

L'ACEF du Nord
de Montréal

Engagée pour la
justice sociale!

2019

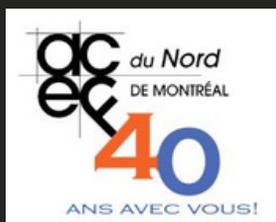
2020

RAPPORT D'ACTIVITÉ

ACEF du Nord de Montréal

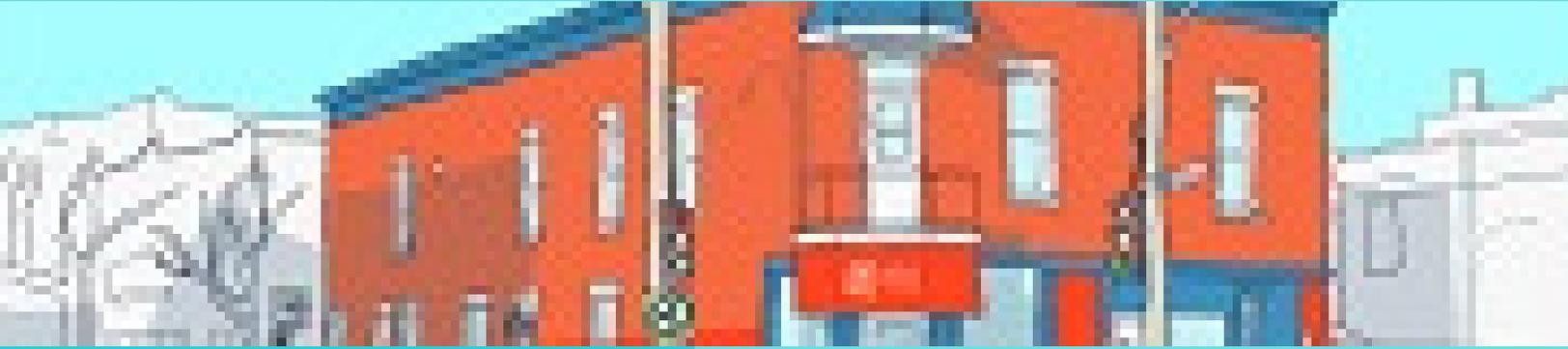
514 277-7959

7500, Chateaubriand
Montréal



acefnord.org

info@acefnord.org



À PROPOS DE L'ACEF DU NORD DE MONTRÉAL

VALEURS ET APPROCHES

MISSION

L'Association coopérative d'économie familiale (ACEF) du Nord de Montréal est un organisme communautaire autonome qui intervient dans le domaine de l'éducation à la consommation. Afin d'améliorer les conditions de vie des citoyennes et des citoyens et d'augmenter leur esprit critique face à la société de consommation, elle offre des activités collectives et des services individuels tout en luttant solidairement avec les acteurs de la communauté pour une plus grande justice sociale

VISION

Par son approche humaniste de défense collective des droits et d'éducation populaire autonome, l'ACEF du Nord de Montréal porte la vision d'une communauté où la richesse est partagée collectivement et où l'action citoyenne est valorisée.

À l'ACEF du Nord de Montréal, nous faisons preuve d'**HUMANISME** en considérant le système et ses problématiques au coeur desquels l'humain évolue. Nous l'accueillons et l'aidons en démontrant de l'ouverture, de l'écoute et de l'empathie, d'égal à égal, sans jugement.

Cette approche permet d'accroître l'autonomie des personnes afin qu'elles puissent vivre pleinement leur rôle d'acteurs sociaux.

Nous luttons pour plus de **JUSTICE SOCIALE** lorsque nous revendiquons l'équité entre les personnes grâce à une meilleure répartition de la richesse collective et le respect :

- des droits à la satisfaction des besoins de base
- des droits humains
- et de l'environnement

Notre approche de défense collective des droits et d'éducation populaire autonome vise à améliorer les conditions de vie pour un monde plus juste et équitable.

Nous faisons preuve de **SOLIDARITÉ** en agissant collectivement et en collaborant avec les citoyennes et citoyens ainsi qu'avec d'autres organismes de manière à passer de l'action individuelle à l'action collective. En étant solidaires, nous sommes à l'écoute des problématiques terrain afin d'agir et de travailler pour une transformation sociale.

Notre approche communautaire vise à tisser des liens et à s'allier autour d'enjeux communs. PAGE 02

2019-2020 VU PAR... LE C.A. !

Qui aurait cru que notre année se finirait comme cela ? ! Une petite bête, toute petite, qui vient chambouler, à chacun de nous, notre vie, tant à la maison qu'au travail. Toutes et tous autant engagé.e.s que nous sommes pour la justice sociale - et particulièrement cette année pour plus de justice climatique - nous avons dû redoubler de conviction, d'ardeur, d'inventivité et de flexibilité et être prêts à soutenir la communauté, sans toutefois être trop trop près...

Mais revenons un peu plus en arrière. L'année 2019-2020 ne se résumant certainement pas à ce fameux mois de mars 2020, moment où l'urgence sanitaire liée à la Covid-19 fut déclarée à grand coup «de deux mètres, de lavage de mains et de toussage dans l'coude». Comme vous pourrez le voir dans ce dynamique rapport d'activités, nos actions furent empreintes de créativité, de réflexions, de revendications et, certainement, de beaucoup de plaisir à se faire entendre en dehors des murs du 7500, avenue De Chateaubriand.

Ici, nous soulignons particulièrement l'implication des valeureux.euses «assoiffé.e.s de justice» qui, depuis trois ans, imaginent un monde meilleur. Tous ensemble, offrons leur une chaleureuse main d'applaudissements pour leur pièce de théâtre et leur film !



Poursuivons nos félicitations par d'immenses «bravos!» pour l'équipe qui, vous le verrez dans les pages qui suivent, a fait un travail formidable pour réaliser notre plan d'action annuel. Pro-active et toujours optimiste, elle s'est relevée les manches (mais pas pour s'en laver les mains!) rapidement durant ce dernier mois de mars si turbulent.

Mais, au travers de tous ces éloges, bien sûr, nous demeurons de tout cœur solidaires avec les personnes qui ont perdu des êtres chers durant les derniers mois, avec celles qui ont fait face à des problèmes financiers ou familiaux, avec les travailleurs.euses en santé, en éducation et qui œuvrent dans les services essentiels.

Que l'année qui s'en vient nous permette de continuer à faire vivre les valeurs qui nous unissent. Faisons toujours preuve de plus d'humanisme, de solidarité et de justice sociale. Derrière nos masques, gardons le sourire, mais ne nous taisons pas ! Quand il le faut, dénonçons encore et encore les injustices.

NOS TEMPS FORTS

Printemps

- Une fois de plus, le comité citoyen Parc-Ex contre les hausses, soutenu par l'ACEF, manifeste contre les hausses !
- On est pas mal fier de la Journée d'étude sur l'Accès à l'énergie, organisée conjointement avec les ACEF de l'Est et du Sud-Ouest de Montréal !
- Soirée mi-festive, mi-sérieuse, pour accueillir notre nouveau CA et faire connaissance !

