

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2020-2021

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



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. 5

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. 23
- 2.5 Les dossiers P. 25

PARTIE 3

**Les activités de support et d'aide
aux consommateurs et consommatrices P. 27**

PARTIE 4

Autres activités de l'organisme P. 32

NOTE

Le présent rapport d'activités concerne l'année 2020-2021. 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 2020.

2020-2021

FAITS SAILLANTS

- La crise sanitaire de la COVID-19 a eu un impact sur toutes les activités de l'ACEF.
- Une diminution radicale de l'achalandage, des demandes d'aide, des activités éducatives et en défense collective des droits.
- Une autre année de fluctuation des ressources humaines avec des moments à très faibles effectifs.
- Gestion, gestion, gestion ! Ce fut le thème de l'année avec plus de 30 rencontres de gestion, au fil des consignes liées à la COVID et des ressources humaines qui variaient.
- Du soutien financier de quatre programmes gouvernementaux pour nous permettre de traverser la crise.
- Renouveau de notre parc informatique pour faire le virage du travail à distance.
- La très grande majorité des consultations budgétaires ont été demandées par des personnes à faible revenu, contrairement aux années passées.
- Des chroniques sur le climat qui n'ont pas pris de pause, avec 13 articles publiés sur notre site internet et notre page Facebook.

UNE ANNÉE COVID

LE FIL DES ÉVÉNEMENTS

Le 24 mars 2020, suivant les consignes gouvernementales, l'ACEF ferme ses bureaux au public.

En quelques jours, toute l'équipe s'organise pour le télétravail : Nathalie, Jacinthe, Sylvie et Jovette, nouvellement arrivée dans l'équipe. Joanie débute son congé de maternité. Les bénévoles à l'accueil restent chez eux. L'équipe se réduit.

Toutes les activités en personne sont annulées (comité de vigilance, cours, ateliers, consultations), les autres se poursuivent à distance.

- Début avril, départ de Jovette. Il ne reste que deux intervenantes à temps plein, on ne peut plus repartir le processus d'embauche et de formation pour une nouvelle intervenante.
- Mi-mai : arrivée de notre fidèle employée d'été, Gaïa.
- 26 mai, les organismes se réorganisent et s'ajustent : on peut reprendre les ateliers éducatifs auprès d'eux, mais en visioconférence.

Les consultations budgétaires reprennent peu à peu, mais à distance (par téléphone et par visioconférence). La demande n'est pas aussi forte qu'à l'habitude, le téléphone sonne beaucoup moins.

Été 2020, l'ACEF ouvre de nouveau ses locaux au public, mais sur rendez-vous seulement. Cela durera toute l'année.

Nous passons beaucoup d'heures à se réorganiser, à faire des achats de matériel de protection, à planifier les activités et la façon de les réaliser. Nous ne comptons plus les réunions d'équipe et de gestion (en visioconférence) qui suivent le rythme des consignes gouvernementales.

- Octobre 2020, Jacinthe doit prendre un arrêt de travail jusqu'aux Fêtes. Nathalie tient le fort avec Sylvie qui travaille 2 jours/semaine pour poursuivre les activités éducatives.
- Février 2021, Joanie revient et Nathalie quitte pour 6 semaines en arrêt de travail.

1

L'ACHALANDAGE «EN CHIFFRES»

1.1

LES APPELS ET RENCONTRES

Cette partie nous renseigne sur le volume, en 2020, 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 2020, nous avons reçu ou fait 1 080 appels et réalisé 61 rencontres pour un total de 1 141 interventions. Une diminution de 45% !

2018	2019	2020
2 378	2 090	1 141

CONSTATS

L'achalandage a diminué d'environ 45% ! Pas étonnant avec la COVID. Le volume des appels est comptabilisé du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020, donc en pleine pandémie.

