



# **RAPPORT D'ACTIVITÉ DE L'ACEF DE QUÉBEC**

**2014-2015**

**(du 1er avril 2014 au 31 mars 2015)**

**Présenté aux membres de l'ACEF de Québec  
et à  
Centraide Québec-Chaudière-Appalaches**

**JUIN 2015**



## **TABLE DES MATIÈRES**

<b>1. Présentation et fonctionnement de l'ACEF</b>	<b>p.1</b>
<b>2. Fiscalité, budget et programmes sociaux</b>	<b>p.10</b>
<b>3. Loi sur la protection du consommateur</b>	<b>p.11</b>
<b>4. Services directs</b>	<b>p.13</b>
<b>5. Santé</b>	<b>p.19</b>
<b>6. Énergie</b>	<b>p.20</b>
<b>7. Agroalimentaire</b>	<b>p.21</b>
<b>8. Représentations, membership, partenariats</b>	<b>p.22</b>
<b>Annexe: Quelques coupures de presse</b>	

# 1. PRÉSENTATION ET FONCTIONNEMENT DE L'ACEF

## Présentation

L'ACEF de Québec existe depuis le 19 novembre 1966, et a été constituée en vertu de la Loi sur les associations coopératives. À ce titre, elle a été reconnue dès le départ comme une association coopérative œuvrant pour des fins sociales et éducatives. Depuis mai 1993, des services de consultation budgétaire sont aussi offerts dans la région de Portneuf.

### 1.1 L'Assemblée générale

L'assemblée générale annuelle s'est tenue le 12 juin 2014. Ce fut l'occasion pour ceux et celles qui y ont participé, de prendre connaissance notamment du rapport d'activités et des états financiers de 2013-2014, d'adopter le plan d'action de 2014-2015 et d'élire les administrateurs. Trente (30) personnes étaient présentes dont dix-huit (18) membres.

### 1.2 Le Conseil d'administration

En 2014-2015, le C.A. de l'ACEF de Québec est composé de:

M. André Paquet	Président
Mme Lyse Le Breux	Vice-Présidente
M. Marc Bilodeau	Secrétaire-Trésorier
Mme Marie J. Lachance	Administratrice
Mme Clémence Gagnon	Administratrice
M. Claude Allard	Administrateur

Composé de six administrateurs et administratrices (actuellement un poste vacant), le conseil d'administration de l'ACEF de Québec s'est réuni à sept (7) occasions et a participé à l'Assemblée générale annuelle ce qui a nécessité 161,25 heures d'implication de leur part. Le comité exécutif s'est réuni à trois (3) occasions totalisant 15 heures. Quatre membres du Conseil se sont également impliqués au sein d'un comité d'embauche ce qui a demandé quarante-cinq (45) heures de leur temps. Un membre du conseil a donné deux cent dix

heures (210) de son temps en soutien à la comptabilité et à l'administration durant cet exercice.

### **1.3 Vie Associative de l'ACEF**

Les activités et services offerts par l'ACEF de Québec rendent difficile l'intégration des bénévoles. La défense des consommateurs et la consultation budgétaire sont des tâches exigeant une expertise particulière. Une personne bénévole ne peut s'improviser conseiller budgétaire ou représentant de l'ACEF, les risques pour la clientèle et la population sont trop grands pour ouvrir ce champ d'intervention aux bénévoles. C'est pour ce motif que le lieu d'activités privilégié pour l'implication bénévole est le conseil d'administration.

Nous terminons l'année 2014-2015 avec soixante-quatre (64) membres individuels et cinq (5) membres du milieu syndical et communautaire.

### **1.4 L'équipe de travail**

L'équipe de la permanence est responsable de la gestion quotidienne des activités de l'ACEF et de l'exécution du travail en conformité avec le mandat de l'organisme. La permanence voit à la coordination des activités des comités de travail ou ad hoc. Elle est responsable des relations avec les membres, les instances gouvernementales et la population. Elle prépare les documents nécessaires pour informer le C.A. afin que celui-ci puisse prendre des décisions éclairées et lui rend compte de son travail.

- 4 réunions de l'équipe de travail dont une sur le contrat de travail des salariés.

