

# RAPPORT D'ACTIVITÉS

2023.2024

**acef**

BASSES-  
LAURENTIDES

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



Financé par le gouvernement  
du Canada par le Fonds de relance  
des services communautaires

**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

La page Facebook

## LES ACTIONS EN DÉFENSE COLLECTIVE DES DROITS P. 10

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. 32

## AUTRES ACTIVITÉS DE L'ORGANISME P. 36

## NOTE

Le présent rapport d'activités concerne l'année 2023-2024. Les données sont compilées du 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2023.

# FAITS SAILLANTS

- Réalisation d'une enquête inédite dans les Basses-Laurentides : «Les préoccupations des consommateurs citoyens dans les Basses-Laurentides»
- Préparation du 50e anniversaire de l'ACEF
- Lutte à l'obsolescence programmée et promotion de la durabilité et de la réparabilité des biens : beaucoup d'activités dans ce dossier !
- Page Facebook : 111 publications et 728 abonnés !
- «Accès au logement» et «Accès à l'énergie» : les élus ont entendu parler de nous cette année !
- Une année de visibilité avec une présence dans 11 lieux de concertation et de représentation

# L'ACHALANDAGE «EN CHIFFRES»

## LES APPELS ET RENCONTRES

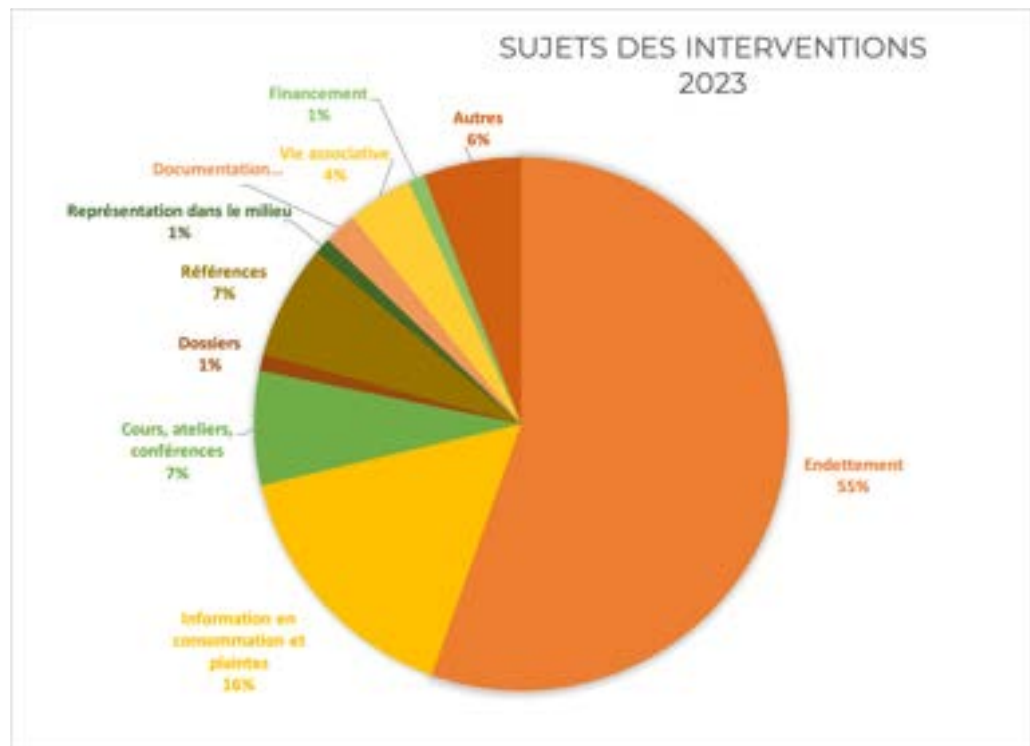
Cette partie nous renseigne sur le volume, en 2023, des appels et des rencontres. On y retrouve autant les appels reçus que ceux qui sont effectués par l'équipe, en plus des personnes qui se présentent chez nous. Les personnes rencontrées lors de nos activités collectives (cours, ateliers, etc.) ne sont 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 2023, nous avons reçu ou fait 1001 appels et réalisé 103 rencontres pour un total de 1104 interventions.

Nombre d'appels et de rencontres

2020	2021	2022	2023
1141	894	936	1104



## 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 25 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.

48 519 visites et 38 292  
nouveaux visiteurs

	2020	2021	2022	2023
Nb de visites	50 706	39 180	46 895	48 519
Nb de nouveaux utilisateurs	42 996	32 262	39 511	38 292
Nb de pages vues	82 172	64 340	73 554	82 185

Les pages les plus visitées cette année :

1. Page d'accueil
2. Avis de non-renouvellement du bail
3. Contestation de l'augmentation du loyer
4. Comment faire un budget
5. Le couple et l'argent
6. Nous joindre
7. Qui sommes-nous ?
8. Grille budgétaire
9. Faire des scénarios budgétaires
10. Délai de prescription

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.

## PAGE FACEBOOK DE L'ACEF

L'ACEF compte maintenant 728 abonnés et 633 personnes qui aiment sa page  
Une belle progression !

	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
<b>Abonnés</b>	263	488	556	728
<b>Personnes qui aiment la page</b>	225	430	499	633



L'ACEF compte 728 abonnés  
et 633 personnes qui aiment  
sa page.

Au cours de l'année, nous avons fait 111 publications (57 l'an passé). Les publications ont beaucoup soutenu nos actions de mobilisation et nos dossiers en défense collective des droits.

Nous relayons aussi différentes publications portant sur diverses questions de droits en consommation ou sur les finances personnelles. Par exemple, les capsules informatives de l'OPC, des annonces gouvernementales sur du soutien financier particulier (allocation canadienne sur le logement), etc. Nous y publions aussi nos événements, des appels à l'action.

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 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.**

## ENQUÊTE SUR LES PRÉOCCUPATIONS DES CONSOMMATEURS CITOYENS

Afin de bien mener nos actions en défense collective des droits, il faut être bien alignées avec les préoccupations des citoyens.