Été

- Une belle participation à cette nouvelle tradition : la fête d'été de l'ACEF !
- Accueil des stagiaires en droit qui nous accompagneront tout au long de l'année, avec un tout nouveau processus d'intégration

Automne

- Comme 1/2 million d'autres personnes, nous avons participé à la manifestation historique pour la planète ! Avec nos toutes nouvelles capes !
- Cours budget nouvelle nouvelle mouture ! Les commentaires des participants sont importants pour nous, et cette version tient compte de ceux-ci !
- On souligne la "journée sans achat" avec une thématique Anti-gaspillage ! Des articles, une lettre ouverte et un atelier : on fait ce qu'il faut pour faire passer notre message !

Hiver

- On s'est bien amusé au party de Noël de l'ACEF !
- Nous avons aussi eu le plaisir d'accueillir notre première stagiaire en sociologie. Elle a travaillé sur notre mémoire sur la gratuité des transports publics pour les consultations de l'ARTM, en plus d'étudier la possibilité de mettre en place un "café réparation"
- L'année se termine avec le début de l'état d'urgence sanitaire causé par la COVID... Nous mettons en place le télétravail, et adaptons nos services pour aider la population à y faire face. Quel contraste!



UNE MANIFESTATION

LE 1ER AVRIL 2019, CONTRE LA HAUSSE DES TARIFS D'ÉLECTRICITÉ

UNE PIÈCE DE THÉÂTRE

CONÇUE ET INTERPRÉTÉE PAR LES PARTICIPANTS DE LA DÉMARCHE

UN MANIFESTE

DÉVELOPPÉ PAR LES PARTICIPANTS DE LA DÉMARCHE, POUR ILLUSTRER LEURS REVENDICATIONS

UN FILM

POUR DIFFUSER LARGEMENT L'ACTION DES PARTICIPANTS DE LA DÉMARCHE

UNE JOURNÉE D'ÉTUDE

POUR RÉFLÉCHIR À L'EFFET DE L'ACCÈS À L'ÉNERGIE SUR LES DROITS HUMAINS

NOS ACTIONS COUPS DE CŒUR DE L'ANNÉE !







DÉFENSE

DES

DROITS

LA DÉMARCHE

UNE ANNÉE SOUS LE SIGNE DE LA CRÉATIVITÉ ET DE L'ACTION !

Après 3 ans de discussions, d'échanges et de réflexion, c'était maintenant le temps d'agir ! Le groupe s'est choisi un nom, "les Assoiffé.e.s de justice" et a écrit un manifeste « Un revenu minimum garanti... parce que la dignité, ça n'a pas de prix! »

Accompagnés par Céline Chevrier, une artiste engagée par l'organisme Engrenage Noir, les participants et participantes ont conçu et réalisé une courte performance illustrant leur processus de réflexion et la solution choisie pour aider à éliminer la pauvreté. Ils et elles ont écrit collectivement le scénario et confectionné les accessoires. Cette réalisation a suscité beaucoup de fierté. Nous avons entendu plusieurs commentaires lors des répétitions : « **Je ne pensais jamais que je ferais du théâtre!** », « **C'est incroyable que des gens inexpérimentés comme nous ayons été capable de faire quelque chose comme ça!** »

La pièce a été présentée publiquement pour la première fois dans la rue, le 22 juin 2019, puis lors de notre fête d'été ainsi que pendant la fête du quartier Villerey. Avec l'aide du cinéaste David Simard, notre performance est ensuite devenue un film. On vous invite à aller le voir sur notre nouvelle page Youtube! <https://bit.ly/3b7cvT6>

Faire entendre notre voix à nos députés

Les participants et participantes souhaitaient également faire entendre leurs voix sur un plan plus politique. Nous avons donc décidé de rencontrer deux des députés de notre territoire, soit Andres Fontecilla et Justin Trudeau. Pour se préparer, nous avons suivi la formation



“Comment parler à son député”. Des rencontres étaient prévues, qui ont été annulées en raison de la pandémie. Ce n'est que partie remise!



Un projet en évolution

Initialement prévue sur trois ans, la Démarche aurait dû prendre fin au printemps 2019. Toutefois, les participants et participantes ont demandé à ce qu'on continue. Ils et elles ne voulaient pas en rester là! « Ce serait dommage que tout ce travail ne se poursuive pas! » Les animatrices ont donc retroussé leurs manches. Pour nous aider à réfléchir aux suites à donner au projet, nous avons rencontré Projet Genèse. Nous avons également suivi une formation sur l'action collective offerte par Engrenage noir. Ça nous a donné plein d'idées!

Des retombées multiples

Depuis ses débuts, ce projet a de nombreuses retombées positives. Il permet aux citoyens et aux citoyennes qui y participent de socialiser et de sortir de l'isolement, de partager des idées et des expériences, de développer de nouvelles solidarités et de prendre conscience de l'importance de leur engagement et de leur implication personnelle pour arriver à un réel changement de fond dans la société. Plus globalement, la démarche contribue à stimuler l'envie d'agir collectivement! Mais cette année, on a observé un impact majeur qu'on avait moins vu avant et qui nous a beaucoup ému. Il s'agit de la confiance que les participants et participantes ont pris en eux et elles au cours du processus de création de la performance artistique. Au départ, plusieurs étaient mal à l'aise et n'osaient pas se mettre au centre de l'attention, ne sachant pas trop quoi faire avec leur corps. Au fil du temps, ils ont pris confiance et chacun, chacune a trouvé un rôle dans lequel il et elle était à l'aise, jusqu'à devenir capable de jouer devant un public! La motivation et la fierté était visibles à la suite des différentes prestations. Le tournage de la vidéo a aussi été un moment de dépassement important. En effet, le groupe doutait de pouvoir faire une oeuvre aussi bien rendue. Cet accomplissement est très significatif, autant pour eux et elles que pour l'ACEF!

L'avenir...

La Démarche est un projet qui continue de mobiliser les participants et participantes. Elle s'inscrit également parfaitement dans le sens de nos transformations souhaitées : d'abord, grâce à la Démarche, nous avons agrandi notre base militante et notre membership avec des citoyennes et citoyens engagés, qui participent aux activités. Les personnes qui sont actives dans la Démarche sont celles qui participent le plus aux autres activités de l'ACEF. Ensuite, depuis le début du projet, nous avons consulté et collaboré avec divers organismes. Ainsi, on peut dire que la Démarche nous permet également d'agrandir notre réseau d'alliés sur des projets en lutte à la pauvreté. Cette année, le défi principal sera de voir comment on continue le projet malgré les mesures de confinement... Pas simple, mais on y pense!

LES DIFFÉRENTS ASPECTS DE LA DÉFENSE DES DROITS

Lorsqu'on parle de défense des droits à des "non-initiés", vient souvent l'image caricaturale des pancartes et des manifestations ! Bien entendu, les manifestations en font partie, mais ça va bien au-delà !

Pour l'ACEF du Nord, cet aspect du travail est primordial : défendre des droits, c'est travailler sur les causes des problèmes vécus par les personnes, pas seulement sur les symptômes.

Une partie importante de notre mission est d'améliorer les conditions de vie des gens, Nous y avons donc consacré une part importante de notre travail. Plusieurs types d'actions contribuent à la défense des droits : la concertation, la représentation, la mobilisation, l'éducation populaire, pour ne nommer que ceux-là. L'ensemble de ce que nous avons réalisé est donc détaillé dans ce rapport.