- Une diminution importante des interventions qui concernent l'endettement (consultations budgétaires, information sur les dettes) avec un pourcentage de **47%**
⇒ *contrairement aux années passées où le pourcentage se situe à environ 55%*
- Les interventions en lien avec les activités éducatives (cours budget, ateliers, etc.) ont légèrement augmenté avec un pourcentage de **14%**
⇒ *contrairement aux années passées où le pourcentage se situe à environ 10%*
- **9%** des interventions étaient des références vers des ressources externes
⇒ *une légère augmentation puisque le pourcentage des années précédentes se situe plus autour de 6%*

Ces chiffres reflètent bien la réalité de 2020 : poursuite des ateliers à distance, moins de demandes d'aide pour la consultation budgétaire et des situations particulières qui nécessitaient la référence à des ressources du milieu.

1.2 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 xx 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.

50 700 visites et 43 000 visiteurs
Du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021

	2018	2019	2020
Nb de visites	42 425	44 935	50 706
Nb de visiteurs uniques	35 162	37 440	42 996
Nb de pages vues	80 079	82 899	82 172

Les pages les plus visitées :

1. Avis de non-renouveauement du bail (12 514 fois)
2. Comment faire un budget (10 656 fois)
3. Page d'accueil (6 353 fois)
4. Contestation de l'augmentation du loyer (3 393 fois)
5. La violence économique dans le couple (3 029 fois)
6. Délai de prescription (2 500 fois)
7. Guides en consommation (2 390 fois)
8. Grille budgétaire (2 355 fois)
9. Qui sommes-nous ? (2 083 fois)
10. Nous joindre (1 533 fois)

Il n'est pas étonnant de voir que les visites et le nombre de visiteurs ont augmenté en raison du virage à distance quasi incontournable en tant de pandémie.

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.

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.

5 séries de cours offertes, toutes annulées faute de participants !

Les cours sur le budget qui devaient débiter le 8 avril ont dû être annulés. Nous avons tenté de les reprendre en présentiel en septembre, puis en visioconférence mais les participants ne s'y sont pas réinscrits. Nous l'avons aussi offert à toute la population à l'automne puis à l'hiver mais toujours sans succès. Nous évaluons que la préoccupation des gens était d'abord de traverser cette pandémie avant d'apprendre à mieux gérer ses finances personnelles.

LES ATELIERS ET CONFÉRENCES ÉDUCATIVES

L'ACEF est bien implantée dans son milieu et connue de la plupart des organismes pour la qualité de son approche et la pertinence des sujets abordés. Divers groupes font appel à l'ACEF dans le cadre de leur mandat d'éducation. L'ACEF offrent également des ateliers «grand public».

Avec le déclenchement des mesures de confinement du printemps, les 4 formations prévus auprès des étudiants en travail social du Cégep de Terrebonne et de l'UQO à

Saint-Jérôme ainsi que celle auprès des intervenants des Hautes-Laurentides ont dû être annulées. Trois autres ateliers ont aussi subi le même sort.

Notre alternative pour continuer à offrir les ateliers a été d'apprendre à les donner en visioconférence. Par des tutoriels en ligne, il a fallu apprivoiser le partage d'écran, le travail en petit groupe et utiliser deux écrans pour voir tous les participants pendant les présentations powerpoint.

Dès le mois de mai, nous avons commencé à le faire. Au début, nous avons divisé le contenu des ateliers en deux rencontres puis nous avons repensé et réduit le contenu pour pouvoir donner un seul atelier plus court. L'attention, la participation et l'interaction étant différentes, nous avons amélioré le tout pour s'ajuster à cette nouvelle réalité.

Tout au long de l'année, les organismes communautaires ont demandé des ateliers dans l'espoir que l'on puisse se rendre dans leurs locaux pour rencontrer directement les personnes. Mais plus d'une fois, elles ont dû les reporter d'un mois à l'autre.

Au début de l'hiver, voyant le prolongement des mesures sanitaires, certains groupes communautaires ont tenté de rejoindre leurs membres avec la visioconférence mais leurs tentatives ne furent pas marquées d'un succès suffisant pour présenter un atelier. Finalement plusieurs ateliers ont dû être annulés.