Après la pandémie, le besoin s'est fait sentir de reconnecter avec les besoins et préoccupations des consommateurs citoyens de notre territoire. Le contexte social et économique a changé. Où en sont les familles maintenant face à leurs enjeux de finances personnelles, de droits en consommation ?

Grâce à une subvention du Fonds de relance des services communautaires, du gouvernement du Canada, nous avons mis en branle une superbe démarche de reconnection, en deux temps :

1. Une enquête sur les préoccupations des consommateurs citoyens des Basses-Laurentides
2. Une campagne de communication pour faire connaître l'ACEF

En 2023-2024, nous avons réalisé l'enquête. Une firme professionnelle de recherche a été embauchée. Nous y avons mis beaucoup d'énergie et de passion. Le résultat a été à la hauteur : 265 répondants !

Un rapport d'enquête de 100 pages a été produit, avec des perles d'inspiration pour remanier nos interventions futures. L'enquête a révélé que les consommateurs citoyens sont préoccupés entre autres par :

- la hausse du cout de la vie,
- la planification de l'avenir (ex: retraite),
- les contrats abusifs,
- le magasinage en ligne,
- le non respect des garanties,
- l'acquisition d'une meilleure connaissance de leurs droits en consommation et de leurs recours,
- la défense des droits des ainés.

La démarche se poursuivra en 2024-2025 afin d'exploiter les informations issues des résultats de l'enquête et de pouvoir réaligner nos interventions.

La campagne de communication se réalisera d'ici fin juin 2024.

# 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.

177 personnes ont participé à  
15 ateliers et formation

## COURS SUR LE BUDGET

Deux séries de cours rejoignant 13 personnes.

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.

## ATELIERS D'ÉDUCATION POPULAIRE

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 offre également des ateliers «grand public».

## **Sur le thème «Le budget et les revenus à la retraite» - Grand public**

23 personnes présentes dans 2 ateliers : Bibliothèque de Saint-Eustache et Centre La Mouvance

---

Le contenu de cet atelier vise à donner des pistes de réflexion permettant aux individus de bien planifier une transition budgétaire entre la réalité financière d'un citoyen travailleur actif et celle d'un citoyen retraité. 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 revenus 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»**

85 personnes présentes dans 7 ateliers

---

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

Nous entamons également une réflexion sur la problématique du crédit et de l'endettement. À l'aide d'un petit questionnaire, nous expliquons le fonctionnement du crédit et nous comparons les différents types de crédit et leur taux d'intérêt. Nous abordons aussi ce qui arrive si on ne paie pas ses dettes.

Cette année, ce thème a été abordé exclusivement auprès de personnes en démarche d'employabilité, auprès de notre partenaire Cap Emploi.

## **Sur le thème : «Impôt et crédit»**

20 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 revenus, les crédits d'impôt et les programmes d'aide du gouvernement. Nous terminons par le fonctionnement du crédit. Organisé par ABL Immigration, 13 personnes ont assisté à l'atelier donné en visioconférence.

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

26 femmes présentes à 4 ateliers

---

Au cours de l'année 2023-2024, l'ACEF offrait des ateliers aux femmes qui fréquentent le Centre Rayon de Femme, Le Mitan et La Maison d'Arianne et le Centre Liber'Elle. 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.

## FORMATION D'INTERVENANTES

Treize intervenantes de La Maison d'Arianne ont participé à notre formation « Accompagner les personnes en difficulté financière dans un contexte de violence conjugale »

L'objectif est de former les intervenantes afin qu'elles puissent intervenir avec plus de confiance et plus adéquatement auprès des femmes victimes de violence conjugale face à leurs difficultés financières.

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.

## CONFÉRENCES

Depuis novembre 2023, nous avons débuté la mise en place du programme de conférences intitulé « Pauses consomm'acteur ». Ces « pauses » prendront diverses formes telles que des conférences, le visionnement de documentaires, la mise sur pied de causeries, des midi-zoom express et bien d'autres. Après de nombreuses recherches et prises de contact, nous sommes ravies d'annoncer que nous aurons le plaisir de recevoir deux conférenciers en automne 2024.

## ACTION «ÉCLAIR» POUR LES DROITS DES LOCATAIRES

À partir de janvier, les locataires commencent à recevoir leur avis de modification de bail. Nous faisons alors différentes publications pour informer 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.

Activités en février et mars 2024 :

- nous mettons une publication à cette effet à la Une de notre site web, puis dans les nouvelles;
- nous avons publié une courte animation sur notre page facebook, propulsé par l'achat de publicité. Résultats : 9 065 lectures de notre publicité !

## STRATÉGIE QUÉBÉCOISE EN ÉDUCATION FINANCIÈRE

En décembre dernier, l'ACEF assistait à la présentation de la Stratégie québécoise en éducation financière (SQEF). Elle vise à établir un portrait de la situation en éducation financière ainsi qu'à évaluer la concertation et la gouvernance de l'offre en éducation financière. L'objectif principal est de susciter l'engagement collectif auprès des acteurs en littératie financière.

Dans l'élaboration de ce plan 2023-2026, de nombreux partenaires sont impliqués, soit l'Autorité des marchés financiers, la Commission des normes et de l'équité du Québec, l'Office de la protection du consommateur, Retraite Québec et Revenu Québec.

## ENTREVUE MÉDIAS

L'ACEF donnait une entrevue pour le Journal l'Éveil concernant les finances personnelles à la retraite : les bons conseils, les enjeux, les cas vécus.

## LE SITE INTERNET

L'ACEF poursuit la rédaction et la publication de ses chroniques sur le climat, qui visent à outiller les personnes à mieux comprendre les enjeux climatiques et à se mobiliser. Nous en avons publié huit.

Notre site web a aussi beaucoup de 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.