CONCERTATION



UNION DES CONSOMMATEURS

Union des consommateurs est notre regroupement national. En plus de siéger au conseil d'administration, nous sommes maintenant au comité exécutif (secrétaire-trésorière) et membres des comités Énergie, Politiques sociales et fiscales, Finances personnelles et endettement et Santé



TROVEP DE MONTRÉAL

L'ACEF du Nord est membre de la Table Régionale des Organismes Volontaires en Éducation Populaire. Nous participons aux assemblées des membres, et aux actions organisées ou supportées par la TROVEP, en plus d'avoir été membre du comité de coordination une partie de l'année



CDC SOLIDARITÉS VILLERAY

En plus de siéger à cette table de quartier multi-réseau intersectorielle, nous participons activement au comité Luttons. Nous nous sommes aussi impliqués sur différents comités du Forum social de Villeray en plus de participer à la démarche comme telle



LES AUTRES TABLES DE QUARTIER DONT L'ACEF EST MEMBRE

Nous participons à différents degrés au Conseil Local des intervenants communautaires de Bordeaux-Cartierville (CLIC), au Comité des organismes sociaux de Saint-Laurent (COSSL), ainsi qu'à Solidarité Ahuntsic, en plus de suivre les travaux de la Table de quartier de Parc-Extension

REPRÉSENTATION



OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Deux fois par année, l'Office rencontre l'ensemble des associations de consommateurs afin d'échanger sur les préoccupations respectives en matière de droit de la consommation



HYDRO-QUÉBEC

L'ACEF du Nord participe chaque année aux rencontres avec le service recouvrement, en plus d'être mandatée sur la table de travail en recouvrement, au nom d'Union des consommateurs (voir page 18)

MOBILISATIONS

On vous présente ici les campagnes qui nous ont le plus occupés. Pour chacune d'entre elles, nous avons invité nos membres et sympathisants.



JUSTICE CLIMATIQUE

La lutte aux changements climatiques a mobilisé pas mal de personnes au Québec cette année. L'ACEF s'est jointe au mouvement ! Pour nous, il était important de rappeler l'importance de ne laisser personne derrière dans la transition écologique. C'est donc sous la bannière « La planète s'invite dans le communautaire » que nous avons marché pour le climat le 28 avril 2019 et lors de la grande grève pour le climat le 27 septembre 2019. Pour parler de justice climatique et des enjeux qui sous-tendent ce concept, nous avons organisé un déjeuner-causerie avec nos membres

le 27 septembre, juste avant d'aller marcher.

Par ailleurs, le comité Politiques sociales et fiscales d'Union des consommateurs, dont nous faisons partie, a consacré une partie importante de l'année à revoir la feuille de route proposée par le Front commun pour la transition énergétique. Ici aussi, l'objectif est de rappeler l'importance de tenir compte des besoins et des réalités vécues par les personnes vulnérables dans les solutions proposées pour lutter contre les changements climatiques.

ACCESSIBILITÉ DU TRANSPORT EN COMMUN

La lutte pour un transport public abordable nous tient à coeur depuis longtemps. Cette année encore, nous avons participé à la manifestation organisée par le MTPA (Mouvement pour un transport public abordable). Nous avons décidé d'aller plus loin et de soumettre un mémoire lors des consultations sur la tarification du

transport en commun de l'ARTM (autorité régionale de transport métropolitain). Lors de son stage, Rosalie a consacré une bonne partie de son temps à le rédiger. Notre revendication : la gratuité du transport en commun, rien de moins ! Malheureusement, la consultation n'a pas eu lieu. Espérons qu'elle se tiendra bientôt !



ASSURANCE MÉDICAMENTS ENTIÈREMENT PUBLIQUE ET UNIVERSELLE

Une assurance médicaments 100 % publique, ça fait 10 ans qu'on la demande avec Union des consommateurs. L'ouverture du gouvernement fédéral nous a encouragé à poursuivre cette lutte. On s'y est pris de différentes façons :

- Rencontres avec plusieurs de nos député.e.s. (voir page 14)
- Invitation à nos membres et participant.e.s à écrire à la Ministre de la santé, Madame Danielle McCann.
- Organisation d'un atelier-discussion à l'ACEF sur le sujet.

Par ailleurs, nous avons sollicité divers organismes pour qu'ils appuient la campagne. Au 31 mars, le comité Santé d'Union des consommateurs auquel nous participons activement avait recueilli 534 appuis provenant de groupes communautaires, de regroupements, d'organisations syndicales et de personnalités influentes (médecins, professeurs d'université, députés, ...) partout au Québec. Le comité avait prévu une action éclair pour déposer les appuis à la Ministre, action qui a dû être reportée.

ENGAGEZ-VOUS POUR LE COMMUNAUTAIRE !

La campagne continue ! Et cette année, c'est la 4e revendication - un réinvestissement dans les services publics et les programmes sociaux - qui a pris le devant de la scène. On était content de ça ! On a participé à la manifestation « **Mission possible : libérez le trésor** » le 23 octobre et à l'assemblée publique sur la justice sociale le 20 février. C'est toujours motivant de voir autant de groupes mobilisés autour d'un enjeu commun ! Et la crise actuelle liée à la COVID-19 nous montre bien la pertinence de la lutte pour un meilleur financement des programmes sociaux et des services publics !



SOIRÉE ÉLECTORALE

Le comité Lutttes de la CDC Solidarités Villeray auquel nous participons a organisé une assemblée publique électorale le 11 octobre. Lors de cette soirée, nous avons animé les discussions sur la justice climatique et le transport public abordable.

DES VŒUX DE NOËL... EMPREINTS DE JUSTICE SOCIALE !

Cette année, nous avons envoyé des cartes de Noël à nos élu.e.s, pour leur rappeler qu'avec un peu de volonté politique, combattre la pauvreté n'est pas compliqué. Nous leur avons même donné des pistes ! À nos député.e.s fédéraux, nous avons parlé d'assurance médicament 100% publique ; à ceux et celles du Québec, nous avons parlé d'augmentation du salaire minimum et des tarifs d'Hydro-Québec. Finalement, à nos élu.e.s municipaux, on a parlé de tarif social dans le transport en commun. Si ça, ce n'est pas avoir de la suite dans les idées ?!

RENCONTRES AVEC LES DÉPUTÉS

Nous rencontrons régulièrement des élues et élus, tant au provincial qu'au fédéral, pour nous faire connaître de leurs bureaux et surtout pousser certains de nos dossiers. Ainsi, 6 rencontres ont eu lieu sur l'assurance-médicaments :

Au provincial :

- 14 mai : Bourassa-Sauvé
- 22 mai : Acadie
- 23 mai : Maurice-Richard
- 31 mai et 21 juin : Saint-Laurent

Au fédéral :

- 17 juillet : Saint-Laurent

Une rencontre a aussi eu lieu le 24 février avec le député provincial de Rosemont sur la question de l'encadrement du dossier de crédit.

LETTRES OUVERTES

Une stratégie pour faire connaître nos opinions auprès du grand public !