Par contre, les organismes de soutien en employabilité se sont ajustés à la situation et ont poursuivi leur partenariat avec l'ACEF.

Au fil des mois, les citoyens sont devenus de plus en plus familiers avec l'utilisation du zoom et nous avons pu organiser quelques activités d'éducation populaire et de formation.

13 formations et ateliers annulés ! 15 ateliers et formations ont eu lieu où 131 personnes ont participé.

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»

89 personnes présentes dans 10 ateliers dont 2 en présentiel

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'intérêt. Nous abordons aussi ce qui arrive si on ne paie pas ses dettes.

Ateliers auprès de groupes d'intégration à l'emploi

4 ateliers Cap Emploi	Saint-Jérôme et	27
3 ateliers Cap Emploi	Saint-Adèle Sainte-Agathe	39
1 atelier Porte de l'emploi	Sainte-Thérèse	4
TOTAL		70

Ateliers auprès de groupes issus de l'immigration

2 ateliers ABL Immigration	Saint-Eustache	19
----------------------------	----------------	----

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

24 personnes présentes dans 3 ateliers en visioconférence

Cet atelier a été donné auprès de personnes inscrites à CIBLE Emploi de Sainte-Thérèse. Il 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 d'abord la gestion du budget actuel et donnons divers trucs et astuces pour en faciliter le tout. Nous abordons les sources de revenus publics en présentant les pénalités et les avantages selon l'âge du versement. Les participants apprennent ainsi à mieux évaluer leurs besoins d'épargne. De nombreuses références sont données. 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 : « Connaitre la loi pour faire
respecter ses droits de consommateur »**

6 personnes présentes dans 1 atelier en visioconférence

Dans le cadre du mois de la justice en février, l'ACEF était heureuse de contribuer à outiller les consommateurs du Québec à mieux connaître et défendre leurs droits. 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, la politique d'exactitude des prix, 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 quelles démarches faire si ceux-ci ne sont pas respectés.

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

12 personnes présentes aux 3 rencontres de formation en visioconférence

L'ACEF a pu réorganiser cette formation pour la donner à l'hiver en visioconférence. Douze intervenants sociaux et communautaires de la région des Hautes-Laurentides s'y sont inscrits. Ces intervenants ont participé à trois rencontres de formation afin de pouvoir intervenir avec plus de confiance et plus adéquatement auprès des personnes inquiètes face à leurs difficultés financières. Les intervenants expriment souvent combien cette formation les aide.

Elle 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.

JOURNÉE SANS ACHAT DU 27 NOVEMBRE 2020

L'ACEF publiait sur sa page Facebook cette publication :

« Aujourd'hui, je n'achète pas ! Engageons-nous contre la surconsommation. Faisons l'inverse de ceux et celles qui attendent avec impatience les vendredis fous ! Résistons à la pression des achats impulsifs !

Le vendredi 27 novembre, c'est l'occasion de porter une réflexion sur nos habitudes de consommation ou de surconsommation et de considérer l'impact que cela peut avoir sur l'environnement et le gaspillage, le partage des richesses et l'exploitation de la population, ainsi que sur l'endettement personnel et les valeurs humaines. Cette journée sans achat est soulignée depuis 25 ans déjà et est un symbole de protestation contre la société de consommation et nous encourage à adopter une vision plus près de celle de la simplicité volontaire. En ai-je vraiment besoin ?»

ACTION «ÉCLAIR» POUR LES DROITS DES LOCATAIRES

C'est le 3 février 2021, date où les locataires commencent à recevoir leur avis de modification de bail, que nous faisons une publication animée et attrayante sur notre page facebook. Elle nous 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. La publication a eu du succès et a été vues 170 fois.

Nous l'avons aussi envoyée par courriel à tous les organismes communautaires des Laurentides membres du ROCL, soit plus de 100 organismes.

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.

Nous n'avons répertorié qu'un seul article dans les journaux régionaux pour annoncer nos cours sur le budget en septembre 2020. En fait, nous n'avons presque pas envoyé de communiqué de presse puisque nos activités ont été réduites en raison de la pandémie et de nos ressources humaines en déficit.