En 2014-2015, l'équipe de travail de l'ACEF est composée de :

M. Denis Falardeau	Dossiers nationaux, Directeur général
Mme Nicole Petitclerc	Consultante budgétaire
Mme Francine Hamel	Consultante budgétaire
Mme Marie Claude Lemay	Consultante budgétaire
Mme Ulla Gunst	Adjointe-administrative
Mme Johanne Paré	Adjointe-administrative

## **1.5 Le Financement de l'ACEF**

Le financement de base de l'ACEF de Québec est assuré par deux sources principales en 2014-2015, soit: Centraide Québec et Chaudière-Appalaches et le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales.

De façon ponctuelle, la Régie de l'énergie nous accorde une compensation pour notre participation aux audiences. Le Fonds d'entraide Desjardins de Portneuf a aussi contribué financièrement dans le cadre du programme de petits prêts. Signalons aussi la contribution du CLSC de Portneuf qui fournit des services tels que locaux, téléphone et secrétariat pour la tenue de consultations budgétaires dans quatre points de service de son territoire. Cette contribution est estimée à près de 21 000 \$ pour l'année écoulée.

## **1.6 Le Territoire**

Le travail de l'ACEF de Québec l'amène à intervenir sur tout le territoire de Québec Chaudière-Appalaches. Les principales activités, surtout en ce qui concerne le service direct, se font principalement dans le Québec métropolitain et la région de Portneuf.

Les dossiers de défense de droits concernent l'ensemble des consommateurs du Québec. L'ACEF de Québec est la principale représentante des consommateurs de la capitale nationale sur la scène fédérale et provinciale.

## **1.7 La Clientèle desservie**

Notre clientèle est principalement composée de personnes à faible et modeste revenu. C'est pourquoi l'ACEF concentre une grande partie de son travail sur les besoins essentiels: budget, énergie, alimentation et programmes sociaux.

Nos activités nous permettent de rejoindre notamment des jeunes, des personnes âgées, des analphabètes, des assistés sociaux, des familles monoparentales, des chômeurs, des étudiants, des couples, des travailleurs, des personnes vivant avec une problématique de santé physique et/ou mentale.

## **1.8 La planification stratégique de l'ACEF de Québec.**

L'ACEF de Québec a débuté une démarche de planification stratégique à l'automne 2014. Un consultant de la Coopérative de développement régional de Québec-Appalaches (CDRQA) a rencontré le personnel et les administrateurs ainsi que divers partenaires de l'ACEF afin d'analyser la situation.

Cette planification stratégique devrait permettre notamment de rencontrer les objectifs suivants:

1. Faire participer l'ensemble du personnel, la direction et le conseil d'administration à la démarche
2. Identifier les forces et les faiblesses de l'organisme
3. Identifier les opportunités et les menaces de l'environnement externe à l'organisation
4. Améliorer la situation financière et organisationnelle actuelle à partir des constats effectués dans l'analyse
5. Identifier des objectifs réalistes qui tiennent comptes des ressources de l'organisation
6. Identifier les actions à poser pour atteindre la situation souhaitée
7. Recommander d'autres pistes de solution, le cas échéant.

Cette démarche s'est effectuée toute l'année visée par le présent rapport et doit continuer par la suite.

## **1.9 La Participation de l'ACEF à la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)**

La Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) a été fondée en 1992 dans le but de défendre le financement des associations. La CACQ a été incorporée en 1998 pour se donner un lieu de réflexion et d'actions collectives. En 2003, lors de l'Assemblée générale, les associations se donnent les moyens pour jouer un rôle actif de défense de droits des consommateurs sur le plan national entre autres par l'obligation de participation à des comités pour chacun de ses membres. Cette année, l'implication de l'ACEF de Québec s'est principalement matérialisée par sa participation au Conseil d'administration (7 journées).

### **1.9.1 Les autres activités avec la CACQ**

- Participation à l'Assemblée générale annuelle. Mai 2014
- Participation à la rencontre de planification stratégique. Octobre 2014
- Participation aux AG du RQ-ACA.

- Participation aux AG du RO-DCD.
- Participation à un comité conjoint CACQ-UC , 2 réunions.

### **1.10 Participation aux activités de Centraide**

Étant financé en grande partie par Centraide Québec-Chaudière-Appalaches comme organisme associé nous contribuons à chaque année dans la mesure de nos disponibilités à la campagne de financement et autres activités.