Vol de données et dossier de crédit : pour un encadrement qui serve réellement les consommateurs. La Presse, 22 mai 2019

Augmenter les tarifs d'électricité n'aide pas l'environnement - Le Devoir, 15 octobre 2019

Changements climatiques : cessons de culpabiliser les consommateurs - La Presse et le Huffington Post, 28 novembre 2019

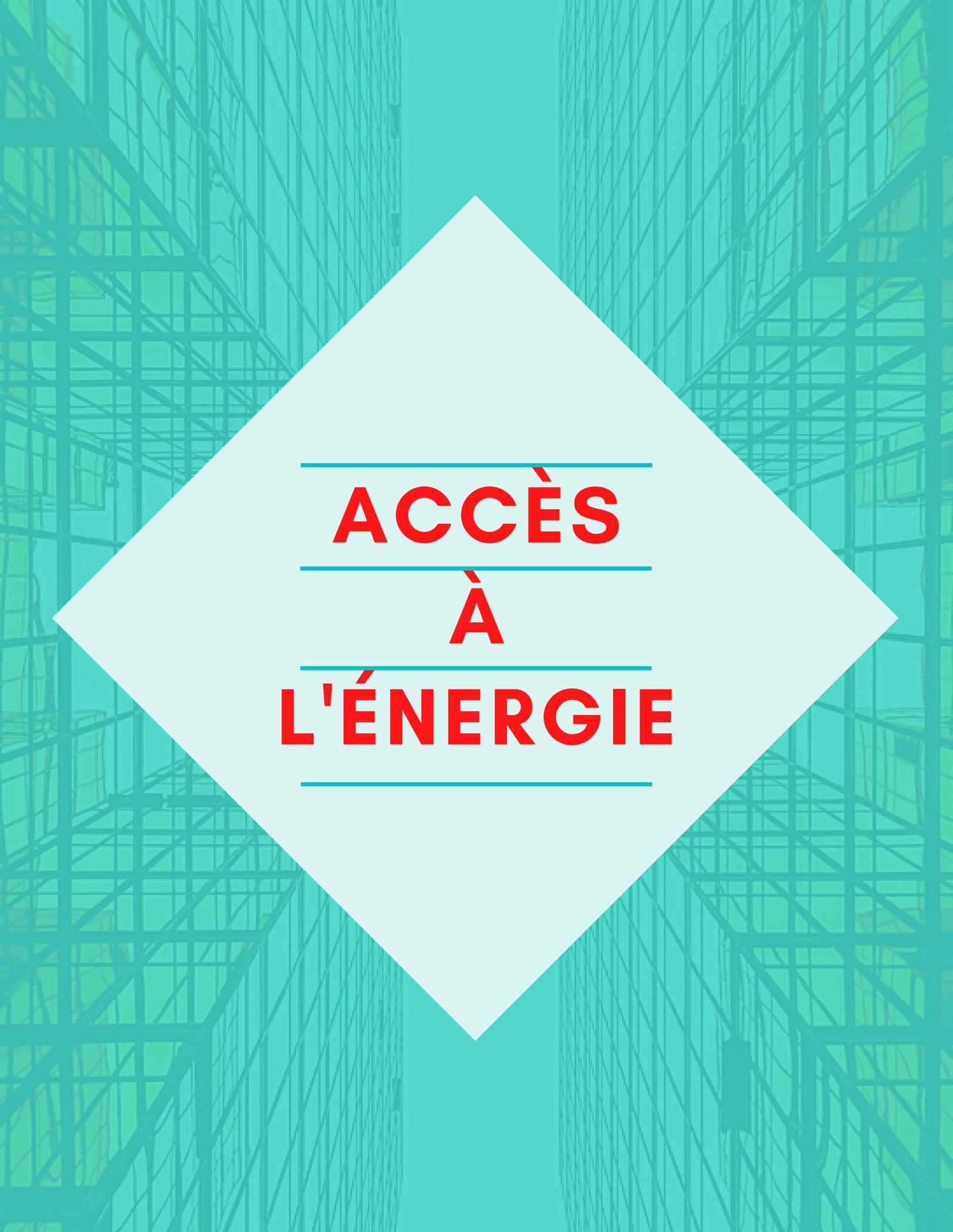
PRINCIPAUX DOSSIERS AVEC UNION DES CONSOMMATEURS

Les comités d'Union des consommateurs dont nous sommes membres ont travaillé sur plusieurs sujets qui déboucheront sur des actions concrètes dans les prochains mois. Ainsi :

- Au **comité Santé** : outre le dossier "assurance médicaments" décrit à la page 12, nous avons documenté l'accès aux soins dentaires, dans l'optique d'élaborer des revendications en la matière.
- Le comité **Finances personnelles et endettement** travaille sur l'utilisation non financière du dossier de crédit, sujet qui nous tient particulièrement à cœur .
- Le comité **Politiques sociales et fiscales** a contribué à la mise à jour des solutions fiscales avec la Coalition Main Rouge, en plus de défendre la justice sociale dans la lutte aux changements climatiques.
- Le travail au comité **Énergie** est décrit à la page 18.

TRIVIA' CONSO

Une idée nous trottait derrière la tête depuis longtemps : pourquoi ne pas appliquer le principe « apprendre en s'amusant » à certaines de nos activités ? Et si le jeu pouvait nous aider à faire connaître les droits des consommateurs, à les vulgariser, et à développer des bons réflexes chez les consommateurs et consommatrices ? Cette idée est en passe de se concrétiser ! En effet, grâce au soutien financier de l'Office de la protection du consommateur, nous avons pu travailler cette année au développement de ce jeu, avec une équipe multidisciplinaire (spécialistes de la pédagogie ludique et du droit de la consommation). Le premier prototype est prêt à être testé ! Le travail va se poursuivre dans la prochaine année, et nous devrions disposer du jeu complet dans le courant de l'année 2021.



ACCÈS
À
L'ÉNERGIE

DOSSIER

La question de l'accès à l'énergie continue d'être un aspect central de notre travail et de nos luttes pour de meilleures conditions de vie. Nous travaillons très fort et en multipliant les moyens pour faire entendre la voix des plus vulnérables auprès des instances concernées dans le but d'assurer à tous et toutes l'accès à l'énergie à l'année.

RÉFLEXION COLLECTIVE

Le 26 avril dernier, nous avons organisé (en collaboration avec l'ACEF du Sud-Ouest et l'ACEF de l'Est) une grande journée de réflexion sur l'accès à l'énergie (électricité et chauffage). L'objectif était de démontrer que l'accès à l'énergie est directement en lien avec le respect des divers droits humains, qu'il est une condition pour que chaque personne puisse jouir de ses droits fondamentaux. Quand on parle des droits humains, on pense plus spécifiquement au droit à la dignité, au logement, à l'alimentation, à la santé, au travail et à l'éducation. Deux plénières ont eu lieu. La première

portait spécifiquement sur les impacts de la privation d'énergie sur les droits humains. La deuxième portait sur la recherche de solutions. Plusieurs groupes et organisations ont participé à cette journée :

- Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale
- Comité d'action de Parc-Extension
- Dispensaire diététique de Montréal
- Direction de la santé publique de Montréal
- Susana Ponte Rivera
- Collectif pour un Québec sans pauvreté
- Union des consommateurs
- Coalition des associations de consommateurs du Québec
- ATTAC-Québec
- Hydro-Québec.



En plus de mettre sur la place publique un enjeu dont on parle peu, celui des difficultés d'accès à l'énergie, cette journée nous a permis de créer des liens avec des groupes avec qui on travaillait peu. Et ainsi, nous approcher de notre 3^e transformation souhaitée (voir page 31).

