

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2021.2022

acef

BASSES-
LAURENTIDES

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 



Centraide
Laurentides



**AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS**



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

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

L'ACHALANDAGE «EN CHIFFRES» P. 6

Les appels et rencontres

Le site internet

LES ACTIONS EN DÉFENSE COLLECTIVE DES DROITS P. 9

L'éducation populaire et l'information

L'action politique et la représentation auprès des instances

La concertation et la représentation dans le milieu

La mobilisation sociale

Les dossiers

LES ACTIVITÉS DE SUPPORT ET D'AIDE P. 29

AUTRES ACTIVITÉS DE L'ORGANISME P. 34

NOTE

Le présent rapport d'activités concerne l'année 2021-2022. 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 2021.

FAITS SAILLANTS

- Une autre année avec des ressources humaines fluctuantes et très limitées dont l'embauche et la formation d'une nouvelle intervenante
- Travail à distance : un nouveau parc informatique adapté au télétravail et désormais opérationnel, de nouveaux procédés de travail mis en place, des outils informatiques adaptés, un virage numérique réussi !
- Des activités à distance toute l'année
- Une année sous le thème de la gestion et de la comptabilité, avec la passation de la comptabilité à une nouvelle technicienne comptable et la réappropriation de notre comptabilité
- Une belle couverture médiatique sur des dossiers sociaux importants
- Une belle présence dans le milieu; le mode virtuel nous a permis d'assister à plusieurs rencontres de concertation
- Dossiers de l'année :
 - accès au logement,
 - prestation d'urgence et diminution du supplément de revenu garanti,
 - lutte au réchauffement climatique,
 - pour une meilleure reconnaissance des organismes communautaires autonomes,
 - pour un mode de scrutin proportionnel
- Réflexion sur l'avenir de notre coalition des associations de consommateurs; une belle démarche de réflexion sur nos valeurs et notre mission, un beau retour aux sources

L'ACHALANDAGE «EN CHIFFRES»

LES APPELS ET RENCONTRES

Cette partie nous renseigne sur le volume, en 2021, 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. Les personnes rencontrées lors de nos activités collectives (cours, ateliers, etc.) ne sont pas comptabilisées.

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 2021, nous avons reçu ou fait 862 appels et réalisé 32 rencontres pour un total de 894 interventions.

2018	2019	2020	2021
2 378	2 090	1141	894

Constats

L'achalandage (en personne et par téléphone) a encore diminué. Pas étonnant, la reprise des activités se fait graduellement et les communications se font beaucoup par courriel et de plus en plus en visioconférence. Aussi, les rencontres en consultation budgétaire se sont déroulées en visioconférence pendant toute l'année. Ces rencontres n'apparaissent pas dans les statistiques d'achalandage.

L'analyse un peu plus étoffée des sujets des interventions démontre qu'il y a encore une fois cette année une diminution des interventions liées à l'endettement, au profit de l'augmentation du référencement et des plaintes et informations diverses.

Ces chiffres reflètent bien la réalité de 2021 : poursuite des activités à distance, moins de demandes d'aide pour la consultation budgétaire et des situations particulières qui nécessitent la référence à des ressources du milieu.

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 20 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.

39 180 visites et 32 262
nouveaux visiteurs

	2019	2020	2021
Nb de visites	44 935	50 706	39 180
Nb de nouveaux utilisateurs	37 440	42 996	32 262
Nb de pages vues	82 899	82 172	64 340

Les pages les plus visitées :

1. Page d'accueil
2. Avis de non-renouvellement du bail
3. Comment faire un budget
4. Contestation de l'augmentation du loyer
5. Délai de prescription
6. Grille budgétaire
7. Nous joindre
8. La violence économique dans le couple
9. Guides en consommation
10. Qui sommes-nous ?

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.

LES ACTIONS EN DÉFENSE COLLECTIVE DES DROITS

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

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

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

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

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

L'ÉDUCATION POPULAIRE ET L'INFORMATION

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

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

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

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

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

COURS SUR LE BUDGET

Encore une fois cette année, les cours sur le budget en présentiel n'ont pas pu avoir lieu. Nous avons plutôt opté pour un concept d'ateliers sur le budget en visioconférence. Vous trouverez les détails ci-après.

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».

Au printemps 2021, face à la poursuite des mesures sanitaires, tous les ateliers se sont donnés en visioconférence. L'ACEF avait amélioré ses outils de diffusion en ligne et les citoyens et les organismes étaient devenus de plus en plus à l'aise avec l'utilisation du zoom.

**181 personnes ont participé à
16 ateliers et formation**

Heureusement à l'automne, nous avons pu retrouver les participants en présence favorisant une plus grande convivialité et des interactions plus fluides.