- Participation à l'Assemblée générale annuelle. Mai 2014
- Participation à la conférence de presse annonçant les investissements communautaires. Mai 2014
- Participation au Lancement de la Campagne de Centraide. Septembre 2014
- Rencontre avec trois salariés de la grande équipe Centraide. Septembre 2014
- Cinq Témoignages auprès d'agents d'assurances de Belairdirect. Octobre 2014
- Un Témoignage auprès d'employés de Ricoh Canada. Octobre 2014
- Participation à deux (2) activités bénéfiques dans Portneuf: Centre d'Hébergement de Donnacona et Hôpital régional de Portneuf. Novembre 2014
- Participation au 5 à 7 pour le dévoilement des résultats de la Campagne. Décembre 2014

### **1.11 Participation au REPAC**

Le Regroupement d'éducation populaire en action communautaire de la région de Québec Chaudière-Appalaches (REPAC) comprend plus de 40 groupes de la région. Il a pour mission de promouvoir, défendre et développer l'éducation populaire autonome auprès de ses membres, de la population et du gouvernement, de faire reconnaître et défendre l'autonomie politique des groupes (mission, objectifs, pratiques), un financement adéquat pour ses membres et de défendre et promouvoir les droits sociaux en appuyant et en participant, au niveau régional, à des luttes sociales mises de l'avant par ses groupes membres.

- Participation au Rassemblement pour le financement des groupes en défense collective des droits (DCD) , avril 2014 et à 4 réunions du comité DCD .
- Participation à l'Assemblée Générale annuelle. Avril 2014



### **1.12 Corporation de développement économique communautaire de Québec (CDEC)**

Un membre du Conseil d'administration de l'ACEF siège au C.A. et au comité exécutif de la CDEC. Il a participé à sept (7) rencontres de ces deux instances ainsi qu'à l'Assemblée Générale Annuelle de septembre 2014, ce qui représente trente-quatre heures trente (34.30) temps bénévole.

### **1.13 Coopérative de développement régional de Québec-Appalaches (CDRQA)**

Un membre du Conseil d'administration de l'ACEF siège au C.A. du CDRQA. Il a participé à neuf (9) rencontres du C.A. et à huit (8) rencontres du comité exécutif. Il a aussi participé à l'AGA de juin 2014. Sa participation totalise trente-neuf (39) heures de bénévolat.

## **1.2 DÉMÉNAGEMENT DE L'ACEF DE QUÉBEC**

L'ACEF de Québec a déménagé au 265 rue de la Couronne depuis le 5 juillet. Beaucoup de temps bénévole et salarié a été investi dans ce « grand dérangement ». Nous avons été obligés de digitaliser bon nombre de nos archives puisque nos nouveaux locaux ne permettaient pas de remiser la totalité de nos documents.

- Numérisation de documents , 7 jours
- Préparation au déménagement, le mois de juin
- Déménagement , 2 jours
- Aménagement des nouveaux locaux, le mois de juillet

## **2. FISCALITÉ, BUDGET ET PROGRAMMES SOCIAUX**

L'ACEF de Québec veut promouvoir une fiscalité plus équitable, apte à prélever les fonds publics requis pour financer des services publics adéquats (santé, éducation...), permettre une redistribution suffisante de la richesse (sécurité du revenu, assurance-emploi, pension de vieillesse, subvention aux organismes d'intérêt public...) et la correction des déficiences de notre économie de libre marché (protection de l'environnement, protection des consommateurs...). C'est dans cette perspective que nous avons abordé les dossiers de l'année 2013-2014.

L'ACEF de Québec demeure vigilante et a participé en juin 2014 et mars 2015 au huis clos sur le budget.

### **2.1 Communautaire**

Communautaire est un organisme communautaire dont la mission est de mettre les technologies de l'information et des communications au service des populations défavorisées et des milieux communautaires. L'implantation d'un «gouvernement en ligne» est bel et bien un état de fait. Les services téléphoniques automatisés de plusieurs ministères et ceux offerts par les différents guichets internet démontrent très bien la réalité de ce nouveau mode d'administration publique. Un représentant de l'ACEF a participé à 3 rencontres du conseil d'administration et à l'assemblée générale annuelle.

### **2.2 COALITION POUR LA JUSTICE SOCIALE (QUÉBEC ET CHAUDIÈRE - APPALACHES)**

La coalition formée de syndicats et de groupes communautaires s'oppose aux privatisations et aux hausses de tarifications (santé, services sociaux, éducation) afin de ne pas démanteler nos services publics et nos programmes sociaux comme le propose le gouvernement.