Nous avons donné une entrevue à Elle Québec, en mai 2020, sur les mythes et réalités de la faillite.

LE SITE INTERNET

L'ACEF a publié le contenu éducatif suivant :

- Les frais engagés pour mon bal de finissants : mes droits en cas d'annulation

- Vivre d'une paye à l'autre avec un portefeuille en quarantaine - mise à jour pendant plusieurs mois

Et c'est sans compter tout le contenu éducatif déjà en place. Nous recevons régulièrement des éloges sur notre site internet, reconnu pour être accessible, simple et très informatif à plusieurs de niveaux. Et autant pour les citoyens que les intervenants du milieu.

INFOLETTRES

En 2020-2021, l'ACEF n'a pu envoyer qu'une seule infolettre par courriel. Au 31 mars 2021, notre liste d'abonnés s'élevait à 690 personnes ou organismes comparativement à 660 l'année précédente.

Voici les sujets abordés :

- Des nouvelles de votre ACEF depuis le confinement
- Le 1er juillet, je passe mon bail !
- COVID-19 vs crise climatique
- Diminution de revenus : comment gérer un portefeuille en quarantaine ?
- Annulation du bal des finissants : qu'arrive-t-il avec les frais déjà engagés ?
- Campagne de financement 2020 : à trois clics de devenir membre !
- Truc du mois : Guide «Réparer plus, jeter moins»
- Ligne d'information juridique pour les femmes victimes de violence

PAGE FACEBOOK DE L'ACEF

L'ACEF compte 263 abonnés et 225 personnes qui aiment sa page, en comparaison à 76 au 31 mars 2020 ! Une belle progression.

Au cours de l'année, nous avons fait 25 publications, dont voici des exemples de sujets:

- Vivre d'une paye à l'autre avec un portefeuille en quarantaine
- Invitation à un webinaire sur le revenu de base
- 13 articles dans le cadre des chroniques sur le climat
- La fin des prestations canadiennes d'urgence, l'ACEF est là
- Le 1er juillet, je passe mon bail !
- Pour une relance juste et verte
- Appel à signer une pétition sur le renforcement du filet social et la révision de la fiscalité
- Journée sans achat
- Invitation à la conférence «Un budget pour renforcer le filet social»
- À votre courriel pour le respect des cibles climatiques
- Une augmentation de loyer ? Vous pouvez la refuser et renouveler votre bail
- Engagez-Vous pour les organismes communautaires

- Invitation à la conférence «Sortir du plastique, ça m'emballe !»
- en plus de l'annonce de nos différentes activités (cours, ateliers...)

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

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

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.

En cette année de pandémie et de ressources humaines limitées, l'ACEF a mené moins d'actions politiques et de représentation que par les années passées; elle a plutôt misé sur les activités de mobilisation, comme nous le verrons au prochain chapitre.

POUR UNE MEILLEURE RECONNAISSANCE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES AUTONOMES

Dans le cadre de la campagne Engagez-vous pour le communautaire, qui est en branle depuis quelques années, l'ACEF a assisté à une rencontre organisée par le Regroupement des organismes communautaires des Laurentides (ROCL) visant à faire le point sur les actions de la campagne en temps de pandémie.

La semaine du 15 février 2021 avait lieu une semaine d'actions régionales de visibilité de l'action communautaire sous le thème «Engagez-vous à réparer le filet social» et visant à souligner la Journée mondiale de la justice sociale. L'ACEF y a participé tout au long de la semaine en relayant les capsules vidéo «Que serait un monde sans le communautaire?», «Quels sont nos souhaits pour le communautaire?», en faisant des publications Facebook quotidiennes et en envoyant une lettre à tous ses députés pour leur demander de soutenir adéquatement l'action communautaire et de s'engager à réparer le filet social.