Ce ne fut, par contre, pas très long puisque dès le début de l'année 2022 de nouvelles restrictions se sont imposées. Cette incertitude a eu un impact non-négligeable sur les demandes d'ateliers. Les intervenants des organismes repoussaient leurs décisions d'un mois à l'autre. Ils ont aussi maintes fois mentionné l'impact de la pandémie sur le taux de participation à leurs activités en général.

En conclusion, malgré une année d'incertitude, le nombre d'ateliers et de participants a été assez remarquable. Voyez les résultats ci-dessous.

Le budget et les revenus à la retraite - Grand public

27 personnes présentes dans 3 ateliers en visioconférence

En remplacement des cours sur le budget, nous avons offert à toute la population des ateliers d'apprentissage à la gestion de ses finances personnelles intitulés *Budget : trucs et astuces aujourd'hui et pour la retraite*. Trois ateliers ont été organisés, aussi bien de jour que de soir, en juin et décembre. Vingt-sept personnes ont participé à ces ateliers.

Nous y avons abordé les étapes essentielles à la préparation d'un budget, divers conseils pour bien répartir ses dépenses et une méthode simple pour une gestion réussie. Nous dressons également un portrait rapide des diverses sources de revenu à la retraite afin de favoriser une meilleure planification financière. Tout au long de ce parcours, de nombreux trucs et astuces sont partagés pour économiser et réduire son stress financier.

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»

67 personnes présentes dans 6 ateliers dont 3 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

1 x Cap Emploi	Saint-Jérôme + Saint-Adèle / Sainte-Agathe	18
2 x Cap Emploi	Saint-Adèle Sainte-Agathe	29
2 x Cap Emploi	Saint-Jérôme	14

Atelier auprès d'organismes communautaires

1 x Carrefour d'Actions populaires	Saint-Jérôme	6
------------------------------------	--------------	---

Sur le thème : «Impôt et crédit»

13 personnes présentes dans 1 atelier en visioconférence

Cet atelier a été préparé pour les nouveaux arrivants afin de les aider à mieux comprendre les déductions effectuées sur leur salaire et compilées dans les relevés d'emploi à la fin de l'année. Nous discutons du lien avec les biens et les services publics qu'ils utilisent. Nous abordons les diverses modalités de la déclaration de revenu, les crédits d'impôt et les programmes d'aide du gouvernement. Nous terminons par le fonctionnement du crédit. Présenté par ABL Immigration, 13 personnes ont assisté à l'atelier donné en visioconférence.

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

16 femmes présentes à 1 série de 3 ateliers

Au printemps 2021, l'ACEF a offert une série d'ateliers aux femmes qui fréquentaient la Maison d'Ariane de Saint-Jérôme. Sa mission est d'accompagner les femmes et les enfants victimes de violence conjugale. Ces ateliers visent à éduquer les femmes sur l'importance de la santé et la sécurité financière par la prévention et la reprise de leur pouvoir face à la violence économique.

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

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

17 personnes présentes dans 2 ateliers en visioconférence

Cet atelier a été donné auprès de personnes inscrites à CIBLE Emploi de Ste-Thérèse et aux participants du café l'Entre-Gens de Ste-Adèle. 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 selon les besoins et les questions, des participants, nous nous penchons sur les REER et les CELI et les règles qui encadrent les planificateurs financiers. Nous échangeons également sur les solutions possibles en cas de revenus insuffisants et/ou le décaissement de ses avoirs.

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

9 personnes présentes dans 1 atelier en visioconférence

L'ACEF était heureuse de contribuer à outiller les membres du centre de femmes La Mouvance de Saint-Eustache 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 quelle démarche faire si ceux-ci ne sont pas respectés.

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

14 personnes présentes dans 1 atelier

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

L'atelier a eu lieu à la Maison populaire d'Argenteuil à Lachute.

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

18 personnes présentes aux 3 rencontres en visioconférence

Dix-huit intervenants sociaux et communautaires de la région des Laurentides ont participé à ces trois rencontres de formation tenue au printemps 2021 en visioconférence. L'objectif est qu'ils puissent intervenir avec plus de confiance et plus adéquatement auprès des personnes stressées 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.

ACTION «ÉCLAIR» POUR LES DROITS DES LOCATAIRES

C'est le 24 février 2022, période où les locataires commencent à recevoir leur avis de modification de bail, que nous faisons une publication sur notre page web et facebook, ainsi qu'un envoi aux 700 abonnés de notre infolettre.

Elle 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.

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. Malgré cela, l'ACEF a été présente cette année, elle se fait interpeller régulièrement par des journalistes pour avoir son point de vue sur différents sujets d'actualité. Voici les apparitions pour cette année :

- Entrevue à TVBL sur l'impact de l'augmentation du cout des loyers sur le budget des familles.
- Entrevue à TVBL lors du rassemblement des organismes communautaires de la MRC Thérèse de Blainville, le 22 février dernier, pour réclamer un meilleur financement gouvernemental.
- Deux intervenantes ont été en vedette dans un reportage à la télé de Radio-Canada au Téléjournal de 18h30 sur les impacts de l'augmentation du cout de la vie, dont l'augmentation du cout des loyers, sur le budget des familles.
- En mars dernier, le journal L'Éveil publiait un article sur la crise du logement et les organismes de la région qui réclament une politique globale

d'habitation, dont fait partie l'ACEF. Nous avons été interrogés à ce sujet et avons été bien cité.