- Participation à la manifestation : Non à l'austérité. 1<sup>er</sup> mai 2014
- Participation aux réunions régulières (4), à la journée sur les radio-poubelles et à l'AGA. Août 2014
- Participation à la manifestation : Halte à l'austérité, halte à la privatisation et à la tarification des services publics ! Octobre 2015

## **3. LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

### **3.1 L'Office de la protection du consommateur (OPC)**

L'Office de la protection du consommateur encadre les pratiques commerciales, informe et reçoit les plaintes des citoyens. Les associations de protection des consommateurs, dont l'ACEF de Québec, entretiennent une collaboration étroite avec l'OPC afin de toujours mieux protéger les citoyens-ne-s dans leurs activités avec les commerçants. À la lecture de ce chapitre, vous retrouverez nos différentes collaborations dans les dossiers actifs durant les derniers douze mois.

#### **3.1.1 Les rencontres annuelles**

Participation aux rencontres annuelles entre l'OPC et les associations de protection des consommateurs du Québec (Septembre 2014 et Mars 2015). Ces rencontres permettent de faire les suivis sur le travail de l'OPC et les bilans dans les dossiers concernant la protection à la consommation.

#### **3.1.2 Conseil consultatif OPC**

Le conseil consultatif de l'OPC est formé de représentants des regroupements nationaux de consommateurs, de spécialistes en consommation et des dirigeants de l'Office. Ce conseil sert de lieu de discussion sur les orientations de l'Office, les projets de loi et toutes mesures ou changements touchant les consommateurs. Un salarié de l'ACEF siège au conseil consultatif.

- Participation à trois (3) rencontres

### **3.1.3 Service des communications et de l'éducation de l'OPC**

En 2014-2015, l'ACEF de Québec est conviée à participer à une série de rencontres organisée par le Service des communications et de l'éducation de l'Office de la protection du consommateur. C'est dans le but de mieux outiller intervenants et bénévoles du milieu que l'OPC présente son nouveau guide "*AÎNÉS ET CONSOMMATION, Des droits à faire valoir pour éviter les soucis*".

- Participation à la rencontre à L'Association bénévole de l'Île d'Orléans. Avril 2014
- Participation à la rencontre au Centre d'aide et d'action bénévole de Charlesbourg. Mai 2014

## 4. SERVICES DIRECTS

### 4.1. Les Entrevues de consultation budgétaire

Nous offrons des entrevues aux ménages et aux familles afin de tracer le portrait de leur situation financière et leur donner les conseils appropriés (éléments préventifs, moyens de négocier avec les créanciers, informations sur les recours des créanciers, solutions à l'endettement...). Ces consultations budgétaires permettent à ces personnes de reprendre leur situation en main et de dégager des solutions qui améliorent leurs conditions de vie.

Pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2014 au 31 mars 2015, deux cents vingt (220) personnes dont treize couples (13) ont effectué une démarche budgétaire à Québec. Dans la région de Portneuf, ce sont cent soixante-dix-huit personnes (178) qui se sont prévaluées du service de consultation budgétaire dont 21 couples. Ce sont donc **trois-cent quatre-vingt dix-huit (398) personnes** qui ont bénéficié de nos consultations budgétaires pendant cet exercice comparativement à trois cent-un (301) en 2012-2013 et à trois cent quatre-vingt neuf (389) en 2013-2014.

**Cent cinquante-huit (158)** consultations budgétaires téléphoniques ont aussi été offertes à des résidents de la grande région de Québec. Les consultations téléphoniques sont bien souvent utilisées lorsque les personnes ne peuvent se présenter compte tenu de leur état de santé, de leurs moyens financiers et de leur disponibilité.

La démarche de consultation budgétaire demande une motivation réelle et il nous faut signaler cent dix-neuf (119) rendez-vous qui ont été annulés, abandonnés ou reportés pour la région de Québec.

#### 4.1.2 Fonds d'entraide Desjardins dans Portneuf

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2009, l'ACEF de Québec dans Portneuf, de concert avec la Fédération des Caisses Desjardins et les Caisses Desjardins de la région de Portneuf gère un Fonds d'entraide Desjardins (FED). Ce service permet d'accorder des petits prêts, sans intérêt, pour

un montant maximum de 500 \$ remboursable sur une période maximale de 24 mois. À titre de partenaire, l'ACEF offre un service de consultation budgétaire pour analyser la situation financière et s'il y a lieu faire une recommandation pour l'obtention d'un prêt. Durant la période du 1<sup>e</sup> avril 2014 au 31 mars 2015, un total de onze prêts ont été accordés pour un montant moyen de quatre-cent soixante dix-huit (478 \$ ). Un suivi est aussi offert concernant les prêts accordés lors des années antérieures. Il y a une moyenne de quatorze (14) prêts actifs chaque mois.