## 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.

## LUTTER CONTRE L'OBSOLESCENCE PROGRAMMÉE ET PROMOUVOIR LE DROIT À LA RÉPARATION DES BIENS

L'ACEF fait partie du comité de la Coalition des associations de consommateurs du Québec pour la lutte à l'obsolescence programmée et pour promouvoir la durabilité des biens. En 2023-2024, elle a poursuivi avec conviction ses actions de défense des droits en la matière. Nous avons donc participé aux réunions du comité en plus des actions décrites ci-après.

### **Rencontre bureau du ministre**

Mai 2023, la CACQ rencontre le bureau du ministre de la Justice, une intervenante de l'ACEF fait partie des représentants présents. Nous y amenons nos points importants à retrouver dans une éventuelle loi pour lutter contre l'obsolescence et favoriser la durabilité des biens. Évidemment, des rencontres ont lieu entre nous (les membres du comité de la CACQ) en amont et en aval de cette rencontre.

### **Nouveau projet de loi**

Le 1er juin, un nouveau projet de loi à ce sujet est déposé par le gouvernement pour remplacer le PL 195 : le projet de loi 29 *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens*. Juste avant les vacances !

L'ACEF se met à l'analyse du nouveau projet de loi, à sortir les enjeux et travaille à élaborer une plateforme de revendications. Le comité de la CACQ se rencontre à plusieurs reprises afin de se concerter et de bâtir une analyse commune.

Septembre 2023, l'ACEF participe à la rédaction du mémoire de la CACQ sur le PL 29, qu'elle présentera dans le cadre des consultations particulières à la Commission de l'économie et du travail. Octobre 2023, le projet de loi 29 est adopté, qui prend maintenant le nom de loi 21.

La loi prévoit que certaines mesures seront précisées dans un règlement. L'OPC lance des consultations à ce sujet, mi-décembre 2023 ! L'ACEF, au nom de la CACQ, repart en recherche et analyse pour l'élaboration des règlements en faveur de la planète et des consommateurs. Le comité de la CACQ en matière de lutte à l'obsolescence se concerte et la CACQ peut déposer ses recommandations en janvier 2024.

## **POUR UNE MEILLEURE RECONNAISSANCE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES AUTONOMES**

L'ACEF participait à la Semaine nationale de l'action communautaire autonome (SNACA) sous le thème «Visons juste! Pour la transformation sociale». Elle signe une lettre ouverte du Réseau québécois de l'action communautaire autonome (RQ-ACA) qui a été publiée le 16 octobre 2023.

Nous unissons notre voix à celles de centaines d'autres partout au Québec, pour demander au gouvernement de reconnaître l'apport des groupes d'ACA dans le développement social et économique du Québec en démontrant son appui de manière véritablement musclée, rigoureuse et cohérente; il faut du financement à la mission.

Nous annonçons le lancement de la SNACA sur notre page Facebook et faisons une autre publication pour annoncer notre collaboration à la lettre ouverte. Nous en faisons état sur notre site web.

## **ABAISSEMENT DU TAUX D'INTÉRÊT CRIMINEL**

15 mai 2023 : nous sommes interpellés par M. Mark Radley - Directeur p.i. / Consommation en matière financière du Ministère des Finances Canada pour nous demander notre avis sur les types de prêts qui ne relèvent pas de l'intention politique déclarée du gouvernement et qui pourraient donc faire l'objet d'une exemption réglementaire. Nous y répondons en demandant qu'il n'y ait aucune exemptions, afin de protéger les consommateurs les plus vulnérables.

Décembre 2023 : le ministère des Finances lance des consultations pour lutter plus rapidement contre les prêts à conditions abusives en envisageant de réduire davantage le taux d'intérêt criminel, d'accroître l'accès à un crédit à faible coût et de faible valeur au Canada et d'apporter d'autres ajustements à

l'exemption pour les prêts sur salaire. Ces consultations portent aussi sur les mesures à prendre pour protéger les Canadiens contre les pratiques déloyales de commercialisation et les frais de crédit élevés. L'ACEF participe à la consultation et émet ses commentaires.

## ACCÈS AU LOGEMENT

### **Mémoire**

Septembre 2023, l'ACEF présentait un mémoire de neuf pages à la Commission de l'aménagement du territoire du gouvernement du Québec, lors des consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 31. Nous y allions de six recommandations en faveur d'un juste équilibre entre les droits des locataires et des propriétaires, surtout dans un contexte de pénurie de logements et où les propriétaires sont nettement avantagés.

Nous l'avons publicisé sur notre site web, dans plusieurs sections ainsi que sur notre page FB.

Dans la même optique, l'ACEF était l'un des nombreux signataires d'une lettre dénonçant le recul important du PL 31 en matière de cession de bail.

### **Lettre à la ministre**

Février 2024, l'ACEF appuyait les démarches du FRAPRU et envoyait une lettre à la ministre de l'Habitation ainsi qu'au premier ministre avec plusieurs considérants et la demande suivante :

*«Il est primordial de mieux protéger les locataires, notamment en faisant du logement social une priorité, sous forme d'habitations à loyer modique, de coopératives et d'organismes sans but lucratif d'habitation. C'est pourquoi je demande au gouvernement du Québec :*

- de financer le logement social à la hauteur des besoins, dès le budget 2024-2025 du Québec;*
- de mettre en place rapidement un programme complet, durable et spécifiquement dédié au logement social, pour soutenir leur réalisation.»*

### **Rencontre sur les enjeux en itinérance et en logement**

Août 2024, l'ACEF participait à une tournée provinciale organisée par M. Denis Trudel, porte-parole en matière de solidarité sociale pour le Bloc Québécois. Le but visé était d'écouter la réalité et les besoins des groupes / organismes qui viennent en aide aux gens qui ont des enjeux au niveau du logement et de lutte à l'itinérance. Mme Louise Chabot, députée de Thérèse De-Blainville, M. Luc Desilets, député de Rivière-des-Mille-Îles, M. Jean-Denis Garon, député de Mirabel y était aussi présents.