- On a fait la Une du Nord Info et du journal L'Éveil, ainsi qu'un article complet intitulé « Les organismes communautaires réclament un financement adéquat ».
- «La violence économique, plus présente qu'on ne le pense» titrait le Journal Les Affaires. L'ACEF y apparaît comme ressource en la matière.
- Une publicité paraissait dans le journal Infos Laurentides et dans le journal Le Nord pour annoncer l'atelier sur le panier d'épicerie pour consommateur averti.

LE SITE INTERNET

L'ACEF a publié le contenu éducatif suivant :

- Augmentation de loyer? Vous pouvez la refuser tout en renouvelant le bail!
- Comment évaluer la durée de vie raisonnable d'un bien?
- Le 1er juillet, je passe mon bail!
- Avez-vous des biens couverts par une garantie de Sears?
- Chronique sur le climat : « Il y a de cela quelques mois, j'ai acheté des stylos »
- Chronique sur le climat : « Au delà des objectifs à atteindre : comment faire?

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.

PAGE FACEBOOK DE L'ACEF

L'ACEF compte 488 abonnés et 430 personnes qui aiment sa page. Une belle progression par rapport à l'an passé où on comptait 263 abonnés et 225 personnes qui aimaient la page.

L'ACEF compte 488 abonnés
et 430 personnes qui aiment
sa page.

Au cours de l'année, nous avons fait 45 publications. Comme nous n'avons pu produire d'infolettre, la page Facebook a pris le relais. Les publications ont beaucoup soutenu nos actions de mobilisation et nos dossiers en défense collective des droits.

Nous avons aussi conçu de petites capsules sur certains droits en consommation, principalement liés à différentes situations en temps de pandémie. Nous avons relayé plusieurs publications de l'OPC sur diverses questions de droits en consommation, ainsi que des invitations à différents événements.

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

L'ACTION POLITIQUE ET LA REPRÉSENTATION AUPRÈS DES INSTANCES

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

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

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

POUR UNE MEILLEURE RECONNAISSANCE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES AUTONOMES

L'ACEF a encore été proactive cette année dans le cadre de la campagne «Engagez-vous pour le communautaire», qui est en branle depuis quelques années.

Grand rassemblement virtuel le 27 septembre 2021

750 personnes participaient de partout au Québec à ce grand rassemblement qui a donné le coup d'envoi à la mobilisation qui s'enclenchait. L'ACEF y était.

Journée nationale d'actions du 25 octobre 2021 sous le thème

« Promesses brisées, communautaire fermé ! ».

L'ACEF fermait ses portes pour faire front commun le temps d'une journée nationale d'actions pour réclamer financement, autonomie et justice sociale.

Grand rassemblement virtuel le 18 janvier 2022

Un deuxième grand rassemblement où 640 personnes participaient, dont trois représentants de l'ACEF. Un moment pour faire le point sur la conjoncture et pour partager un moment collectif en vue de la vague de grèves du 22 février.

Rencontre préparatoire en vue des actions de la semaine du 21 février

Le 26 janvier 2022, l'ACEF participe à la rencontre préparatoire organisée par le ROCL. On met en place des comités organisateurs locaux, l'ACEF fera partie de celui de Thérèse-de-Blainville.

Vague massive de quatre jours d'actions, de grèves et de fermetures rotatives du 21 au 24 février 2022

Partout au Québec, les organismes communautaires mènent des actions à tour de rôle selon leur région. Dans les Laurentides, la journée d'action a lieu le 22 février. Pour la MRC Thérèse-de-Blainville, nous nous rassemblons devant les bureaux du député de Groulx. Les intervenantes de l'ACEF y prennent part, l'une d'elle étant porte-parole auprès des médias; elle y donne deux entrevues. Plus de 75 organismes communautaires étaient présents pour braver le froid.

Un événement Facebook a été créé afin d'inviter la population à venir nous rejoindre. Un article paraît sur notre site web annonçant que nous y étions présentes.

L'ACCÈS AU LOGEMENT

En mai, nous interpellions la ministre des Affaires municipales et de l'Habitation, Mme Laforest, lui demandant de mettre en place de toute urgence un contrôle obligatoire de loyer.

En décembre 2021, nous demandions au ministre des Finances, M. Girard, d'investir de façon urgente dans le programme Accès Logis, en réalisant rapidement les quelques 7 000 logements sociaux déjà programmés et de lancer une nouvelle programmation pluriannuelle d'au moins 10 000 logements par année en réponse aux besoins exprimés dans les différentes communautés.