#### **4.1.3 Consultations budgétaires et interventions auprès d'Hydro-Québec**

Au cours des dernières années, Hydro-Québec et les associations de consommateurs ont développé différents protocoles d'entente pour les ménages à faible revenu. Entre le 1<sup>e</sup> avril 2014 et le 31 mars 2015, nous avons mené **soixante seize (76) dossiers de médiation avec le service de recouvrement d'Hydro-Québec**, soit soixante et un (61) pour la région de Québec et quinze (15) pour la région de Portneuf. Soulignons que le nombre de médiations est en forte hausse comparativement à trente-neuf (39) pour l'exercice 2013-2014.

Il s'agit d'aider des personnes très majoritairement à faible et très faible revenu aux prises avec des difficultés de paiement pour éviter une coupure de service ou encore, la coupure étant déjà faite, de faire rebrancher le service. (Depuis 2003, Hydro-Québec ne peut interrompre le service entre le 1<sup>e</sup> décembre et le 31 mars inclusivement). Nos interventions permettent d'en venir à une entente entre les consommateurs et Hydro-Québec sur un mode de paiement à long terme concernant les arrérages, qui respecte le plus possible leur capacité de payer. Pour ce faire toutes ces personnes ont du faire un exercice budgétaire. Ce sont donc soixante-seize (76) consultations budgétaires de plus qui ont été effectuées, pour un grand total de **quatre-cent soixante quatorze (474), ce sans compter les consultations budgétaires téléphoniques.**

#### **4.1.4 Programme de remplacement des réfrigérateurs pour ménages à faibles revenus d'Hydro-Québec**

En 2014-2015, l'ACEF de Québec a agit comme mandataire dans le cadre du programme de remplacement des réfrigérateurs pour ménages à faibles revenus d'Hydro-Québec. En effet, **cent soixante et onze (171) ménages** de Québec et Portneuf ont transigé avec nous afin

de se prévaloir de ce programme. Notre rôle est de vérifier l'accessibilité des familles au programme, d'aider pour le choix de l'appareil, de faire signer le contrat d'achat et d'acheminer le paiement. Nous en profitons pour vérifier s'ils bénéficient du programme Allocation-logement, du Supplément de revenu garanti ou autre et en profitons pour mieux nous faire connaître lors de ces rencontres.

#### **4.1.5 Formation et Perfectionnement pour les intervenants en consultation budgétaire**

Les intervenantes ont participé à la 5<sup>e</sup> édition de la Journée Éducation Financière de **l'Autorité des marchés financiers**. Avril 2014

Une session de perfectionnement offerte par **l'Union des Consommateurs** leur a permis de parfaire leurs connaissances en ce qui a trait à la Proposition du consommateur, au Régime de rentes, aux Prêts usuraires, aux Divorces et Pensions Alimentaires, au dossier de crédit comme outil de justice alternative, à l'Hypothèque parapluie et aux Hypothèques légales. Mai 2014

Les consultantes budgétaires ont aussi eu droit, dans le cadre des Rendez-vous avec la JUSTICE, à une formation offerte par le **Centre de justice de proximité** sur les droits des conjoints de fait. Mai 2014

Les consultantes ont participé à la rencontre portant sur le recouvrement à Hydro-Québec. Mars 2015

## **4.2 Les ateliers**

Nous répondons aux demandes de différentes organisations en offrant des ateliers sur la Loi de la protection du consommateur et sur le budget, le crédit et l'endettement.

### **4.2.1 Ateliers offerts en 2014-2015**

#### **Région de Québec**

Du côté des ateliers budgétaires et de la Loi de la protection du consommateur: Mères et Monde (2), Programme Club Bébé du CLSC La Source (1), Centre résidentiel et communautaire Jacques-Cartier (1), Entreprise de formation Dimension (1), Centre Saint-Louis (3) Centre de formation professionnelle Fierbourg (1), Centre Familles Haute-Ville (1), Centre de formation professionnelle Wilbrod-Bhérier (1), Le Piolet (1), La Baratte (1), SPHÈRE-Québec (1), L'Accorderie (1). Une formation sur mesure sur la meilleure façon d'économiser l'énergie a aussi été offerte à un groupe de résidents du projet SHERPA initié par PECH (Programme d'encadrement clinique et d'hébergement) (1). De plus, l'ACEF de Québec a participé à la Journée thématique L'endettement et le surendettement organisée par le comité des femmes et la Fédération du commerce affiliés à la CSN (1).

