



COALITION DES  
ASSOCIATIONS DE  
CONSOMMATEURS  
DU QUÉBEC

# rapport d'activités **2017/18**

# RAPPORT D'ACTIVITÉS

## ANNÉE 2017-2018

RÉDACTION  
Rébecca Bleau  
Et les membres des comités

RÉVISION  
Jacques St-Amant

SUPERVISION  
Rébecca Bleau

PHOTOGRAPHIES  
Élisabeth Circé Côté  
Hélène Hétu  
Marie-Édith Trudel  
Rébecca Bleau

CONCEPTION GRAPHIQUE  
Rébecca Bleau

# CONSEIL D'ADMINISTRATION

**JEAN-MATHIEU FORTIN**  
Président  
ACEF de la Péninsule

**LAURENCE MARGET**  
Vice-présidente  
GRAPE de Québec

**MARIE-ÉDITH TRUDEL**  
Secrétaire  
ACEF Rive-Sud de Montréal

**JULIE BILODEAU**  
Trésorière  
SBC de Chicoutimi

**FRÉDÉRIC BOUDREAU**  
Administrateur  
APIC Côte-Nord  
(coopté le 19 septembre 2017)

**MÉLANIE GAGNON**  
Administratrice  
SBC de Jonquière

**MARIANNE LACHANCE**  
Administratrice  
CRIC de Port-Cartier

**MICHEL QUIRION**  
Administrateur  
Solution Budget Plus  
de Sherbrooke



# TABLE DES matières

1	<b>la CACQ</b>	mission, objectifs et moyens
9	<b>vie associative</b>	structure et fonctionnement
13	<b>défense collective des droits</b>	mission commune
17	<b>comités</b>	représentation et fonctionnement
25	<b>mobilisation sociale</b>	actions et appuis
29	<b>communications</b>	outils et moyens
36	<b>remerciements</b>	et partenaires

0  
1

LA COALITION DES  
ASSOCIATIONS DE  
CONSOMMATEURS DU QUÉBEC

---

**La CACQ représente ses  
20 associations membres  
au niveau national.**

LA CACQ EST UN REGROUPEMENT D'ASSOCIATIONS DE  
CONSOMMATEURS  
DONT LA MISSION VISE LA

# DÉFENSE DES DROITS ET DES INTÉRÊTS

des consommatrices et des  
consommateurs québécois.

---

**Elle a pour objectif de favoriser  
le développement et de  
renforcer la cohésion du  
mouvement de consommateurs  
autonome québécois dans le  
respect des autonomies  
particulières des associations  
membres.**



MANIFESTATION ENGAGEZ-VOUS  
POUR LE COMMUNAUTAIRE

# objectifs

## LE POIDS ET LA COHÉSION DES GROUPES



**FAVORISER** le partage de points de vue sur les enjeux de développement de la société de consommation et sur les défis auxquels le mouvement est confronté;

**DÉFENDRE** les intérêts des membres, notamment en ce qui concerne le financement des associations;

**FAVORISER** la communication entre les associations;

**PROMOUVOIR** des actions communes sur des enjeux et des orientations de base de la société de consommation, notamment l'utilisation du crédit et l'appauprissement des ménages;

**METTRE DE L'AVANT** une lecture critique de la société de consommation en faisant des liens entre celle-ci et d'autres enjeux sociaux et politiques;

**FAIRE** des pressions politiques pour travailler à l'avancement de dossiers de défense des intérêts des citoyens consommateurs.

**DÉVELOPPER** une plus grande visibilité.

**SOUTENIR, FORMER ET INFORMER** les associations membres.

**TRAVAILLER** en concertation avec d'autres intervenants afin d'augmenter notre force de frappe.

# moyens

L'EFFICACITÉ DES GROUPES



**1** défend  
les droits et les intérêts  
des consommateurs.

**4** informe,  
outille et sensibilise les  
consommateurs.

**2** mobilise  
ses membres et la  
population.

**5** participe  
à diverses instances de  
consultation.

**3** appuie  
divers organismes et  
plusieurs causes.

**6** rencontre  
et influence les décideurs  
politiques.

---

**Comptant sur plus de 50 ans d'expérience au Québec, les associations de consommateurs sont des organismes chargés de défendre les droits collectifs et individuels des citoyens dans les domaines liés à la consommation. Reconnues comme des spécialistes terrain des dossiers liés à la consommation, elles se sont surtout fait connaître auprès de la population pour leurs services d'aide et de soutien aux personnes endettées.**