PRESTATIONS D'URGENCE ET DIMINUTION DU SUPPLÉMENT DE REVENU GARANTI

Cette année, plusieurs aînés ont subi une diminution draconienne de leur Supplément de revenu garanti (SRG), voire un refus de tout supplément puisqu'elles ont reçu des prestations d'urgence (PCU, PCRE). En effet, l'admissibilité et le montant auquel ont droit les aînés sont fonction des revenus de l'année précédente. La pauvreté dans laquelle se retrouve alors ces personnes est inacceptable.

En octobre 2021, l'ACEF joignait sa voix à celles de l'ensemble des associations de consommateurs pour exiger que Service Canada procède d'urgence à des révisions afin de corriger la situation. Chaque jour, les associations recevaient des appels de désarroi de personnes aînées. Il fallait mener des actions urgentes.

En ce qui a trait à la représentation auprès des instances, un dossier a été monté, comprenant un communiqué de presse, la lettre ouverte et un document illustrant l'effet de ses coupures sur le budget des aînés. L'ACEF l'a fait parvenir à tous les députés fédéral et provincial de son territoire.

REPRÉSENTATIONS POLITIQUES DIVERSES

- Déclaration d'appui des organismes communautaires autonomes en santé et services sociaux financés au PSOC à la mission globale : nous demandons au ministre Carmant de renouveler la convention de soutien financier avant de procéder à l'application du cadre de gestion ministériel.
- En janvier, nous faisons parvenir une lettre au ministre des Finances, M. Girard, lui demandant d'instaurer une fiscalité plus progressive pour lutter contre les inégalités sociales. Nous y abordons 20 mesures concrètes suggérées par la coalition Main Rouge.
- Lettre envoyée à la ministre de l'Enseignement supérieur, au ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, au ministre de la Santé et des Services sociaux, et au ministre délégué à la Santé et aux Services sociaux, se voulant un appel à inclure les organismes communautaires dans les secteurs prioritaires de l'Opération main-d'œuvre et dans le programme de bourses Perspective Québec.
- Signature et diffusion d'une pétition adressée à François Legault comme quoi nous refusons l'augmentation des tarifs d'Hydro associée à GNL Québec.
- Signature et diffusion d'une pétition pour demander au gouvernement du Québec un moratoire sur le dézonage agricole. Effritement zéro : protégeons nos territoires agricoles et notre capacité à se nourrir.
- Lettre adressée au député de Groulx, concernant le projet de loi 59 modernisant le régime de santé et de sécurité du travail. Nous y exprimons notre inquiétude face aux changements proposés concernant les maladies professionnelles dans le projet de loi numéro 59.

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.

- Participation à un événement virtuel, en janvier, visant à dénoncer l'émission Huissiers qui a des impacts désastreux pour les personnes filmées, les locataires, les personnes qui vivent avec des problèmes de santé mentale, ainsi que leurs proches.
- Dans le cadre d'une campagne pour favoriser l'accès aux transports en commun, nous avons appuyé la démarche du Service d'aide au consommateur pour demander que les municipalités instaurent une tarification sociale.
- Nous avons invité la population à signer une pétition pour simplifier les déclarations de revenus pour les personnes vivant exclusivement de prestations gouvernementales.

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'évènements auprès de la population.

Une belle présence dans le milieu cette année; le mode virtuel nous a permis d'assister à plusieurs rencontres de concertation.

CENTRAIDE

En mai 2021, 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 à 2 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 :

- En novembre 2021, nous avons assisté à la conférence de Éric Pinault, qui se voulait un événement politique sous le thème de la réflexion en temps de crise, sur le rôle des organismes communautaires pour l'après crise.
- Suite à la conférence de M. Pinault, le ROCL organisait une rencontre de réflexion collective pour nous permettre de jeter un regard uni, critique et collectif pour la suite de cette histoire de pandémie.
- Assemblée générale annuelle.

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.

Nous étions présentes à l'assemblée générale 3 juin 2021.

Notre implication dans la vie associative de la CACQ se réalise habituellement au sein du comité de mise à jour du portail web «toutbiencalcul.ca» et par notre participation au comité «Législation en matière de finances personnelles». En cette 2^e année de pandémie, très peu d'activités ont été menées au sein de ces deux comités.

Réflexion sur l'avenir de la Coalition

Par contre, une belle et grande démarche de réflexion sur l'avenir de notre coalition a eu lieu et nous y avons participé avec rigueur et passion. La CACQ invitait chaque membre à constituer un groupe de travail afin de participer à une demi-journée de réflexion et d'échange. Cette rencontre était animée par un consultant.