Plusieurs partenaires de la région s'y sont regroupés afin de discuter des enjeux terrains dont ils sont témoins. L'ACEF est venue faire état de la situation précaire des citoyens.nes des Basses-Laurentides en lien avec la hausse du coût des produits, des taux d'intérêts, du coût des loyers, etc. Bref, les consommateurs.trices ont de plus en plus de difficulté à couvrir leur besoins de bases de façon décente, et ce, peu importe leur classe sociale!

Une crise du logement est bel et bien présente, non seulement sur notre territoire, mais au Québec. Il est plus que jamais primordial de faire entendre la voix des gens les plus vulnérables et de lutter pour conserver et améliorer nos droits fondamentaux!

## REPRÉSENTATIONS POLITIQUES DIVERSES

- Lettre au député de Groulx, ministre des Finances afin de réclamer la mise sur pied d'un revenu de base pour toutes et tous. Nous lui demandons d'élargir le Programme de revenu de base à toute la population.
- Lettre au député de Groulx, afin qu'il prenne connaissance du projet de l'Alliance Revenu de Base des Régions Est. Ce dernier vise à instaurer une véritable solidarité sociale au Québec, en établissant une assurance revenu de base comme droit pour l'ensemble de la population.
- Lettre envoyée à tous nos députés pour leur demander de ne pas exclure les 65-74 ans de la hausse de la pension de vieillesse en appuyant le projet de loi C-319.

## 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.

- Appui à la députée fédérale de Shefford dans ses démarches pour améliorer la santé financière des aînés. Mme Larouche, députée fédérale de Shefford, a déposé, le 8 mars 2023, le projet de loi C-319, Loi modifiant la Loi sur la sécurité de la vieillesse (montant de la pleine pension).
- Appui à la participation de la CTROC aux consultations particulières sur le projet de loi no 15, Loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace
- Appui à une lettre ouverte d'opinion dénonçant la réforme Dubé et l'absence de consensus et de consultation des groupes de base.
- Soutien au Regroupement citoyen santé Laurentides en devenant membre.
- Virage numérique à l'assistance sociale : le gouvernement doit marquer un temps d'arrêt - l'ACEF est signataire d'une lettre au ministre

# 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 superbe présence dans le milieu cette année avec le Fest'Hiver, des présentations de l'ACEF et de la concertation politique.

## CENTRAIDE

En mai 2023, 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

### **Corporation de développement communautaire de Mirabel**

Le 23 novembre 2023, nous assistions à l'assemblée générale annuelle de la CDC de Mirabel en vue d'un futur partenariat. Plusieurs organismes membres étaient présents, nous avons pu discuter d'enjeux touchant les citoyens de Mirabel, tel que le logement. Suite à cette fructueuse participation, l'ACEF décidait de devenir membre officiel de l'organisme.

### **Corporation de développement communautaire Rivière-du-Nord**

Bien que nous n'ayons pu assister aux rencontres cette année, l'ACEF demeure membre de la CDC Rivière-du-Nord et suit les travaux.

### **Concertation locale d'intervention communautaire (CLIC)**

Bien qu'il n'y ait pas eu de rencontre encore cette année, l'ACEF demeure membre de la CLIC, qui réunit plusieurs organismes communautaires de la MRC Thérèse-de-Blainville.

## **REGROUPEMENT DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES DES LAURENTIDES (ROCL)**

Le ROCL regroupe environ 140 organismes communautaires des Laurentides, dont l'ACEF. Nous recevons régulièrement les communications de ce beau regroupement et participons à leurs consultations.

Ainsi, nous étions à l'assemblée générale annuelle en mai 2023, puis aux deux tournées régionales en septembre 2023 et en février 2024. C'est un moment ressourçant, où on prend du recul, on réfléchit à nos enjeux, on se forme et s'informe sur nos réalités. Nous ressortons mieux outillées pour se développer et défendre nos intérêts.

## **COALITION DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS DU QUÉBEC (CACQ)**

La Coalition représente et regroupe 20 associations de consommateurs au Québec réparties dans presque toutes les régions. La CACQ fonctionne maintenant avec un conseil d'administration collégial, où tous ses membres siègent au CA en plus de s'impliquer dans divers dossiers et comités.

Participation active aux rencontres suivantes :

- Assemblées collégiales : 19 avril 2023, 5 et 6 octobre 2023, 16 janvier 2024
- Assemblée générale annuelle : 20 juin 2023
- Assemblée générale spéciale : 5 octobre 2023

Comme nous l'avons vu précédemment, l'ACEF assume aussi un leadership au sein de la coalition, dans le dossier pour lutter contre l'obsolescence planifiée et favoriser la réparabilité des biens.

## **RENCONTRES AVEC L'OPC**

En mai 2023, nous étions présente à la rencontre d'évaluation du *Programme de soutien financier aux activités d'éducation financière et de consultation budgétaire* afin de réitérer le soutien réel que nous apporte ce programme.

Cette année, la présidente de l'OPC menait une tournée à travers les régions. Nous sommes allées la rencontrer dans les bureaux de l'Office à Saint-Jérôme en octobre et avons pu discuter de nos enjeux et préoccupations en matière de droits en consommation.

Puis, comme à 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 du 21 novembre. Ces échanges permettent d'agir tous ensemble en vue d'actions légales ou politiques.

## FEST'HIVER

Le 10 février 2024, l'ACEF a tenu un kiosque au Fest'Hiver organisé par la Ville de Ste-Thérèse. C'est la 2e année consécutive pour nous.

Nous avons fait la distribution de plus de 300 bouillons pour réchauffer les citoyens et une centaine de chocolat pour les enfants. Pendant que la moitié de l'équipe distribuait des bouillons, l'autre allait à la rencontre des gens pour distribuer des cartes d'affaires (120) avec des trucs pour économiser au verso.

Grâce à cela, l'ACEF a pu reconnecter avec la population, discuter d'enjeux économiques actuels et faire connaître la mission ainsi que les valeurs de l'organisme. Un merci particulier aux deux bénévoles qui nous ont soutenus lors de cette journée, soit Alain Desmarais et Louis-David Gagnon.