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 virtuelle s'est tenue en février 2021, une intervenante de l'ACEF y a assistée. Cette année la rencontre a principalement abordé les enjeux liés à la pandémie, les prévisions pour la sortie de pandémie et les différentes ententes possibles pour les clients en défauts de paiements. 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 2020-2021. 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 aux principales institutions financières afin qu'elles diminuent significativement le taux d'intérêt de leurs cartes de crédit en temps de pandémie. Appui à une démarche du Congrès du travail du Canada.
- En appui à la Ligue des droits et libertés, signature d'une déclaration pour demander au gouvernement une consultation avant de mettre sur pied un système de traçage numérique des personnes déclarées positives à la COVID.
- L'ACEF a signé une pétition et a invité ses sympathisants à le faire, initiée par Option Consommateur, déposée à la Chambre des communes, pour demander au gouvernement fédéral de forcer les compagnies aériennes à rembourser les consommateurs pour les voyages annulés en raison de la pandémie.
- Appui au Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec qui fait campagne auprès du gouvernement du Québec pour qu'une aide d'urgence soit octroyée pour les locataires qui subissent les conséquences de la crise du logement et de la COVID-19.
- Signature d'une lettre ouverte parue dans La Presse le 4 septembre 2020 pour la poursuite de la réforme électorale.
- Publication d'une page sur notre site internet «La réforme du mode de scrutin ne doit pas mourir au feuilleton !»
- Appui au Collectif des Laurentides en santé mentale en faveur de mesures de financement gouvernemental pour la démocratisation du numérique.
- Appui à la mise en place du Plan d'Urgence climatique de la DUC par l'envoi d'une lettre aux premiers ministres et à plusieurs autres ministres.

- Appui au RCLALQ par l'envoi d'une lettre à la ministre des Affaires municipales et de l'habitation demandant de mettre en place de toute urgence un contrôle obligatoire des loyers.
- L'ACEF a soutenu une action menée par Équiterre en invitant la population à envoyer un courriel aux députés pour les convaincre d'appuyer les amendements qui feront de C-12 une loi sur le climat qui répond à l'urgence climatique. Nous avons lancé l'invitation sur notre site web et sur notre page facebook.
- L'ACEF a adhéré à la Coalition Santé Laurentides et adopté une résolution d'appui à la Coalition pour exiger une correction dans le financement à la mission des organismes communautaires et pour l'obtention d'un rattrapage pour permettre un développement adéquat et structurant du système de santé et des services sociaux.
- Lettre envoyée à 16 parlementaires sur le thème «Budget 2021 : pour un premier budget vert et ambitieux»
- Lettre envoyée par courriel à l'intention des députés caquistes : «Une réforme du mode de scrutin pour le bien du Québec et la démocratie».
- Lettre envoyée à nos députés et au ministre de la Justice afin de faire modifier la loi sur les renseignements personnels pour interdire aux propriétaires, aux employeurs et aux assureurs l'accès aux dossiers de crédit.

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 septembre 2020, 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 3 rencontres. Une cinquantaine d'organismes y sont membres.
- **Concertation locale d'intervention communautaire (CLIC)**
L'ACEF est membre de la CLIC, qui réunit plusieurs organismes communautaires de la MRC Thérèse-de-Blainville. Cette année, en raison de la pandémie, il n'y a cependant pas eu de rencontre.

REGROUPEMENT DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES DES LAURENTIDES (ROCL)

Le ROCL regroupe environ 140 organismes communautaires des Laurentides, dont l'ACEF. Nous avons participé à plusieurs activités, réalisées en visioconférence :

- Café rencontre «Se préparer à l'après crise»;
- Portrait des organismes communautaires des Laurentides et réflexion sur nos conditions de travail;
- Atelier sur le sens du collectif et de la transformation sociale en temps de pandémie;
- État des lieux de l'action communautaire autonome en 2021
- Assemblée générale annuelle.

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 se réalise habituellement 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». En cette année exceptionnelle, très peu d'activités ont été menées au sein de ces deux comités.

Nous étions présentes à l'assemblée générale de décembre 2020.

RENCONTRE DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS AVEC L'OPC

Chaque 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 à la rencontre.