La démarche voulait permettre de répondre à des questions tel que : Pourquoi sommes-nous ensemble? Comment voulons-nous travailler ensemble? Comment organiser le travail? Quelle est la juste part que chaque membre devrait fournir? Etc.

L'ACEF a donc constitué un comité de quatre personnes, dont faisait partie entre autres un des fondateurs de l'ACEF. Les quatre membres du comité ont d'abord réfléchi individuellement à ces questions, à l'aide d'un document préparatoire. Ils se sont ensuite rencontrés le 19 janvier 2022 pour partager leurs réflexions. Quelques jours plus tard, le petit comité était rencontré par le consultant afin d'échanger et de partager les réflexions sur les différents enjeux.

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.

CONCERTATION REGAL+

L'ACEF participait à la démarche d'Harmonisation des pratiques en assistant à l'atelier «Admissibilité à l'aide alimentaire», qui a eu lieu en octobre 2021. Nous avons discuté des pratiques et règlements au niveau de l'admissibilité des gens à l'aide alimentaire. Ce fut une première rencontre afin de partager nos avis et notre expérience.

SALON DES AÎNÉS

En septembre 2021, nous participions pendant deux jours comme exposant au Salon virtuel des aînés de Saint-Jérôme. Nous y avons aussi donné un atelier. Malheureusement, l'achalandage n'a pas été au rendez-vous, il semble que le format virtuel ne soit pas très populaire pour ce type d'événement.

CONSEIL RÉGIONAL DE DÉVELOPPEMENT SOCIAL DES LAURENTIDES (CRDSL)

En mars dernier, le CRDSL nous présentait la forme de gouvernance proposée pour regrouper et concerter les acteurs sociaux des Laurentides.

AGA DE APEL

Motivées par notre préoccupation de l'accès au logement, nous avons assisté à l'assemblée générale du groupe APEL, l'Association de promotion et d'éducation en logement, qui défend les droits des locataires dans notre région.

PRÉSENTATION DE L'ACEF

En février dernier, l'ACEF présentait sa mission et ses activités auprès de l'équipe du programme 0-12 ans du secteur Lac-des-Deux-Montagnes, de la direction de la protection de la jeunesse. Ces moments se veulent porteur de liens pour mieux accompagner les personnes en difficulté.

LA MOBILISATION SOCIALE

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

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

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 2021-2022 :

- Pour le droit au logement.
- À votre courriel pour le respect des cibles climatiques !
- Deux chroniques sur le climat (voir ci-bas)

COMBATTRE LE RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE

Chroniques

Depuis novembre 2018, nous mettons de l'avant des articles traitant du réchauffement climatique pour susciter la mobilisation. Les internautes peuvent y lire des 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.

Le manque de ressources humaines et de temps a ralenti la fréquence des publications. Nous avons publié deux articles :

- «Il y a de cela quelques mois, j'ai acheté des stylo »
- «Au-delà des objectifs à atteindre : comment faire?».

Appels à la mobilisation

Nous avons fait deux publications sur notre page Facebook, afin de mobiliser les gens à agir contre le réchauffement climatique :

- Destruction des invendus non alimentaires interdits depuis le 1^{er} janvier 2022 en France. Et si nous en rêvions pour le Québec?
- Invitation à signer la pétition « Exigeons des biens durables et réparables ! », initiée par Équiterre.

L'ACCÈS AU LOGEMENT

Le 1^{er} juillet, je passe mon bail !

En juin 2021, 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,
- sur notre page Facebook.

Appels à la mobilisation

- Appel à participer à la manifestation pour une politique globale et des investissements pour le droit au logement
- Promotion du guide du locataire avisé
- Promotion du Registre des loyers citoyen pour lutter contre les hausses abusives
- «Pour une politique d'habitation ambitieuse au Québec», l'ACEF fait connaître son appui
- Une augmentation de loyer? Vous pouvez la refuser
- L'ACEF annonce qu'elle est parmi les 500 organisations qui réclament l'adoption d'une politique globale en habitation, afin de susciter la mobilisation des citoyens

POUR UN MODE DE SCRUTIN PROPORTIONNEL

L'ACEF croit fermement qu'un mode de scrutin proportionnel est garant d'une meilleure démocratie et d'un plus grand respect des divergences de valeurs dans notre société. Le gouvernement s'était engagé, lors de son élection, à adopter un tel mode de scrutin. Le projet de loi 39 sur la réforme du mode de scrutin est lettre morte. L'ACEF est parmi les 80 organisations qui appuient avec

conviction les démarches du Mouvement pour une Démocratie Nouvelle (MDN) et de la Coalition pour la réforme électorale maintenant!

En avril 2021, ils organisaient le *Rassemblement pour une démocratie juste!* qui se tenait devant l'Assemblée nationale à Québec. Le but étant d'aller faire entendre nos voix au gouvernement. L'ACEF y était et lançait, à ses membres et sympathisants, une invitation sur sa page Facebook à venir la rejoindre.