## DÉVELOPPEMENT SOCIAL LAURENTIDES

À l'hiver 2024, la Démarche régionale en développement sociale des Laurentides devient Développement Social Laurentides (DSL).

L'ACEF a assisté à la première rencontre du chantier régional sur la mutualisation organisée par DSL. Le but de ce chantier était de mettre en réseau des spécialistes de divers milieux et en adéquation leurs actions sur un problème spécifique avec un mandat clair : accoucher de solutions pragmatiques, appropriées pour le territoire ou la région.

Étant donné qu'il y avait déjà plusieurs acteurs autour de la table ayant une meilleure connaissance sur le sujet, l'ACEF s'est retirée du chantier mais est restée à l'affût des avancées de celui-ci.

## PRÉSENTATION DE L'ACEF

Cette année, l'ACEF a eu l'occasion de présenter sa mission et ses activités aux bénévoles de l'organisme Prévoyances envers les aînés des Laurentides et aux participants d'un midi zoom, organisé par le Conseil régional de développement social des Laurentides.

En janvier, l'ACEF présentait sa mission et ses activités à la Table de concertation du 3<sup>e</sup> âge Thérèse-de-Blainville afin de se faire connaître et favoriser la collaboration avec le milieu.

## MESURES ALTERNATIVES DES VALLÉES DU NORD

L'ACEF participait à l'assemblée générale annuelle de l'organisme de justice alternative Mesures alternatives des Vallées du Nord, dans une esprit de développement de réseautage.

## APEL

Avril 2023, L'ACEF participait à l'assemblée générale annuelle de l'organisme Association de promotion et d'éducation en logement. Étant un partenaire incontournable pour l'ACEF et une mine d'information en ces temps où l'accès au logement est difficile et où les droits des locataires sont toujours méconnus et bafoués, il allait de soi de les soutenir lors de la tenue de leur AGA.

## ÉNERGIR

Le 29 janvier 2024, l'ACEF assistait à une rencontre d'information sur la compagnie Énergir. Notre présence était à titre de première collaboration. Ceux-ci ont d'ailleurs abordé le programme consacré au ménage à faible revenu. Ils ont mis en place un programme intitulé « Compte d'aide au soutien social (CASS) » afin d'aider les familles dans le besoin à avoir accès à l'énergie.

## ACCÈS À L'ÉNERGIE

Juillet 2023, ce sont les consultations sur l'encadrement et le développement des énergies propres au Québec. L'ACEF analyse les enjeux en cause et prend connaissance des mémoires de l'Union des consommateurs et de l'ACEF du Nord de Montréal.

Automne 2023, le ministre Fitzgibbon déposera bientôt un projet de loi sur les énergies propres qui risque d'avoir des impacts importants pour les consommateurs du Québec, en particulier les ménages à faible revenu. Le projet inclut une réforme de la loi d'Hydro-Québec et de la loi sur la Régie de l'Énergie. On craint que le Ministre trouve toutes sortes de façons d'augmenter la facture d'électricité.

23 octobre 2023, les associations de consommateurs se concertent en assemblée publique afin d'analyser les enjeux de cette transition énergétique, de se donner une vision commune et se préparer à l'action pour protéger les intérêts des consommateurs citoyens. L'ACEF fait évidemment partie de la concertation.

### **Manifeste**

L'ACEF étudie et signe le «Manifeste pour un avenir énergétique juste et viable», porté par une coalition large d'organismes qui s'intéressent à l'énergie. Le but est de démontrer que plusieurs organisations de la société civile portent une vision partagée de l'avenir énergétique et qu'elles vont se battre pour cet avenir. Le manifeste est rédigé autour de 12 revendications.

Les objectifs spécifiques de la démarche sont de :



- Créer des liens afin de développer notre force collective
- Déployer les forces de ce réseau lors du dépôt du projet de loi sur l'encadrement des énergies propres
- Mettre de l'avant publiquement une vision alternative du système énergétique

Nous faisons la promotion de la démarche en publiant sur toutes nos plateformes notre adhésion au Manifeste.

# 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 2023-2024 :

- La clé, c'est le logement social
- Projet de loi sur les énergies propres : l'ACEF signe le Manifeste
- Obligation de résultats malgré les embûches
- Une loi sur l'obsolescence programmée. Bravo !
- Le milieu communautaire sous respirateur artificiel
- Ne détruisons pas les conditions d'habitabilité de notre terre (partie 2)
- Le projet de loi 31 augmente le déséquilibre entre locataires et propriétaires
- Ne détruisons pas les conditions d'habitabilité de notre terre (partie 1)
- Le 1er juillet, je passe mon bail !
- 25 avril 2023 : participez à l'action citoyenne contre l'obsolescence programmée et le droit à la réparation des biens
- 12 mai 2023 : Manifestation devant les bureaux de la ministre de l'Habitation

## JUSTICE SOCIALE, JUSTICE CLIMATIQUE

### « Inégalités et climat dérégulé : c'est assez »

L'ACEF a participé encore cette année aux actions menées par le MÉPAQ et s'est engagée dans la campagne pour la justice sociale et climatique menée au Québec.

### Manifestation à Montréal et à Québec

Deux grandes manifestations, à Montréal et Québec ainsi que des événements dans plusieurs villes du Québec ont eu lieu le 22 avril 2023.

À Montréal, ce fut un rendez-vous pour une méga manifestation suivie d'une foire! Festif, ludique, familial mais revendicateur, cet événement s'adressait à toute personne qui veut une société écologique, équitable et inclusive. L'ACEF y était !

Nous avons d'ailleurs lancé un appel à y participer sur notre page Facebook.

Revendications :

1. l'accélération de la lutte et de l'adaptation aux crises climatiques et de la biodiversité, notamment par la sortie urgente des énergies fossiles;
2. un réinvestissement massif dans les services publics et les programmes sociaux, notamment en taxant davantage la richesse;
3. une transition juste et inclusive pour les communautés et les travailleuses et travailleurs.