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.

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. Par contre, en 2020-2021, en raison du confinement et des réorganisations que cela a engendrées, nous avons dû annuler la rencontre de mars 2020 et mettre en suspens les activités de ce beau 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 2020-2021 :

- Pour une réelle réforme du mode de scrutin : « Je signe ! »
- Renforcer le filet social pour se protéger des crises - Signez la pétition !
- À votre courriel pour le respect des cibles climatiques !
- La réforme du mode de scrutin ne doit pas mourir au feuillet !
- Solidarise-toi avec les mal-logés !

CHRONIQUES SUR LE CLIMAT

Depuis novembre 2018 que nous mettons de l'avant des articles traitant du réchauffement climatique. Les internautes peuvent y lire de nombreux articles de réflexion, de sensibilisation, d'éducation et de mobilisation citoyenne. Cela permet de réfléchir sur la problématique du réchauffement climatique, d'être informés pour mieux agir comme citoyens et citoyennes.

Évidemment, chaque article est aussi publié sur notre page Facebook pour être partagé.

Voici la liste des 13 articles publiés en 2020-2021 :

- COVID-19 versus crise climatique
- Nous sommes obligés de revoir le modèle économique actuel
- Le Canada peut-il atteindre ses engagements de réduction de GES pour 2030 ? (2 textes)
- La fonte du pergélisol, c'est du sérieux
- Où nous mènent les engagements de la CAQ ?
- Contribuer au nouveau projet de société en émergence
- De quelques défis à relever d'ici 2050
- Incontournable, la carboneutralité
- Notre rapport à l'auto va se modifier rapidement
- Viande rouge, tu ne mangeras
- Tes déchets, tu chéiras
- Les 3 R, tu appliqueras

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. Tout au long de 2020-2021, nous avons accompagné individuellement plusieurs personnes 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. Les personnes accompagnées ont toutes gagné leur cause.

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.

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.

Comme mentionné précédemment, 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, M. Yves Nantel.

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

En juin 2020, 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 habituellement en personne, et peut facilement durer trois heures. Cette année, à partir de la mi-mars 2020, elle était réalisée exclusivement à distance (par téléphone ou par zoom). Nous avons alors adapté le format des rencontres en les scindant en deux parties.

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 «régulières», 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

	2018	2019	2020
Nouveaux dossiers en consultation budgétaire	90	77	30
Rencontres de suivi en consultation budgétaire	22	26	14
Consultations sommaires	75	14	102
TOTAL	187	117	146

Portrait des personnes rencontrées en consultation budgétaire

(N'inclut pas les consultations sommaires)

- 67 personnes, dont 28 enfants, ont été touchées directement et indirectement
- 50% des personnes rencontrées avaient des enfants
- 33% étaient des personnes seules
- 80% des gens avaient des revenus de travail comme principale source de revenus (96% d'entre eux travaillaient à temps plein)
- Les solutions les plus proposées : la planification budgétaire (dans 40% des cas), la vente d'actifs (dans 27% des cas) et la proposition de consommateur (dans 10% des cas)
- La moyenne d'âge : 48 ans
- 67% des personnes ont des études collégiales ou universitaires
- 57% des personnes rencontrées étaient propriétaires d'une maison
- 63% avaient un revenu annuel brut familial supérieur à 30 000\$

CONSULTATION BUDGÉTAIRE «PETIT BUDGET»

L'ACEF offre des services personnalisés de consultation budgétaire aux personnes vulnérables et à faible revenu. Ces personnes en situation de pauvreté peuvent ainsi être soutenues dans la reprise de pouvoir sur leur vie financière et sociale. Nous tentons de briser l'isolement qu'elles peuvent vivre.

Par ce service bonifié depuis 2018, 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.

Durant la pandémie, les consultations en présentiel ont été mises sur pause. Les personnes qui ont fait appel à nous ont pu avoir des rendez-vous par téléphone ou via la plateforme zoom lorsqu'elles avaient les outils technologiques nécessaires pour le faire. Nous avons tenté d'adapter le plus possible le format des rencontres.