En mai 2021, nous invitons la population à visionner un vidéo qui explique les avantages du mode de scrutin proportionnel.

En septembre 2021, une coalition citoyenne manifestait devant les bureaux du premier ministre François Legault à Montréal pour réclamer de l'Assemblée nationale l'étude du projet de loi 39 sur la réforme du mode de scrutin. L'événement a été couvert par le Journal de Montréal et nous avons partagé l'information sur notre page Facebook.

PRESTATIONS D'URGENCE ET DIMINUTION DU SUPPLÉMENT DE REVENU GARANTI

Dans ce dossier, déjà décrit précédemment, il fallait susciter la mobilisation et sensibiliser l'opinion publique à cet enjeu et de façon urgente.

- Une lettre ouverte a été signée par toutes les associations de consommateurs, dont notre ACEF.
- Au même moment, l'ACEF titrait une publication sur sa page Facebook : «Ne laissons pas les aînés dans la misère !» et sensibilisait la population à cet enjeu.
- En décembre 2021, sur notre page Facebook, nous relayions les quatre capsules quotidiennes conçues par l'ACEF du Sud-Ouest de Montréal qui alertaient l'opinion publique à cette problématique touchante.

MOBILISATION DANS LES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES

L'ACEF profite de chaque activité pour présenter l'organisme et les dossiers qu'elle mène. Nous invitons les personnes à se joindre à nos actions collectives. Que ce soit en consultation budgétaire, en dépannage téléphonique, nous discutons des droits en consommation, de nos dossiers et sollicitons les personnes à participer à nos actions. Nous invitons aussi les personnes bénévoles et les membres du conseil d'administration à signer diverses pétitions menées par différents groupes sociaux dont nous appuyons la cause.

LES DOSSIERS

Les dossiers en consommation sont la résultante des problématiques 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.

L'ACCÈS AU LOGEMENT

Comme vous l'aurez constaté, l'ACEF est très préoccupée par le droit au logement, qui est actuellement en péril. On parle de pénurie de logements, encore davantage de la pénurie de logements abordables, on fait face à l'augmentation effarante du prix des loyers et aux abus des propriétaires qui augmentent les loyers par des façons détournées. Se loger est un droit fondamental, il ne faut laisser personne de côté.

L'ACEF s'est investie dans cette cause à plusieurs égards cette année, comme nous l'avons vu dans les chapitres précédents :

- des représentations politiques
- des actions de mobilisation telles que «Le 1er juillet, je passe mon bail!»
- la publication de plusieurs articles sur le site web et la page Facebook de l'ACEF.

Aussi, en début d'année d'activités, nous donnions une entrevue à TVBL sur les impacts de l'augmentation du prix des loyers sur le budget des familles.

Pour une politique globale en habitation

L'ACEF est parmi les quelques 500 organisations communautaires, syndicales, féministes, écologistes et étudiantes qui appuient officiellement le FRAPRU pour réclamer l'adoption, par le gouvernement québécois, d'une Politique globale en habitation, basée sur :

- le droit au logement,
- la réalisation massive de logements sociaux, coopératifs, sans but lucratif
- une meilleure protection des droits de locataires

Nous avons d'ailleurs fait l'objet d'un article du journal l'Éveil et du journal Infos Laurentides, intitulé : «Crise du logement : des organismes de la région réclament une politique globale d'habitation».

VENTE ITINÉRANTE DE THERMOPOMPE

La problématique des pratiques illégales en matière de vente itinérante de thermopompes se poursuit. Tout au long de l'année, 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. Depuis, nos interventions individuelles et publiques sont guidées par cette préoccupation, ainsi que nos choix de consommation pour nos besoins internes.

Convergence populaire

Le 27 mars dernier, la Convergence populaire lançait sa démarche de réflexion et de mobilisation collective. La Convergence populaire regroupe des militants préoccupés par les ravages écologiques et l'explosion des problèmes sociaux et souhaite rallier toutes les personnes qui partagent ces préoccupations dans un mouvement de changement social profond.

L'ACEF se joint à ce beau mouvement de solidarité et signait la Déclaration de la Convergence pour la sortie de crise. Nous assisterons au lancement de la démarche, le 4 avril 2022 et comptons participer aux actions du mouvement tout en incitant la population à s'y joindre.

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.

LA CONSULTATION BUDGÉTAIRE

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

L'approche utilisée 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 2021, la consultation budgétaire a pris un virage numérique. Les outils utilisés pour faire les consultations ont été adaptés, ce qui rend les rencontres virtuelles plus efficaces.

Aussi, cette année, les deux intervenantes qui font des consultations budgétaires ont été en congé de maternité et de maladie simultanément ! Nous avons donc dû faire appel à des ressources externes pour assurer la continuité de notre service.

