP EMPLOI

Pour une 4^e année consécutive, l'ACEF a réitéré son projet d'accompagnement budgétaire pour les personnes en démarche d'intégration au marché du travail 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.

Cette année, l'ACEF s'est déplacée dans les locaux de CAP Emploi de Saint-Jérôme, de Sainte-Adèle et de Sainte-Agathe. Au total, 27 personnes ont été rencontrées. En raison des mesures gouvernementales afin de freiner la propagation de la COVID-19, un déplacement et cinq rencontres ont dû être annulés.

| | 2017-18 | 2018-19 | 2019-20 |
|----------------------------|---------|---------|---------|
| Personnes rencontrées | 18 | 40 | 27 |
| Déplacements effectués | 7 | 10 | 6 |
| Points de services visités | 3 | 2 | 3 |

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 2019, 509 interventions étaient liées au soutien et à l'aide téléphonique (24,4 % 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 2019, l'équipe a effectué 106 interventions (soit 21 % 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 19 plaintes en 2019

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 principaux sujets en 2019 sont liés à :

- la vente itinérante de thermopompe;
- le recouvrement de dettes;
- l'assurance;
- l'automobile;
- les garanties sur les meubles;
- les compagnies de finances.

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

4

AUTRES ACTIVITÉS DE L'ORGANISME

4.1

LES ACTIVITÉS RELIÉES AU FINANCEMENT

L'année 2019 fut une année très positive pour les finances de l'ACEF. En réponse aux demandes répétées d'une meilleure reconnaissance des organismes communautaires en défense collective des droits, le SACAIS annonçait une augmentation du financement de 25 %.

L'Office de la protection du consommateur (OPC) reconnaissait l'apport spécifique des associations de consommateurs dans la prévention de l'endettement et la défense des droits des consommateurs et annonçait l'ajout d'une somme de 11 500\$ pour 5 ans.

L'Autorité des marchés financiers (AMF) faisait de même et nous accordait un financement d'un montant de 10 550 \$ pour une période de 5 ans afin de soutenir les activités d'interventions budgétaires et d'éducation financière.

Centraide a aussi renouvelé son soutien à l'ACEF en octroyant une somme de 25 000\$ pour le soutien des activités d'aide directe à la population.

Nous avons rédigé une demande et obtenu du soutien financier :

- pour un projet financé par l'OPC intitulé « Formation destinée aux étudiants en travail social pour accompagner les personnes en difficulté financière »;
- pour un projet financé par l'OPC pour des ateliers sur le budget à la retraite visant à informer les gens des différents aspects financiers à tenir compte lors de la transition vers la retraite et sur les lois en consommation les plus pertinentes en ce temps de vie;
- dans le cadre du programme Emplois d'Été Canada pour l'embauche d'un étudiant pour une période de 10 semaines.

Gestion des surplus

Avec l'apport supplémentaire de sommes imprévues, nous étions très heureuses de bonifier nos activités, d'augmenter notre temps de travail au sein de l'équipe et de pouvoir assumer les frais reliés à la consultation budgétaire «Petit budget», qui avait été financée l'année précédente par Centraide.

Les surplus inscrits dans la réserve nous permettront de continuer à bonifier nos activités pour les prochaines années. Des sommes ont également été affectées à divers

projets dans le cadre d'une saine gestion des finances (voir les États financiers au 31 mars 2020).

BAILLEURS DE FONDS RÉGULIERS

Et comme à chaque année, nous avons reconduit notre 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 refait une demande de financement aux communautés religieuses et à Centraide Laurentides.

CAMPAGNE DE FINANCEMENT

Nous avons réitéré 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 3 366 \$ en cotisations et en dons de nos membres. Près de 84 % 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 3 864 \$ 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 fournissant un local pour nos rencontres en consultation budgétaire à Saint-Jérôme.

En mai 2019, quatre personnes de l'ACEF participaient au barrage routier des organismes communautaires de Sainte-Thérèse. Nous recueillions des dons auprès des automobilistes à des intersections spécifiques. Une rencontre de préparation a eu lieu en avril et réunissait les organismes participants. Au total, 15 organismes prenaient part à l'activité et nous avons amassé la somme de 9 220 \$, soit 615\$ chacun.