MOBILISATION CITOYENNE

Cette année encore, le Comité citoyen de Parc-Extension contre les hausses de tarifs d'Hydro-Québec a organisé sa traditionnelle manifestation contre les hausses de tarifs d'Hydro-Québec. Plus d'une cinquantaine de personnes étaient présentes. Cette action a eu lieu le 1er avril 2019, jour d'entrée en vigueur des hausses de tarifs et de la reprise des débranchements.



SERVICE AUX INDIVIDUS

Bien que l'on considère que la lutte pour un meilleur accès à l'énergie doit être politique, nous continuons de négocier des ententes de paiement avec Hydro-Québec. En attendant de réelles politiques garantissant l'accès à l'énergie, il est important pour nous de s'assurer que chaque personne ait accès à la meilleure entente possible de manière à éviter les débranchements.

PRISE DE PAROLE PUBLIQUE

Nous avons pris la parole publiquement à plusieurs reprises, dans le but d'alerter la population sur les problèmes d'accès à l'énergie. À la suite de la journée d'étude, nous avons discuté avec Jean-François Nadeau du Devoir qui a écrit une chronique intitulée "Le choc électrique" sur la question. Nous avons également publié une lettre ouverte et participé à l'émission "Aux quotidiens" sur Canal M.

ÉDUCATION

L'an dernier, nous avons eu plusieurs demandes pour un atelier qui expliquerait pourquoi nous payons trop cher notre électricité. On s'est donc mis au travail. L'adoption du projet de Loi 34 visant à simplifier le processus d'établissement des tarifs de distribution d'électricité en décembre 2019, malgré une très forte opposition de l'ensemble des acteurs, nous a aussi motivés à aller de l'avant avec le développement de cet atelier. C'est qu'on s'est vraiment fait avoir avec cette loi ! Pourquoi ? Il faudra assister à l'atelier pour le savoir ! Celui-ci aurait dû être présenté le 16 avril, mais la situation nous a obligé à l'annuler. Ce n'est que partie remise !

CONCERTATION

Parce que l'union fait la force et que les enjeux liés à l'accès à l'énergie dépassent largement notre territoire, nous nous impliquons activement au sein du **comité Énergie d'Union des consommateurs**. Cette année, le comité a travaillé principalement sur trois dossiers :

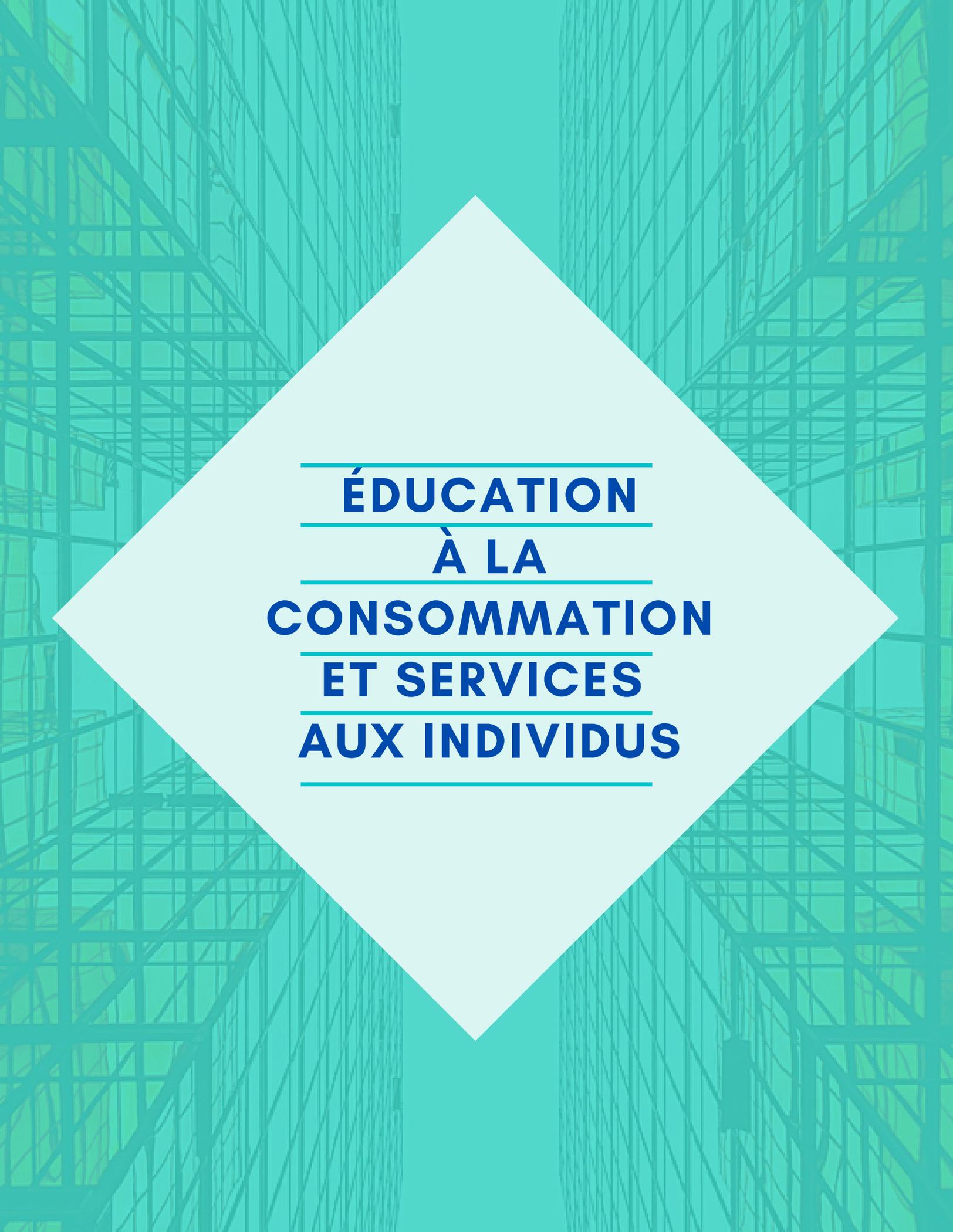
1. La lutte contre les hausses tarifaires et l'opposition à la Loi 34 ;
2. La contestation de la prise en compte des allocations familiales dans les revenus lors de la prise d'entente de paiement avec Hydro-Québec,
3. Le développement d'outils de communication démontant plusieurs idées reçues sur les tarifs d'électricité. (On a super hâte de vous les présenter !)

Nous avons aussi poursuivi notre participation à la **Table de travail recouvrement d'Hydro-Québec**. L'objectif de cette Table, créée il y a plus de 10 ans en collaboration avec les associations de consommateurs, est de mettre en place des ententes spéciales de remboursement pour les ménages à faible revenu qui leur permettent, en théorie, de rembourser leur dette en fonction de leurs moyens. Bien que ça ne bouge pas vite à cette Table, nous pensons que ça demeure pertinent d'y rester pour y faire entendre le point de vue des consommateurs.



L'avenir...

Depuis de nombreuses années maintenant, l'ACEF du Nord se mobilise sur la question de l'**accès à l'énergie**. L'an prochain, nous continuerons d'alerter les pouvoirs publics et la population et de mettre en lumière le problème des inégalités face à l'énergie. Notre objectif est de sortir du discours voulant qu'« au Québec, on a les plus bas tarifs en Amérique du Nord » pour enfin faire reconnaître que l'énergie n'est pas une marchandise. C'est un service essentiel au développement démocratique, social et individuel.