### Semaine d'occupation et d'éducation populaire

Le 28 novembre 2023, nous participons au «Rassemblement virtuel de mobilisation», organisé par le MÉPAQ. Nous nous préparons pour les activités de mobilisation dans le cadre de la *Semaine d'occupation et d'éducation populaire*, qui s'est tenue du 15 au 22 avril 2024. Nous invitons la population à y participer via notre page Facebook.

Nous nous sommes joints à des organismes communautaires de partout au Québec ! Ce fut un moment collectif pour discuter de la conjoncture, de justice sociale et climatique, de mieux comprendre la campagne et s'outiller sur les actions dérangeantes comme moyen de défendre nos droits !

### Midi Zoom Express

En fin d'année 2023, dans le cadre de la campagne nationale pour la justice sociale et climatique 2022-2023, nous avons organisé une activité de réflexion et de mobilisation avec nos membres et bénévoles : le midi zoom express Justice sociale, justice climatique: un même combat ! Nous avons pris le temps avec nos membres et sympathisants de nous arrêter pour faire avancer nos luttes.

### Manifestations pour le climat à travers le Québec



«Et 1, et 2, et 3 degrés, c'est un crime contre l'humanité», «Raisons le capital, pas la forêt boréale», ont notamment scandé les manifestants. ADIL BOURKIND LE DÉVOIR

Des milliers de personnes ont marché samedi pour le climat, à travers le Québec. Une coalition de 170 organisations, à l'origine des événements, réclame une «sortie des énergies fossiles» et un «réinvestissement massif dans le filet social».

L'activité a suscité tellement d'intérêt, que nous avons poursuivi la réflexion par une deuxième rencontre, le 3 mai 2023.

Afin de lancer un appel à la mobilisation des citoyens et de publiciser notre activité, nous avons créé un événement Facebook. Les gens devaient s'y inscrire à l'aide d'un Google Doc qui invitait les participants à lire cinq fiches d'information qui portaient sur certains enjeux sociaux et climatiques sur notre site web. Nous avons aussi recontacté par courriel les participants du premier midi zoom express.

L'événement a été publicisé sur notre site web et notre page Facebook. Nous avons invité par courriel et par la poste nos membres, nos bénévoles, nos partenaires, les députés provinciaux et fédéraux, les personnes inscrites à notre info-lettre.

Nous étions deux animatrices et avons eu 12 participants provenant de plusieurs milieux ! Ce fut, encore une fois, une belle réussite où nous avons réussi à susciter de beaux échanges et avons poussé notre réflexion sociale un peu plus loin.

Plusieurs participants se sont proposés pour faire partie d'un éventuel comité citoyen ou d'une future démarche de l'ACEF en lien avec la justice sociale et climatique.

## COMBATTRE LE RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE

### **Lutte à l'obsolescence programmée et le droit à la réparation des biens**

Fin mars, le comité de la CACQ pour lutter contre l'obsolescence programmée prépare une activité nationale de mobilisation à laquelle notre ACEF participe.

Les associations de consommateurs sont invitées à envoyer une lettre au ministre de la Justice et à leurs députés, pour demander de faire avancer le processus d'adoption du projet de loi n° 195 qui vise à lutter contre l'obsolescence et à favoriser la durabilité et la réparabilité des biens.

Aussi, les associations sont invitées à solliciter leurs partenaires (organismes communautaires, entreprises, etc.) et les citoyens dans leur région afin qu'ils en fassent autant.

L'activité se réalisera avec succès le 25 avril 2023.

Ainsi l'ACEF enverra :

- un courriel à tous ses députés et au ministre de la Justice;
- un courriel, suivi d'un rappel, aux organismes communautaires de son territoire les invitant à envoyer eux aussi la lettre;
- un appel à la mobilisation via sa page FB, auprès de ses sympathisants, via la Une de la page web, pour inciter les citoyens à envoyer la lettre.

## Chroniques sur le climat

Grâce à notre chroniqueur bénévole assidu, depuis 2018, nous mettons de l'avant des articles traitant du réchauffement climatique pour susciter la mobilisation : les *chroniques sur le climat*.

Les citoyens peuvent 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.

Liste des chroniques en 2024-2025 :

- Ne détruisons pas les conditions d'habitabilité de notre Terre (partie 1)
- Ne détruisons pas les conditions d'habitabilité de notre Terre (partie 2)
- Une loi sur l'obsolescence programmée. Bravo!
- Obligation de résultats malgré les embûches
- C'est désolant !
- Des choix déchirants en perspective
- Le budget carbone : état des lieux
- Sommes-nous condamnés à périr dans l'abondance ?

## COALITION MAIN ROUGE

Avril 2023, la Coalition Main Rouge organisait une assemblée virtuelle intitulée «Réingénierie à la sauce CAQ ? Non merci! ».

Face à un gouvernement autoritaire, qui fonce de réforme en réforme et menace d'affaiblir le filet social ainsi que de restreindre notre capacité d'intervention démocratique, il faut réagir !

Nous y avons partagé nos analyses, nos inquiétudes et surtout discuté de pistes d'actions possibles et envisageables dans un contexte sociopolitique instable et où nous voyons nos acquis sociaux grandement menacés.

Le but de cette rencontre était de faire le point sur la situation et de préparer la lutte contre les projets de la CAQ.

Le 31 octobre 2023, nous nous sommes jointes à la manifestation afin de dénoncer les pratiques abusives du gouvernement actuel et tenter de protéger nos acquis sociaux! Nous souhaitons éviter qu'on nous ramène des décennies en arrière, tout en luttant pour la mise en place d'une véritable justice sociale.

## L'ACCÈS AU LOGEMENT

### Le 1<sup>er</sup> juillet, je passe mon bail !

En juin 2023, 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 web,
- par l'envoi d'un communiqué de presse aux médias,
- par l'envoi d'affiches et du communiqué de presse dans les organismes communautaires
- par l'envoi de l'affiche et du communiqué de presse auprès des autres associations de consommateurs du Québec pour les inciter à faire de même,
- sur notre page Facebook.