Portrait des personnes rencontrées en consultation «petit budget»

- 19 dossiers ont été ouverts, touchant 27 personnes
- 63% étaient des personnes seules
- 32% étaient monoparentales
- Moyenne d'âge : 43 ans
- 26% étaient des prestataires de l'aide sociale
- 21% travaillaient
- 42% diplômées d'études postsecondaires (collégiales ou universitaires)
- 100% revenu annuel familial brut inférieur à 30 000\$

ACCOMPAGNEMENT BUDGÉTAIRE CHEZ CAP EMPLOI

Pour une 5^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, en raison de la pandémie, l'ACEF ne s'est déplacée que dans les locaux de CAP Emploi de Saint-Jérôme. Les personnes fréquentant les autres points de service ont pu avoir accès à nos services via les rencontres téléphoniques ou en visioconférence.

	2018-19	2019-20	2020-21
Personnes rencontrées	40	27	7

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 2020, 319 interventions étaient liées au soutien et à l'aide téléphonique (28 % 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 2020, l'équipe n'a effectué que 20 interventions (soit 6 % de ses interventions d'aide), dont quelques médiations, afin de soutenir les ménages dans leur négociation avec Hydro-Québec. C'est que Hydro-Québec a assoupli ses mesures de recouvrement pour permettre aux ménages de souffler un peu. Elle a choisi de ne pas effectuer de coupure d'électricité en cas de non-paiement.

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 10 plaintes en 2020

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 2020 :

- la vente itinérante de thermopompe;
- les compagnies de télécommunications;
- les institutions financières.

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

4.1

AUTRES ACTIVITÉS DE L'ORGANISME

LES ACTIVITÉS RELIÉES AU FINANCEMENT

Avec la pandémie, les gouvernements ont ouvert les cordons de leur bourse avec différents programmes d'aide pour les organismes. L'ACEF a déposé des demandes concluantes pour :

- le Fond d'urgence d'appui communautaire du fédéral (FUAC);
- la subvention salariale d'urgence du Canada;
- le Compte d'urgence pour les entreprises canadiennes (CUEC);
- le Fonds Accès Justice du gouvernement du Québec.

Les députés provinciaux avaient aussi une enveloppe particulière pour soutenir les organismes. Nous avons fait une demande auprès de tous nos députés, malheureusement sans résultat.

BAILLEURS DE FONDS RÉGULIERS

Nous avons reconduit les demandes de soutien financier suivantes et fait les redditions de compte qu'elles comportent:

- Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SA-CAIS);
- Communautés religieuses;
- Centraide Laurentides;
- Autorité des marchés financiers;
- Office de la protection du consommateur;
- Hydro-Québec.

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 3 646 \$ en cotisations et en dons de nos membres. Cette année, 93 % de nos membres étaient de fidèles sympathisants qui renouvelaient leur membership ! Avec la diminution de la demande pour nos services cette année, les nouveaux membres ont été plus rares.

Nous sollicitons également, pour un don, des personnes, des députés, des groupes et des institutions de notre grand territoire. Nous avons reçu un montant total de 6 850 \$ 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 fournissant un local pour nos rencontres en consultation budgétaire à Saint-Jérôme.

	2017	2018	2019	2020
Individus-membres	71	80	75	69
Groupes-membres	10	12	10	14
Autres sources	15	16	13	14
Sommes amassées	6 278 \$	6 817 \$	7 845 \$	10 496 \$

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.

- Les outils Google
- La publicité sur Facebook
- Une animation virtuelle efficace
- Les fonctionnalités de Zoom (partage d'écran, division de la salle en petits groupes, tableau blanc, etc.)
- Affectations comptables

4.3 LES RESSOURCES HUMAINES

Encore bien du mouvement au sein de l'équipe de travail cette année, et ce, en temps de confinement !