ÉDUCATION
À LA
CONSOMMATION
ET SERVICES
AUX INDIVIDUS

INTERVENTIONS INDIVIDUELLES



CONSULTATIONS BUDGÉTAIRES

Rencontres individuelles pour accompagner les consommateurs selon leurs besoins (solutions à l'endettement, réalisation de projets, changement de situation, etc.)

77



FONDS D'ENTRAIDE

Ce programme, soutenu par Desjardins, permet d'accompagner des consommateurs à faible revenu ayant des besoins de première nécessité urgents. Au besoin, un petit prêt sans intérêt peut être offert

57



SUIVIS BUDGÉTAIRES

Au besoin, pour les personnes rencontrées en consultation individuelles, afin de les soutenir dans les démarches qu'elles ont entreprises

56



INTERVENTIONS HYDRO

Support direct aux consommateurs qui éprouvent des difficultés à payer leurs factures d'électricité (rebranchement, négociation d'entente, etc.)

57



SERVICE D'AIDE AUX CONSOMMATEURS

Support aux personnes pour des questions sur leurs droits comme consommateurs ou consommatrice

84

TOTAL DES INTERVENTIONS

331

INTERVENTIONS COLLECTIVES

ACTIVITÉS PORTANT SUR L'ENDETTEMENT

Dont: • 19 dans nos locaux
• 7 à l'extérieur, à la demande
d'organismes

ACTIVITÉS PORTANT SUR LE BUDGET

- 2 cours sur le budget
 - 5 ateliers Comment faire mon budget
 - 2 activités de pratique du budget
 - 2 ateliers Épicerie santé pour budget serré
- À l'externe :
- 14 ateliers Comment faire mon budget
 - 1 activité de pratique du budget
 - 13 ateliers Épicerie santé pour budget serré

AUTRES ACTIVITÉS

Plusieurs soirées d'information grand public ont eu lieu :

- Bien choisir son crédit
- Trucs et astuces pour économiser
- Comment prévenir la fraude
- Gaspillage
- Noël autrement
- Vol d'identité et fraude

TOTAL DES INTERVENTIONS

Nous avons dû annuler 3 activités programmées en raison de la situation de crise sanitaire

EN CHIFFRES

NOMBRE D'ACTIVITÉS

PARTICIPANTS

26

174

37

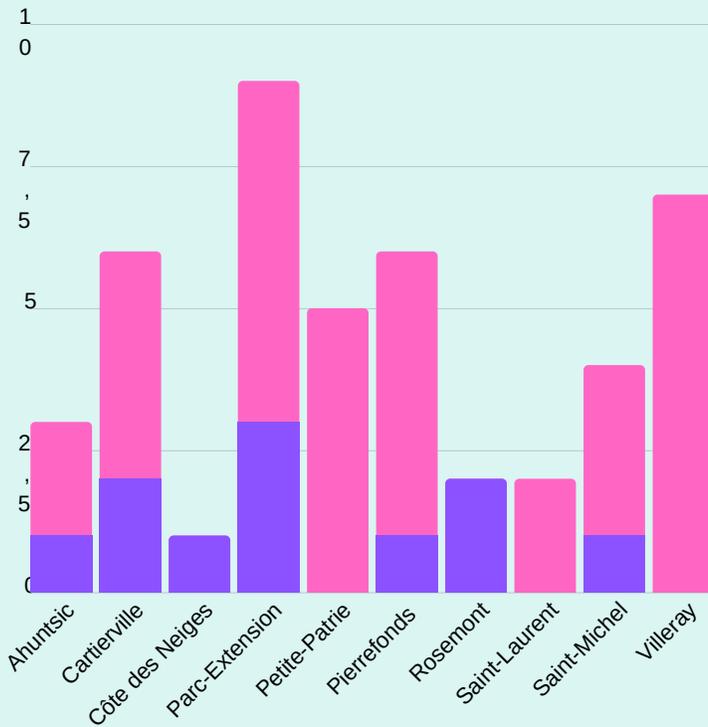
216

6

47

69

437



Ateliers à l'extérieur en 2018-2019 - Total 11

Ateliers à l'extérieur en 2019-2020 - Total 34

L'ACEF HORS LES MURS

Les bonnes nouvelles reçues au chapitre du financement (voir page 26) nous ont permis de prendre une décision qui s'est avérée fructueuse : nous avons décidé d'offrir nos ateliers gratuitement aux organismes de notre territoire. Même si le montant demandé n'était pas très élevé, il constituait un frein pour plusieurs, nous privant ainsi de l'opportunité de nous faire connaître auprès de leurs participant.e.s. Bien nous en a pris, puisque la demande a explosé ! Et c'est donc 372 personnes qui ont participé à ces 34 formations. Cette augmentation s'est particulièrement manifestée dans des quartiers où l'on était moins présent et qu'on avait identifié comme prioritaires. On a ainsi pu renouer avec certains partenaires et développer de nouvelles relations, ce qui est tout à fait dans l'esprit de nos transformations souhaitées !

SUIVRE UN COURS SUR LE BUDGET ? QU'EST-CE QUE ÇA CHANGE ?

Suite aux modifications opérées au cours sur le budget en 2018-2019, nous voulions vérifier si la nouvelle formule permet effectivement aux participants et participantes d'atteindre leurs objectifs.

Pour rappel, les changements apportés cherchaient à faire en sorte que les personnes qui suivent le cours mettent en pratique immédiatement la matière enseignée, en travaillant sur place leur propre budget au lieu de faire des exercices à partir d'un exemple.

Aussi, le cours fait une grande place à la réflexion sur la société de consommation, et à l'impact de celle-ci sur les consommateurs et consommatrices.

Pour mesurer les impacts du cours sur le budget sur les personnes qui le suivent, nous avons donc procédé à une évaluation de celui-ci, par le biais d'un questionnaire administré avant le cours, puis à la fin de la session. Les principaux résultats sont présentés ci-contre.

Par ailleurs, nous avons amélioré l'outil budgétaire remis aux participants et participantes : le fichier Excel de la méthode a été entièrement programmé, permettant ainsi d'automatiser les calculs et d'effectuer des reports automatiquement, ce qui facilite son utilisation. Les commentaires reçus sont très positifs !

77 %

des participants et participantes notent **une amélioration de leur niveau de connaissances** par rapport au budget

80 %

des personnes qui **se sentaient stressées ou impuissantes** par rapport à leur situation financière avant le début du cours **se sentent outillées à la fin du cours**

69 %

des participants et participantes disent que le cours les **aidera totalement à atteindre leurs objectifs** de départ, et

30 %

en partie

Suite au cours,

85 %

des personnes qui y ont participé **ont effectué des changements dans leurs habitudes de consommation !**

DÉVELOPPER NOTRE OFFRE

Dans nos réflexions en vue d'attirer plus de personnes, en particulier celles qui ne connaissent pas l'ACEF, ou qui l'associent uniquement à l'endettement (et donc à des problèmes!), nous avons décidé de miser sur une programmation étoffée, et de proposer un atelier « spécial » par mois dans nos locaux, en plus de nos activités régulières.