### **Manifestation**

12 mai 2023 : manifestation devant les bureaux de la ministre responsable de l'Habitation. Nous y étions ! Le droit au logement ne doit pas être un privilège réservé à quelques-uns, mais un droit inaliénable pour tous. La lutte pour le droit au logement est une



lutte pour la dignité humaine, l'égalité et la justice. L'ACEF était présente afin de crier haut et fort que l'accès à un logement décent et abordable n'est pas un luxe mais un DROIT au Québec !

Évidemment, nous avons lancé un appel à tous sur nos médias à venir manifester avec nous.

### **Appels à la mobilisation**

Février 2024, nous avons invité nos membres et la population (via notre site web et notre page FB), à envoyer une lettre à la ministre responsable de l'Habitation et au premier ministre demandant de favoriser le logement social sous toutes ses formes.

## **ACCÈS À L'ÉNERGIE**

Nous avons collaboré à une étude dirigée par l'Université McGill qui vise à étudier la situation des personnes en situation de précarité énergétique; nous avons sollicité et sensibilisé les personnes rencontrées lors de nos activités afin qu'elles participent à l'étude. Cette dernière aboutira début 2024.

Novembre 2023, dans le cadre d'un éventuel projet de loi sur les énergies propres, nous publions huit capsules sur notre page Facebook qui sensibilisent les citoyens aux différents enjeux de la transition énergétique abordée par le gouvernement.

Puis, suite à la signature par notre ACEF du *Manifeste pour un avenir énergétique juste et viable*, nous avons poursuivi nos activités de mobilisation dans ce dossier en faisant la promotion de la démarche auprès de la population.

## 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 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.**

L'inflation et l'augmentation soutenue du prix des biens à la consommation, la crise du logement, les difficultés d'accès aux soins de santé sont autant de facteurs qui ont fragilisé d'avantage les citoyens des Laurentides et leurs finances personnelles.

Cette réalité socio-économique s'est reflétée dans le nombre de consultations budgétaires réalisées au cours de l'année 2023 puisqu'il a presque doublé comparativement à l'an dernier.

Un grand nombre de suivis furent encore nécessaire afin de composer et de respecter le rythme des individus qui vivaient une plus grande détresse face à leur situation financière.

En 2023-2024, deux intervenantes ont débuté leur formation de consultante budgétaire afin de soutenir celle actuellement en poste.

	2021	2022	2023
Nouveaux dossiers ouverts	20	37	<b>65</b>
Nb de rencontres	21	66	<b>93</b>
Consultations sommaires	30	33	<b>27</b>

### **Portrait des personnes rencontrées en consultation budgétaire (excluant les consultations sommaires)**

- 124 personnes, dont 48 enfants, ont été touchées directement et indirectement
- 63% des personnes rencontrées étaient des femmes
- 46% des personnes rencontrées avaient des enfants.
- 50 % étaient des personnes seules
- 46% des gens avaient des revenus de travail (97% à temps plein)
- Les solutions les plus proposées : la planification budgétaire (dans 31% des cas), le statu quo (dans 14% des cas) et la vente d'actifs (13% des cas)
- La moyenne d'âge : 47 ans
- 44% des personnes ont des études collégiales ou universitaires
- 67% des personnes rencontrées étaient locataires
- 70% avaient un revenu annuel brut familial supérieur à 30 000\$

## 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 2023, 276 interventions étaient liées au soutien et à l'aide téléphonique (25 % 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.

## SOUTIEN AUX ENTENTES AVEC HYDRO-QUÉBEC

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

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

En 2023, l'équipe a effectué 17 interventions qui portaient exclusivement sur une dette envers Hydro-Québec, dont des médiations, afin de soutenir les ménages dans leur négociation avec Hydro-Québec. S'ajoute à ce nombre toutes les

interventions que nous menons en ce sens lors des consultations budgétaires et du soutien téléphonique.

## 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, 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 10 pour 2023. Chaque plainte génère plusieurs heures de recherche et de médiation.

Les principaux sujets en 2023 :

- le domaine de l'automobile (recouvrement, réparation, contrats de vente);
- appels à frais virés non autorisés;
- pratique de vente de chauffe-eau;
- services en résidence privée pour aînés.

## 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

### DEMANDES DE SUBVENTION

Nous avons effectué les demandes de soutien financier suivantes et fait les red-  
ditions de compte qu'elles comportent:

- Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives so-  
ciales (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 der-  
nières années, aussi bien les individus que les groupes. Nous avons recueilli  
3 561 \$ en cotisations et en dons de nos membres. Cette année, 88 % de nos  
membres étaient de fidèles sympathisants qui renouvelaient leur membership !

Nous sollicitons également, pour un don, des personnes, des députés, des  
groupes et des institutions de notre grand territoire. Nous avons reçu un mon-  
tant total de 5 465 \$ de leur part en plus de 846\$ provenant de notre activité de  
financement «Funscrip».

En ce qui a trait aux municipalités, nous sommes maintenant reconnus par  
quatre d'entre elles: la Ville de Saint-Eustache, Blainville, Sainte-Thérèse et  
maintenant Boisbriand. Elles nous soutiennent principalement par des prêts  
d'équipements ou de locaux.

	2020	2021	2022	2023
Individus-membres	69	60	57	56
Groupes-membres	14	11	10	9
Autres sources	14	16	9	14
<b>Sommes amassées</b>	<b>10 496 \$</b>	<b>10 910 \$</b>	<b>7 746 \$</b>	<b>9 872 \$</b>

## 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. Autant les travailleuses que les membres du conseil d'administration ont participé aux formations.