Deux cent trente et un (231) participants ont été rencontrés à Québec lors de ces dix-neuf (19) ateliers.

#### **Région de Portneuf**

Centre de traitement des dépendances Le Rucher (10 ateliers d'une journée), Projet de réinsertion sociale Connexion Compétence (1), Projet Femmes Recherchées Centre La Croisée (1), Projet Jeunes en action (1), Groupe de Manutentionnaires en formation Centre La Croisée (2) et pour terminer un (1) atelier offert à l'Association des retraitées et retraités de l'éducation de Portneuf (AREQ) traitant de la Loi de la protection du consommateur, l'achat d'un voyage, la politique d'exactitude des prix, les garanties légales, les contrats de télécommunications et les cartes de crédit.

Lors de ces dix-sept (17) ateliers deux cent-douze (177) personnes ont été rencontrées.



### **4.3 Les Services téléphoniques**

Nous avons comptabilisé mille sept-cent treize (1713) appels téléphoniques à Québec et une quarantaine (43) demandes d'information dans Portneuf, pour l'année couverte par le présent rapport.

Les consommateurs et consommatrices font appel à l'ACEF pour une gamme de sujets très variés. En plus de les renseigner sur nos services, de nombreuses questions ayant une incidence sur le budget familial nous sont posées. Des demandes de renseignements concernant les hypothèques, l'achat d'une maison, la couverture d'assurance, les REER, les Régimes Épargne-Études, les pensions alimentaires, le patrimoine familial, les dépenses des ménages, la pension de la sécurité de la vieillesse, le supplément de revenu garanti, l'allocation-logement, les déclarations de revenus, les ressources alimentaires, les prêts d'argent, l'aide juridique sont des exemples de sujets auxquels nous avons à répondre à notre très diversifiée clientèle.

Le crédit et l'endettement, les taux d'intérêt, les cartes de crédit, la consolidation de dettes, les saisies, la responsabilité des endosseurs, la faillite, les recours des créanciers et ceux des agences de recouvrement constituent aussi une bonne partie des questionnements de la population que nous desservons.

Suite à certains appels téléphoniques, nous avons à référer les gens vers différentes ressources, telles: Bureau de l'aide juridique, Petites créances, Aide sociale, Office de la protection du consommateur, Protecteur du citoyen ainsi que différents groupes du milieu selon leur champ de compétence (aide sociale, logement, chômage, etc.).

Ce tour d'horizon de l'intervention téléphonique à l'ACEF, vous montre une partie de l'étendue des problèmes soumis, leurs complexités et les limites de notre intervention. Le service téléphonique représente une grande partie du travail des permanents, tout particulièrement celui des consultantes budgétaires. Il va de soi que nous tentons de donner une réponse à toutes les personnes qui nous appellent.

#### **4.4 L'Aide à des intervenants du milieu**

Des intervenants sociaux de groupes populaires ou organismes communautaires, milieu professionnel ou gouvernemental, CLSC, organismes en santé mentale, travailleurs sociaux dans différents domaines, programme de réinsertion au travail, programme d'aide aux employés ressentent l'importance et le besoin d'intervenir au niveau du budget, de l'endettement et de la protection des consommateurs - consommatrices, suite aux problématiques soulevées par leur clientèle. Année après année, ils se tournent vers l'ACEF de Québec afin d'obtenir aide et conseils. Cette année nous avons aussi reçu en consultation des personnes référées par des syndicats de faillite et des institutions financières.

En 2014-2015, nous avons comptabilisé vingt-cinq (25) demandes d'aide téléphonique en provenance de la région de Portneuf et quatre-vingt six (86) sur le territoire de la région 03 de la part d'intervenants du milieu. À noter que les demandes courriels ne sont pas comptabilisées dans ce rapport.

## 5. SANTÉ

### 5.1 Coalition solidarité santé

La Coalition solidarité santé est composée de groupes populaires et syndicaux intéressés par la sauvegarde et le développement d'un système de santé accessible, publique et gratuit.