Nous avons donc tablé sur certains de nos ateliers donnés jusque-là presque exclusivement à l'extérieur (comme « Épicerie santé pour budget serré », « Trucs et astuces pour économiser » ou « Comprendre son dossier de crédit », mais aussi sur des nouveaux contenus en phase

avec l'actualité. Ainsi, parmi les quatre ateliers créés, l'un d'eux portait sur « Prévenir et reconnaître la fraude ». Il a connu un grand succès, à un moment où les fuites de données personnelles se multipliaient. Nos autres nouveautés : « En finir avec le gaspillage : l'industrie de la mode et des nouvelles technologies », à l'occasion de la journée sans achat, « Noël autrement », et « Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur les tarifs d'Hydro-Québec ».

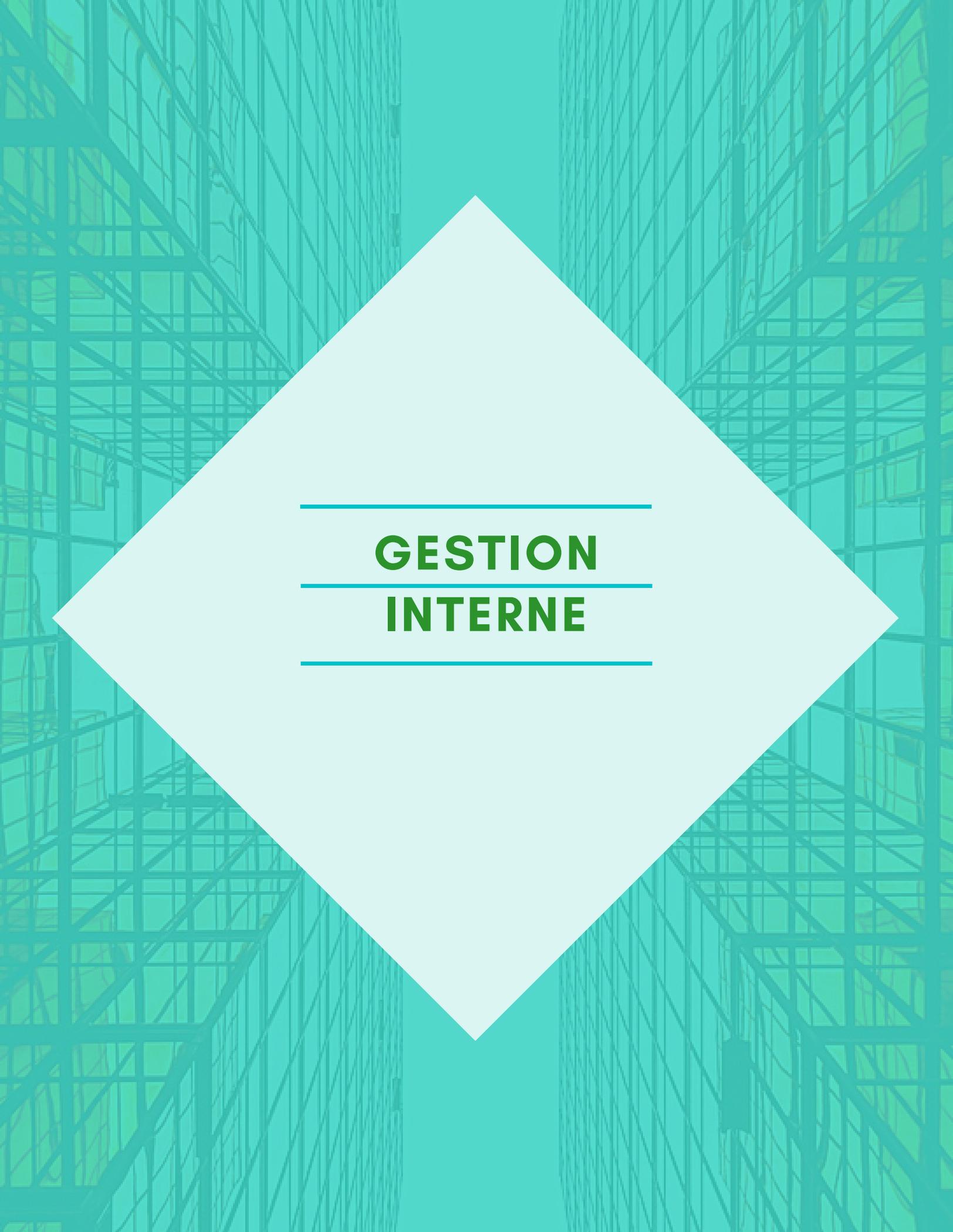
Tout ça, en plus de nos ateliers internes habituels sur le budget et les solutions aux dettes. On peut dire que c'était animé dans la grande salle cette année !

LA SYNERGIE À L'ŒUVRE !

Lorsqu'il s'agit de consommation responsable, les discours moralisateurs et culpabilisants vis-à-vis du comportement des consommateurs sont légion. Jamais il n'est fait mention de l'ensemble de la chaîne. Et il faut bien l'avouer, ça vient chatouiller des cordes sensibles à l'ACEF ! Alors pour porter notre point de vue haut et fort, nous avons décidé de frapper un grand coup à l'occasion de la journée sans achat, en utilisant plusieurs moyens en synergie : nous avons d'abord créé un atelier sur le gaspillage dans l'industrie de la mode et des nouvelles technologies. Notre objectif : démontrer que la majorité du gaspillage provient des diverses étapes de production (extraction, transformation et transport) donc, si on veut un véritable changement, c'est par l'encadrement des compagnies que ça passe.

En parallèle, nous avons écrit une lettre ouverte pour toucher le grand public, qui a été publiée dans La Presse et le Huffington Post. Des infographies pour nos médias sociaux ont été réalisées. On a d'ailleurs inauguré notre tout nouveau compte Instagram avec ces vignettes ! Enfin, une série d'articles sur le sujet ont été partagés dans notre infolettre et sur notre site internet. Cela a permis de faire mousser notre promotion pour la soirée spéciale Gaspillage, qui a eu lieu le 28 novembre 2019.

En résumé, nous avons utilisé tous les moyens à notre disposition pour créer cette fameuse synergie autour de la journée sans achat. Nous remettons ça, sans aucun doute !



**GESTION
INTERNE**

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration s'est réuni à 8 reprises en 2019-2020, en plus de tenir une assemblée générale annuelle le 30 mai 2019.

- Suivi des finances
- Suivi du plan d'action
- Suivi des travaux des comités (RH et Planification et stratégie)
- Suivi de l'immeuble
- Communications
- Suivi des ressources humaines, notamment probation et appréciations
- Suivi des campagnes de mobilisation
- Plusieurs appuis ont été donnés dans l'année

Une rencontre de réflexion sur la définition de notre mode de gestion réunissant le CA et l'équipe a eu lieu en avril 2019.

En plus des rencontres du conseil, les membres du CA sont impliqués dans des comités et participent à différentes activités de l'ACEF.

Les membres du Conseil d'administration 2019-2020

Alain Laberge - Administrateur
 Benoît Ouimet - Trésorier
 Caroline Tremblay - Secrétaire
 Germaine Chevrier - Présidente
 Jérôme Alban - Administrateur
 Raymond Girard - Vice-président
 Saloi Jamir - Administratrice

FINANCEMENT

Nous pouvons compter sur le support de plusieurs partenaires en matière de financement, notamment Centraide, le SACAIS, Desjardins, Hydro-Québec, l'OPC et l'AMF.