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Individus-membres | 74 | 71 | 80 | 75 |
| Groupes-membres | 11 | 10 | 12 | 10 |
| Autres sources | 12 | 15 | 16 | 13 |
| Sommes amassées | 6 052 \$ | 6 278 \$ | 6 817 \$ | 7 845 \$ |

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.

- Formation sur le jeu pathologique afin de mieux intervenir auprès des personnes vivant cette problématique.
- Formation sur ce qu'est un organisme en défense collective des droits.
- Formation de perfectionnement en consultation budgétaire d'une durée de deux jours.
- Formation sur une partie de la LPC : les contrats conclus à distance.
- Formation sur les mécanismes de paiement, pour deux rencontres.

4.3 LES RESSOURCES HUMAINES

- En mai 2019, 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.
- En novembre 2019, une nouvelle agente de mobilisation citoyenne se joignait à l'équipe. Malheureusement, début avril 2020, la nouvelle intervenante et l'ACEF en sont venues à la conclusion qu'il était préférable de mettre fin à l'emploi.
- En février 2020, une intervenante quittait pour un congé de maternité. Elle donnait naissance à un beau petit garçon en santé le mois suivant.

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. 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.

4.5 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 subventions et de projets, la planification budgétaire, l'entretien de l'équipement informatique, etc. Elles représentent plusieurs heures de travail par semaine.

4.6 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. Elles sont quatre femmes compétentes et dévouées qui nous donnent de leur temps 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.

Nous sommes actuellement en recrutement pour trouver de nouvelles personnes. Chacune est rencontrée individuellement afin d'identifier ses besoins et ses attentes. Si cette première rencontre est concluante, la personne 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 652 heures de travail, ce qui représente 93 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 super comptable et notre militant de longue date qui contribue assidument à l'infolettre par ses textes de réflexion sur différents enjeux de société.

ÉVÈNEMENTS 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.

- Le 28 avril 2019, nous étions sept personnes de la belle équipe de l'ACEF (employées, bénévoles) à participer au Coup de chapeau de la Ville de Saint-Eustache, à la Cabane à sucre Lalande et partager un bon déjeuner dans une salle remplie d'autres membres d'organismes communautaires. C'est un événement convivial, qui permet de se rencontrer dans un contexte informel et de renforcer nos liens d'équipe.
- À Noël, nous nous sommes réunis, 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.
- Nous avons souligné le départ de Joanie Simard, intervenante en consommation qui quittait pour son congé de maternité, par un dîner avec l'équipe de travail.

4.7

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.

Élections

Lors de l'assemblée générale annuelle en juin 2019, les cinq postes en élection ont été comblés. Par contre, en cours d'année, une administratrice a quitté. Le recrutement d'un nouvel administrateur est alors devenu une préoccupation.

Les membres du conseil d'administration ont effectué plus de 240 heures de bénévolat

Tâches

Dans le cadre de leur mandat, les cinq nouveaux membres ayant joint le conseil d'administration ont reçu une formation d'accueil et d'intégration.

Le conseil s'est réuni à cinq 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 décisions se rapportant entre autres à la gestion du budget et des ressources humaines.

Ressources humaines

Étant donné l'embauche d'une nouvelle agente de mobilisation citoyenne, les membres du conseil avec l'équipe de travail se sont penchés sur le processus et les critères d'embauche.

L'an dernier, afin de favoriser un sentiment d'appartenance et reconnaître l'apport de tous à la mission de l'ACEF, un nouveau comité voyait le jour : le comité de la vie associative. Il est formé de deux administratrices et un membre de l'équipe de travail. Il s'est réuni à quatre reprises au cours de l'automne pour définir les objectifs et les tâches et organiser une soirée festive pour Noël.

Un autre comité voyait également le jour l'an dernier pour travailler à la mise à jour de la Politique des conditions de travail rédigée en 2014. Deux administratrices ont poursuivi le travail qui avait été entamé et qui visait à clarifier certains articles tout en favorisant l'amélioration des conditions de travail.

Les membres du conseil d'administration pour l'année 2019-2020

- Lauriane Bouchard (A quitté en décembre)
- Frédéric Brun
- Joëlle Létourneau
- Mathieu Durivage
- Nancy Pelletier
- Manon Gaudreau
- Manon St-Jean

L'ACEF EST MEMBRE OU SOUTIENT LES ORGANISMES SUIVANTS :