Le droit à la santé basé sur des valeurs de solidarité, de compassion et de justice sociale est directement menacé par une décision de la Cour suprême en juin 2005 (arrêt Chaoulli). Cette décision représente pour l'ACEF de Québec un préambule à l'apparition d'une médecine à deux vitesses. L'ACEF de Québec est membre de la Coalition solidarité santé depuis près de vingt ans.

Les projets de loi modifiant le système de santé ont été la principale action effectuées par la Coalition cette année. Un salarié de l'ACEF siège au comité de coordination de la coalition et au comité sur l'assurance médicaments publique et universelle.

- Participation à quatre (5) réunions du comité de coordination et à une (2) AG de la coalition.
- Participation à un (1) colloque sur un régime universel d'assurance médicament.
- Intervention devant la Commission de la santé et des services sociaux sur le projet de Loi 10.
- Participation à deux (2) assemblées publiques pour le maintien d'une clinique médicale dans le quartier St-Sauveur.

## **6. ÉNERGIE**

### **6.1 La Régie de l'énergie**

Les interventions de l'ACEF de Québec devant la Régie de l'énergie ciblent le domaine de l'électricité, qui constitue la source principale de chauffage d'environ 80% des ménages au Québec (incluant la bi-énergie). Nous visons à assurer l'accessibilité de l'électricité, à coût abordable, à tous les ménages québécois en accord avec les principes du développement durable (incluant l'équité d'accès aux ressources).

### **6.2 Tarifs 2015-2016 d'Hydro-Québec Distribution**

L'ACEF de Québec a participé aux audiences concernant la demande d'augmentation des tarifs d'Hydro-Québec Distribution. La demande initiale de Hydro-Québec était une hausse de 3,9 % pour les consommateurs résidentiels. La Régie de l'énergie a jugé qu'une hausse de 2,9% était raisonnable puisque la majeure partie de cette hausse correspondait à l'obligation d'acheter l'énergie éolienne. Plus précisément, 2,1% de la hausse correspond au coût d'achat de l'énergie éolienne. La Régie estime que cette hausse de tarif correspond en moyenne à une augmentation de 44\$ par année pour un ménage résidentiel.

Dans ce même jugement, la Régie invite les intervenants représentant les consommateurs résidentiels et Hydro-Québec à se réunir afin d'actualiser et bonifier les mesures d'aide aux familles à faible revenu.

## **7. AGROALIMENTAIRE**

L'alimentation est essentielle au maintien de la santé et constitue le deuxième poste budgétaire en importance pour la majorité des ménages québécois.

L'ACEF de Québec considère que les gouvernements doivent favoriser des normes de contrôle en matière de prix, de qualité et d'innocuité des aliments.

### **7.1 Les Aliments OGM (Organisme génétiquement modifié)**

La présence des OGM dans l'agriculture et dans notre alimentation est une question qui préoccupe grandement l'ACEF de Québec. La question de l'existence ou de l'absence d'un risque dans l'utilisation des OGM est au cœur du débat. Nous sommes d'avis qu'il est nécessaire de retirer les OGM du marché jusqu'à ce que des études sérieuses et indépendantes viennent confirmer l'absence de danger pour la santé et l'environnement.

L'ACEF de Québec est l'un des groupes fondateurs du Regroupement Québécois contre les OGM (RqcoGM) devenu maintenant Vigilance OGM. Depuis plus de dix ans, ce regroupement milite pour l'application d'un moratoire sur l'accréditation des nouveaux OGM au Canada et pour un étiquetage obligatoire des aliments. Ce regroupement se compose de groupes et de personnes intéressées par l'un ou l'autre des deux volets de la problématique: la santé ou l'environnement.

- Participation à quatre (5) rencontres du conseil d'administration
- Participation à l'Assemblée générale annuelle

### **7.2 Groupe de pilotage sur la santé animale**

L'ACEF de Québec a été invitée par le MAPAQ à se joindre au comité de pilotage sur la santé animale. Ce groupe composé de représentants de l'industrie, de vétérinaires et autres professionnels a pour but de s'assurer que les pratiques de traitement des animaux sont sécuritaires pour ceux-ci et ne représentent pas un danger pour les employés et les consommateurs. Soulignons que l'ACEF de Québec est la seule représentante des consommateurs dans ce groupe.