- Le SACAIS a poursuivi l'amélioration du financement de base des organismes en défense des droits
- À l'image du programme de l'OPC pour les organismes qui font de l'éducation financière créé l'an passé, l'AMF (Autorité des marchés financiers) a lui aussi mis sur pied un programme semblable cette année. Ces montants nous permettent notamment d'offrir des ateliers gratuits partout sur notre territoire ainsi que de consolider un poste de conseillère budgétaire.

VIE D'ÉQUIPE

- 17 réunions d'autogestion
- 4 rencontres de suivi du plan d'action
- 7 journées de planification : bilan, plan d'action, plan de travail, préparation de l'AGA
- Plusieurs rencontres thématiques ont eu lieu
- Plusieurs formations suivies par chacun des membres de l'équipe dont les successions, la pension alimentaire, le couple et l'argent, le dépôt volontaire, les actions collectives, etc.
- Une journée d'accueil a été organisée pour l'intégration de nos stagiaires en droit

COMITÉ RESSOURCES HUMAINES

Comité paritaire, composé de :

- Pour le CA : Germaine Chevrier et Saloi Jamir
- Pour l'équipe : Dominique Gagnon et Robert Campeau

Principaux travaux :

- Transformation de l'évaluation du personnel : le processus a été revisité pour devenir un processus d'appréciation, davantage en concordance avec nos valeurs
- Deux membres de l'équipe ont été appréciés avec le nouveau processus, mené par deux membres du comité
- Le comité a organisé une discussion avec l'équipe sur le temps supplémentaire, en vue d'améliorer la gestion de celui-ci.

COMITÉ PLANIFICATION & STRATÉGIES

Le comité était composé de :

- Pour le CA : Caroline Tremblay et Jérôme Alban
- Pour l'équipe : Dominique Gagnon et Johanne Arnould

La définition et la compréhension commune du mode de gestion était au cœur des travaux du comité cette année. En plus d'organiser la journée de réflexion d'avril 2019, le comité a conçu un processus ludique qui s'est déroulé tout l'automne, de façon à ce que tout le monde dispose des mêmes bases, notamment les nouveaux membres du CA. Ce processus devait aboutir à une journée d'orientation où l'on aurait adopté une définition commune du mode de gestion. Malheureusement, cette journée n'a pas pu avoir lieu. Elle sera reprise l'automne prochain, sous une forme qui reste à définir.



LA VIE ASSOCIATIVE

C'est une dimension importante pour un organisme comme l'ACEF du Nord. Développer cette vie associative fait partie de nos stratégies pour accroître le sentiment d'appartenance de nos membres et de nos participants/participantes. On se dit que ça peut aussi nous aider à améliorer notre base militante et notre membership et ainsi atteindre une de nos transformations souhaitées.

On ne sait pas pour vous, mais nous, on aime ça vous voir dans des occasions plus décontractées! Alors cette année, on a fait deux fêtes qui sont, chacune à leur façon, en train de devenir des traditions. Une fête d'été qui a eu lieu au Parc Basile-Routhier, une occasion pour nous d'être présents dans un coin de notre territoire où on va moins souvent, et une fête de Noël. Nouveauté cette année, une de nos membres l'a organisée avec nous! On a aussi organisé des activités de reconnaissance pour nos deux comités citoyens :

- le **comité citoyen de Parc Extension** ayant pris la décision de rejoindre le nouveau comité de lutte contre la pauvreté de Parc-Extension, ses militants et militantes se sont réunies pour célébrer le travail accompli au cours des 5 dernières années
- pour souligner le travail accompli par les membres de **la Démarche**, nous avons organisé un lancement officiel du film réalisé. L'équipe, les membres du CA ainsi que plusieurs personnes ayant collaborées au projet étaient présentes pour les féliciter, de même que le réalisateur.





PLAN
STRATÉGIQUE

TRANSFORMATIONS

VERS NOS TRANSFORMATIONS

Notre plan stratégique 2019-2022 vise à réaliser des transformations qui nous tiennent à cœur. Et pour que ces transformations deviennent réalité, nous mettons en oeuvre des actions et des stratégies. Résumé des réalisations de la dernière année :

TRANSFORMATIONS INTERNES

CHAQUE PERSONNE DU C.A. ET DE L'ÉQUIPE PARTAGENT UNE VISION COMMUNE DU MODE DE GESTION

- Tenue d'une journée de réflexion sur les particularités de notre mode de gestion (13 avril 2019)
- Soirée d'accueil du nouveau conseil d'administration (18 juin 2019). Les objectifs de cette soirée étaient multiples : tout d'abord, faire connaissance! Mais aussi comprendre notre fonctionnement, savoir qui fait quoi, et former tout le monde sur les rôles et responsabilités en tant qu'administrateur
- Mise en place d'un processus ludique pour les membres du CA, de façon à ce que tout le monde dispose de bases communes concernant le mode de gestion : avant chaque rencontre du CA, une animation d'une trentaine de minutes, sous forme de jeu, a permis à chacun de s'approprier ce qu'est l'ACEF. À terme, ce processus mènera à l'adoption d'une définition commune du mode de gestion, incluant le processus décisionnel, par l'équipe et le CA.

L'ACEF DU NORD A AGRANDI SA BASE MILITANTE ET SON MEMBERSHIP AVEC DES CITOYENNES ET CITOYENS ENGAGÉS, QUI PARTICIPENT AUX ACTIVITÉS

- L'invitation à devenir membre est faite systématiquement à toutes les personnes qui reçoivent nos services
- Les membres et les sympathisants sont contactés sur une base régulière, que ce soit par téléphone ou par l'infolettre, pour les inviter aux activités et aux mobilisations

- Nous avons remarqué que des projets comme "La Démarche" sont porteurs pour des transformations comme celles-ci : les participant.e.s de cette Démarche démontrent un fort engagement envers l'ACEF, et participent à plusieurs de nos activités et actions
- La mise en place d'une programmation de soirées d'information régulières vise à développer l'intérêt des personnes envers l'ACEF et l'ensemble de sa mission
- Les activités festives et de reconnaissance contribuent à développer le sentiment d'appartenance
- Dans la dernière année, 84 personnes ont participé à au moins deux activités de l'ACEF

TRANSFORMATION EXTERNE

LE RÉSEAU DE PARTENAIRES, COLLABORATEURS ET ALLIÉS S'EST AGRANDI, MENANT À PLUS DE RÉFÉRENCES ET À DES COLLABORATIONS SUR DES PROJETS EN LUTTE À LA PAUVRETÉ

- Dans le cadre de la Démarche, des collaborations se sont développées, notamment avec Engrenage Noir et Projet Genèse
- L'organisation de la Journée d'étude sur l'accès à l'énergie a été l'occasion de créer des liens avec des organisations avec lesquelles on travaillait peu
- Le fait d'offrir nos ateliers gratuitement aux organismes de notre territoire nous a donné l'occasion de reprendre contact avec ces derniers et de renouer des liens avec plusieurs partenaires

MERCI !

*À nos membres !
À nos bénévoles !
À nos partenaires !
À nos bailleurs de fonds !*