- En prévision du remplacement d'une intervenante en congé de maternité, nous formions depuis novembre 2019 une nouvelle intervenante en tant qu'agente de mobilisation citoyenne. En avril 2020, l'aventure s'arrête, nous devons mettre fin à l'emploi. Mais il est désormais trop tard pour recommencer l'expérience, nous sommes à effectif réduit et la pandémie sévit.

- En mai 2020, l'ACEF accueille pour une période de 12 semaines sa fidèle étudiante, inscrite en Techniques de travail social au Cégep de Saint-Jérôme, grâce au programme Emploi d'Été Canada. Un peu d'aide, déjà formée, fait du bien !
- Retour des vacances difficile, une intervenante doit se mettre en arrêt de travail, d'octobre à décembre. Il ne reste plus qu'une ressource et demie à l'ACEF pendant ce temps.
- Février 2021, la nouvelle maman revient de son congé, mais l'intervenante à temps plein qui tenait le fort quitte pour six semaines de repos forcé et nous revient fin mars. L'équipe est enfin complète et «réunie», désormais en télétravail en alternance.

4.4 LA COGESTION

La cogestion a toujours été une façon de faire très importante à l'ACEF des Basses-Laurentides. En temps normal, les travailleuses 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.

En 2020-2021, ce fut une année record de gestion, de restructuration et d'ajustements. Cela a demandé à l'équipe de travail pas moins de 34 rencontres de gestion !

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.

En 2020-2021, avec l'octroi de deux subventions pour nous soutenir face à la pandémie, nous avons procédé à l'achat d'équipement informatique afin d'assurer nos activités à distance. Nous avons révisé notre parc informatique et notre système de sécurité des données. Le télétravail demande des services de télécommunications adaptés

(à l'ACEF et à la maison), des équipements informatiques portables, des accessoires connexes, de la formation et beaucoup, beaucoup de soutien technique ! Nous avons la chance d'avoir une intervenante qui s'y connaît bien et qui peut soutenir l'équipe.

Plusieurs heures de magasinage ont aussi été effectuées pour faire l'achat de matériel de protection tel que des plexiglass, des couvre-visage, des produits désinfectants, etc.

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. Ce 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.

En avril 2020, nous avons suspendu leur implication, le temps de réorganiser nos activités et nos locaux selon les normes sanitaires en vigueur. En septembre 2020, ne reculant devant rien, nos précieuses bénévoles ont repris leur implication et nous ont fourni un soutien inestimable pendant cette période remplie de rebondissement.

Les bénévoles à l'accueil ont accompli 385 heures de travail, ce qui représente 55 jours !

AUTRES PRÉCIEUX BÉNÉVOLES...

Et c'est sans compter les membres du conseil d'administration, notre super comptable qui nous a quittées cette année, et notre militant de longue date qui contribue assidument par ses textes de réflexion sur différents enjeux de société.

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. La pandémie nous a ralenties mais ne nous a pas arrêtées !

- Nous avons souligné la semaine de l'action bénévole en remerciant nos précieux bénévoles par de petits présents et de bons mots personnalisés.

- Le 30 juin 2020, malgré la distanciation, notre créativité et notre désir de se retrouver a abouti à un «Parking Party», dans le stationnement, avec les membres de l'équipe et les bénévoles de l'accueil.

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 225 heures de bénévolat

En cette année de pandémie, les six membres du conseil d'administration se sont réunis de façon virtuelle six fois au cours de l'année. Ils ont soutenu l'équipe de travail en prenant des décisions permettant le financement et l'organisation du télétravail et l'adaptation de l'aide offerte à la population.

Les membres du conseil d'administration pour l'année 2020-2021 :

- Frédéric Brun
- Joëlle Létourneau
- Mathieu Durivage
- Nancy Pelletier
- Manon Gaudreau
- Manon St-Jean

L'ACEF EST MEMBRE OU SOUTIENT LES ORGANISMES SUIVANTS :



Regroupement
des organismes
communautaires
des Laurentides



MDN MOUVEMENT
DÉMOCRATIE
NOUVELLE
POUR QUE CHAQUE VOIX COMPTE