- Participation à l'AG du groupe de pilotage. 16 octobre 2014
- Participation à deux (3) rencontres.

## 8. REPRÉSENTATIONS – MEMBERSHIP – PARTENARIATS-MÉDIAS

### 8.1 L' ACEF est membre de:

- Association pour la défense des droits sociaux du Québec métro (ADDS-QM)
- Approche territoriale intégrée de la MRC de Portneuf
- Centre communautaire du centre-ville de Québec (CCCVQ)
- Centre local de développement de Québec (CLD)
- Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)
- Coalition de Québec et Chaudière-Appalaches opposée à la tarification et à la privatisation des services publics
- Coalition solidarité santé
- Comité de lutte à la pauvreté, Portneuf
- Communautaire
- Coopérative de développement régional de QUÉBEC-APPALACHES (CDRQA)
- Corporation de développement économique et communautaire de Québec (CDÉC)
- Forum social de la région Québec Chaudières-Appalaches
- Regroupement d'éducation populaire en action communautaire (RÉPAC)
- Vigilance OGM

### 8.2 Activités diverses et représentations

#### Représentation et concertation avec le milieu

- **ATI Saint-Sauveur** Participation à une activité de réseautage des organismes communautaires organisée par le CDEC pour les groupes oeuvrant sur le territoire de Saint-Sauveur. Avril 2014
- **Journée des partenaires PCA** ayant pour thème « La santé mentale et le PCA, tous ensemble pour les jeunes de 16 à 24 ans », organisée par Engagement jeunesse de la Capitale-Nationale. Mai 2014

- **Journée des partenaires de Portneuf 2014** ayant pour thèmes « Les troubles d'apprentissage, la santé mentale et l'intervention auprès des clientèles difficiles », organisée par le Centre La Croisée et le Centre Local d'Emploi de Portneuf. Juin 2014
- **Salon des organismes communautaires 2014 du Cégep Limoilou** deux-cent dix étudiants (210). Septembre 2014
- **ATI de Portneuf** : participation aux rencontres régulières.
- **Rencontre auprès d'un groupe d'étudiants en médecine de l'Unité de médecine familiale Laurier** dans le cadre de leur tournée des organismes communautaires. Septembre 2014
- **Rencontre avec des étudiantes en Sciences Infirmières de l'UQUAR.** Novembre 2014
- Présentation sur l'ACEF de Québec aux bénévoles du **Centre d'aide et d'action bénévole de Charlesbourg CAABC** (35 personnes). \_Novembre 2014
- Collaboration avec l'équipe d'Anne-Marie Day Députée fédérale de Charlesbourg à l'opposition concernant un projet de loi sur les frais bancaires. Février 2015
- **Centre communautaire du Centre-ville de Québec (CCCVQ)**

Un représentant de l'ACEF siège au conseil d'administration (comité de gestion) de cette corporation sans but lucratif qui est propriétaire de l'édifice dans lequel loge l'ACEF de Québec. Ce comité s'est réuni 3 fois. Ce salarié a également participé à l'Assemblée générale annuelle du CCCVQ. Les réunions portaient principalement sur la fermeture du centre et le déménagement des occupants.

### **Lettres d'appui**

- Hausse d'Hydro du 1<sup>er</sup> avril : « les conseillers budgétaires ne la trouvent pas drôle ! »

### 8.3 Interventions médiatiques

- Entrevue avec une journaliste de la revue « le Bel Âge » concernant l'endettement des québécois. Juin 2014
- Entrevue avec une journaliste du quotidien « Le Soleil » pour l'article intitulé : « Quitter le nid familial ». Juillet 2014
- Entrevue avec une journaliste du journal « La Quête » autour des dépenses de la période des Fêtes. Octobre 2014
- avec un journaliste de la revue « les affaires plus » autour de la question budgétaire. Novembre 2014
- Entrevue avec un journaliste de la radio CKRL MF dans le cadre de l'émission « Change de disque » concernant : L'endettement et la période des fêtes. Décembre 2014
- Participation à l'émission « À la une » sur le Canal Argent sur l'endettement et la période des fêtes. Décembre 2014
- Participation à l'émission « Québec 12-30 » suite aux données d'un sondage CROP dévoilant une baisse de cotisation des québécois aux REER et autres produits financiers et le lien avec l'endettement sur les ondes de la radio de Radio-Canada. Janvier 2014