Nous remercions nos collègues de l'ACEF de la Péninsule et de l'ACEF de l'Est de Montréal d'avoir accepté de nous prêter main forte pendant cette période. Ce revirement a nécessité l'élaboration d'outils de travail collaboratifs et la mise sur pied de processus de collaboration pour le référencement.

	2019	2020	2021
Nouveaux dossiers ouverts	77	30	20
Nb de rencontres	103	44	21

Portrait des personnes rencontrées en consultation budgétaire

- 36 personnes, dont 12 enfants, ont été touchées directement et indirectement
- 45% des personnes rencontrées avaient des enfants
- 50 % étaient des personnes seules
- 39% des gens avaient des revenus de travail comme principale source de revenus (80% d'entre eux travaillaient à temps plein)
- Les solutions les plus proposées : la planification budgétaire (dans 40% des cas), La consolidation de dettes (dans 20% des cas) et la négociation avec les créanciers (dans 15% des cas)
- La moyenne d'âge : 35 ans
- 70% des personnes ont des études collégiales ou universitaires
- 40% des personnes rencontrées étaient propriétaires d'une maison
- 80% avaient un revenu annuel brut familial supérieur à 30 000\$

CONSULTATION BUDGÉTAIRE PETIT BUDGET

	2019	2020	2021
Nombre de consultations	14	102	30

L'ACEF a toujours effectué des consultations budgétaires auprès des personnes à faible revenu et en situation de pauvreté, mais souvent par des interventions plus sommaires et majoritairement par téléphone.

Depuis 2018, l'ACEF leur offrait des services plus élaborés de consultation budgétaire, en personne, par le biais de la «clinique petit budget».

En mai 2021, nous revenions à un service plus sommaire, par téléphone. Notre décision a été influencée par le contexte de pandémie qui était encore présent, la diminution des effectifs disponibles au sein de l'équipe de travail et la réduction du financement attribué pour l'aide directement offerte à la population.

ACCOMPAGNEMENT BUDGÉTAIRE CHEZ CAP EMPLOI

Pour une 6^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 rencontrons des personnes pour de l'intervention budgétaire de base ou pour répondre à des questions plus pointues en consommation.

Cette année, en raison des consignes sanitaires en vigueur, nous avons offert nos services à distance. Et en raison des ressources humaines limitées, notre offre n'a permis qu'à quatre personnes d'en bénéficier.

	2019	2020	2021
Personnes rencontrées	27	7	4

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.

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

En 2021, 334 interventions étaient liées au soutien et à l'aide téléphonique (37 % de l'achalandage téléphonique et en personne)

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.

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 2021, l'équipe n'a effectué que 9 interventions (soit 1 % de ses interventions d'aide), dont quelques médiations, afin de soutenir les ménages dans leur négociation avec Hydro-Québec.

En effet, Hydro-Québec a assoupli ses mesures de recouvrement pour permettre aux ménages de souffler un peu. Aucune coupure d'électricité en cas de non-paiement n'a été effectuée et des ententes de remboursement spéciales pour la période de pandémie étaient offertes aux citoyens vivant une situation financière difficile. Ces mesures se sont reflétées dans le nombre d'interventions que nous avons réalisées cette année.

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 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. Par contre, 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, soit 8 pour 2021-2022, mais elles ont généré 20 interventions et plusieurs heures de recherche et de médiation.

Les deux principaux sujets en 2021 :

- non-respect de la garantie sur un réfrigérateur Whirlpool;
- aspirateur Rainbow non conforme aux représentations.

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

AUTRES ACTIVITÉS DE L'ORGANISME

LES ACTIVITÉS RELIÉES AU FINANCEMENT

En octobre 2021, nous participions au Colloque sur les avenues de financement : «Oser réinventer son financement tout en préservant son ADN!». Nous assistions à des ateliers et conférences de notre choix :

- nous avons exploré le concept de dons planifiés par le biais de fonds de dotation;
- nous avons participé à un atelier intitulé «Maximiser votre potentiel philanthropique en personnalisant votre approche»;
- nous avons assisté à la conférence «Porte-parole ou influenceur?».

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 (SACAIS);
- 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 3 491 \$ en cotisations et en dons de nos membres. Cette année, 92 % 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 7 419 \$ 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.

	2018	2019	2020	2021
Individus-membres	80	75	69	60
Groupes-membres	12	10	14	11
Autres sources	16	13	14	16
Sommes amassées	6 817 \$	7 845 \$	10 496 \$	10 910 \$

LA FORMATION

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

- «La communication bienveillante en temps de pandémie», deux intervenantes y participaient.
- Formation sur comment accompagner les personnes qui doivent défendre un dossier à la Cour des petites créances.
- Formation EmployeurD de Desjardins, sur la fin d'année financière, suivie par une des intervenantes.
- «Découvrez les bases d'Instagram», donnée par la Puce Ressource informatique, suivie par une des intervenantes.
- Notre nouvelle intervenante a pu assister au webinaire offert par l'Office de la protection du consommateur, sur les règles encadrant certains secteurs de la consommation et s'adressant aux intervenants qui travaillent auprès de la clientèle immigrante.
- Deux membres du conseil d'administration ont assisté à des formations sur les organismes communautaires : «Les organismes communautaires: nos valeurs, nos approches, de nos racines à aujourd'hui » et «Rôles et responsabilités d'un conseil d'administration».