- Présentation par Services Québec, du Coffre à outils destinés aux employeurs
- Gestion des émotions, formation offertes aux travailleuses.eurs du communautaire
- Introduction pratique à la Communication Non-Violente pour les équipes de travail
- Formation de 2 jours sur la Communication authentique
- Formation sur comment analyser un projet de loi
- Maximiser nos collectes de fonds avec la plateforme Zeffy
- Initiation à l'approche communautaire et l'empowerment
- Formation sur les mesures d'aide d'urgence (FRAPRU)
- Formation de 2 demi-journées sur comment créer des visuels promotionnels efficaces
- Formation sur l'animation de groupe restreint
- Accueillir les demandes d'aide téléphonique de façon bienveillante

En 2023-2024, nous tentons un projet pilote : former les bénévoles à l'accueil (celles intéressées), en intervention de base en consommation. Deux d'entre elles embarquent et se disent nourries par leurs nouvelles connaissances et moins impuissantes face aux personnes qui nous contactent. Ainsi, elles peuvent donner des informations par elles-mêmes et soutenir l'équipe en l'allégeant un peu. C'est gagnant-gagnant ! Leur formation se poursuivra tout au long de la prochaine année.

## LES RESSOURCES HUMAINES

Les choses ont continué de bouger en 2023 au niveau des ressources humaines. Au cours de l'automne 2023, nous avons accueilli une nouvelle employée contractuelle au sein de l'équipe de travail. Il s'agissait pour elle d'un retour aux sources puisque Gaïa fut notre employée d'été pendant 4 années consécutives. Elle viendra nous prêter main forte pour la prochaine année et demi. Nous lui souhaitons un bon retour parmi nous.

Après avoir eu autant de mouvement au sein des ressources humaines, la grande équipe de travail de l'ACEF a ressenti le besoin de clarifier et d'actualiser les bases de sa gouvernance et des communications interpersonnelles. Accompagnées d'une firme externe spécialisée en gestion des ressources humaines,

un travail d'analyse et de réflexion a débuté dans le but d'éclaircir le rôle de chacun dans la gestion de l'organisme, ainsi que les procédés à suivre dans le cadre d'une gestion participative avec le conseil d'administration.

Cette année, les employées de l'ACEF se sont réunies à trois reprises avec une représentante de la firme Flexia. Ensemble, elles ont travaillé à la création d'une charte de cogestion. Elles travaillent aussi à créer une matrice de rôles et responsabilités afin de documenter leur fonctionnement en cogestion.

Le rôle de coordination au sein d'une petite équipe de travail qui fonctionne en cogestion a alors été remis en question. Puisque la gestion de l'organisme est partagée entre les membres de l'équipe de travail, il y a lieu de se pencher sur la pertinence de ce poste.

Le travail d'amélioration et de clarification de la gouvernance se poursuivra à l'automne en incluant les membres du conseil d'administration. Nous souhaitons cocréer une charte de gouvernance et une politique du « bien vivre ensemble » qui constituera la base de nos relations interpersonnelles et de gestion au sein de l'organisme.

## LA COGESTION

**La cogestion a toujours été une façon de faire très importante à l'ACEF des Basses-Laurentides. 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.**

## 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.**

# 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 2023, nous avons eu le plaisir d'accueillir une nouvelle bénévole. Nous souhaitons bienvenue à Sophie Deslauriers et la remercions pour son désir d'implication auprès de l'ACEF

Les bénévoles à l'accueil ont accompli 323 heures de travail, ce qui représente 46 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.

Cette année, nous avons reçu une belle offre de collaboration d'une notaire, qui avait fait un stage chez nous. Elle accepte que nous lui référions des personnes pour des conseils gratuits, elle se rend disponible pour animer de courts ateliers, des conférences. C'est un apport précieux pour l'ACEF et les personnes que nous accompagnons.

## ÉVÉNEMENTS RASSEMBLEURS

Après de nombreuses heures d'organisation et de logistique, l'ACEF fêtera son 50<sup>e</sup> anniversaire le 7 juin au Centre communautaire Thérèse-de-Blainville. La planification a débuté en mars 2023 avec Mélanie Verville comme chargée de projet. Ensuite, Gaïa Nantel a pris le relais en novembre 2023 et Mélanie a poursuivi son implication au sein du comité.

Le comité d'organisation est composé de Annie De Lisio, Manon Gaudreau et Martine Roy. L'implication de celles-ci ont permis la création de l'événement enchanteur qui reste à venir.

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.

- En avril 2023, nous avons souligné la Semaine de l'action bénévole en remerciant nos précieux bénévoles par de petits présents et de bons mots personnalisés.
- Le 3 octobre, nous avons eu une soirée « Ennéagramme » animée par Martine Roy et Joëlle Létourneau, toutes deux membres du conseil d'administration. Le but de cette soirée était d'apprendre à mieux connaître et comprendre les personnalités des membres de l'équipe de travail dans un contexte ludique.
- Le 14 décembre, on fête Noël : les membres du conseil d'administration, les bénévoles et l'équipe de travail se réunissent pour un souper de Noël. Belle soirée ponctuée de belles discussions et de jeux, le tout dans une ambiance chaleureuse.

## 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.**

Les membres du conseil d'administration ont effectué plus de 280 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 l'adaptation des services de l'organisme en fonction du nombre de travailleuses présentes.

Outre les rencontres du conseil d'administration, plusieurs membres ont été impliqués dans des comités notamment pour l'organisation du 50<sup>e</sup> anniversaire de l'ACEF, la révision de la politique des conditions de travail et dans la démarche de clarification de la gouvernance.

### Élections

Lors de l'assemblée générale annuelle en juin 2023, trois postes étaient en élection. Un membre dont le poste était en élection a réitéré son désir de renouveler son mandat. Deux postes sont demeurés vacants. Le recrutement de



nouveaux membres est une priorité afin d'être en mesure de poursuivre le bon fonctionnement des rencontres et de la gestion de l'organisme.

À l'automne 2023, nous avons eu le plaisir d'accueillir un nouvel administrateur. Nous souhaitons la bienvenu à Éric Céré.

Au début de l'année 2024, Mathieu Durivage nous transmettait sa démission. Deux postes sont donc vacants à la fin de cette année. Par contre, quelques candidatures ont été reçues et laissent entrevoir une belle relève au sein du conseil d'administration pour l'année à venir.

## L'ACEF EST MEMBRE OU SOUTIENT LES ORGANISMES SUIVANTS :