LES RESSOURCES HUMAINES

Encore bien du mouvement au sein de l'équipe de travail cette année, avec une embauche et la formation qui en découle.

- En avril 2021, notre collègue nous annonce qu'elle est enceinte et quittera pour son second congé de maternité en septembre 2021.

- En mai, l'ACEF accueille pour une période de 12 semaines sa fidèle étudiante, inscrite au baccalauréat en travail social, grâce au programme Emploi d'Été Canada. Un peu d'aide, déjà formée, fait du bien !
- En juin, nous engageons une nouvelle intervenante. Un peu de renfort arrivait. Toutefois, elle nous annonce aussi qu'elle sera maman et quittera en congé de maternité en décembre 2021.
- En septembre, une autre membre de l'équipe doit quitter, mais pour un congé de maladie. Elle ne reviendra qu'au début de l'année 2022. Il ne restait qu'une ressource à temps plein et deux ressources à temps partiel à l'ACEF.
- En mars 2022, notre collègue Sylvie Perron, qui cumule près de 15 ans de service, quitte officiellement pour la retraite. Toutefois, elle demeurera proche de l'ACEF en acceptant de devenir travailleuse contractuelle pour la réalisation de certains ateliers et cours sur le budget.

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.

L'année 2021-2022 fut une autre année de constantes restructurations et d'ajustements. L'équipe a tenu 21 réunions d'équipe afin d'être en mesure de faire face aux différentes situations.

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 septembre 2021, la coordonnatrice quittait en congé de maladie. Heureusement, une valeureuse collègue fut en mesure de reprendre le flambeau. Non seulement elle a pris le relais pour s'acquitter des tâches reliées à la

coordination, mais elle a aussi entrepris la révision complète de la comptabilité et participé à la transition entre l'ancienne et la nouvelle technicienne comptable.

L'an dernier, 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. Cette année, beaucoup de temps et d'énergie ont été nécessaires pour la configuration de ce nouveau matériel et la mise en place des processus à distance. Mission accomplie, le virage numérique est réussi.

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 trois 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 2021, les différentes mesures sanitaires ont fait en sorte que nous avons dû suspendre périodiquement le bénévolat à l'accueil. Malgré plusieurs rebondissements à leur horaire, elles sont demeurées motivées et impliquées.

Les bénévoles à l'accueil ont accompli 204 heures de travail, ce qui représente 29 jours !

AUTRES PRÉCIEUX BÉNÉVOLES

Et c'est sans compter les membres du conseil d'administration, notre compila-trice en chef et notre militant de longue date qui contribue 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 !

- En avril 2021, nous avons souligné la Semaine de l'action bénévole en remerciant nos précieux bénévoles par de petits présents et de bons mots personnalisés.
- En juillet, l'équipe de travail se réunissait chez l'une des intervenantes pour un beau moment d'équipe en personne avant les vacances.
- Le 5 décembre 2021, nous avons souligné la Journée internationale des bénévoles en leur faisant part individuellement à quel point ils sont précieux pour l'équipe de travail et pour l'ACEF.
- Le 16 décembre, nous avons enfin pu nous rencontrer en personne, les membres du conseil d'administration, les bénévoles, et l'équipe de travail. Tout ce beau monde était chaleureusement invité au souper de Noël de l'ACEF, à la Brasserie Archibald.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration 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 septembre 2021, les deux postes en élection ont été comblés. Nous avons eu le plaisir d'accueillir un nouveau membre au sein du conseil d'administration. Malheureusement, deux membres ont remis leur démission au cours de l'année. Le recrutement de nouveaux membres devient une priorité afin d'être en mesure de poursuivre le bon fonctionnement des rencontres et de la gestion de l'organisme.

Les membres du conseil d'administration ont effectué plus de 131 heures de bénévolat

Les cinq membres du conseil d'administration se sont réunis de façon virtuelle sept fois au cours de l'année. Ils ont pris des décisions afin de soutenir l'équipe de travail dans la transition comptable et dans l'adaptation des services de l'organisme en fonction du nombre de travailleuses présentes.

Les membres du conseil d'administration pour l'année 2021-2022 : Frédéric Brun, Joëlle Létourneau, Mathieu Durivage, Manon Gaudreau et Annie De Lisio.

L'ACEF EST MEMBRE OU SOUTIENT LES ORGANISMES SUIVANTS :



Équiterre^o