---

**Regroupant 20 organisations,  
la CACQ forme le plus grand  
regroupement d'associations  
de consommateurs au Québec et  
elle couvre 11 régions administratives  
au Québec : le Bas Saint-Laurent, le  
Saguenay-Lac-Saint-Jean, la Capitale  
nationale, l'Estrie, l'Outaouais,  
la Côte-Nord, la Gaspésie-Îles-  
de-la-Madeleine, les Laurentides, la  
Montérégie et le Centre-du-Québec.**



# les associations

DE CONSOMMATEURS MEMBRES DE LA CACQ

## **ACEF DES BASSES-LAURENTIDES**

Association coopérative d'économie familiale  
des Basses-Laurentides

## **ACEF DES BOIS-FRANCS**

Association coopérative d'économie familiale  
des Bois-Francs

## **ACEF DE L'OUTAOUAIS**

Association coopérative d'économie familiale  
de l'Outaouais

## **ACEF DE LA PÉNINSULE**

Association coopérative d'économie familiale  
de la Péninsule

## **ACEF DE LA RIVE-SUD DE MONTRÉAL**

Association coopérative d'économie familiale  
Rive-Sud de Montréal

## **ACEF DE QUÉBEC**

Association coopérative d'économie familiale  
de Québec

## **ACEF RIMOUSKI-NEIGETTE ET MITIS**

Association coopérative d'économie familiale  
Rimouski-Neigette et Mitis

## **APIC CÔTE-NORD**

Association pour la protection des intérêts  
des consommateurs de la Côte-Nord

---

**CARREFOUR D'ENTRAIDE DRUMMOND  
CIRCCO**

Centre d'information et de recherche  
en consommation de Baie-St-Paul

**CRIC DE PORT-CARTIER**

Centre de recherche et d'information  
en consommation de Port-Cartier

**GRAPE DE QUÉBEC**

Groupe de recherche en animation et  
planification économique de Québec

**SAAB DE CHARLEVOIX-EST**

Service alimentaire et aide budgétaire  
de Charlevoix-Est

**SB LAC-SAINT-JEAN-EST**

Service budgétaire Lac-Saint-Jean-Est

**SBC DE CHICOUTIMI**

Service budgétaire communautaire de  
Chicoutimi

**SBC DE JONQUIÈRE**

Service budgétaire communautaire  
de Jonquière

**SBP DE LA BAIE/BAS SAGUENAY**

Service budgétaire populaire de La Baie et  
du Bas Saguenay

**SBP DES SOURCES**

Service budgétaire populaire des Sources

**SERVICE BUDGÉTAIRE DE ST-FÉLICIEN**

**SOLUTIONS BUDGET PLUS**

# 02

## VIE ASSOCIATIVE

---

**Une approche participative axée sur les respect des orientations et des préoccupations des membres.**



## ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DE LA CACQ 2017

# STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT

La Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) puise sa force dans la somme des actions de ses membres. C'est avant tout l'implication des membres dans la réalisation d'actions et d'objectifs communs pour la protection des consommateurs qui distingue le regroupement. C'est pourquoi l'organisme a choisi un modèle de gestion participative qui ouvre grande la porte à une vie associative démocratique des plus dynamiques, faisant en sorte que les dossiers défendus par le regroupement sur la scène nationale sont menés par les membres par le biais des comités de travail. La base d'adhésion stipule à cet effet que les membres ont l'obligation de participer aux différents comités de travail.

## les comités

La CACQ compte actuellement 3 comités permanents, composés par de représentants des associations membres et coordonnés par la permanence de la CACQ. Ces comités mènent des travaux et des projets en lien avec leur mandat. D'autres groupes de travail ont pour mandat de représenter la CACQ auprès de diverses instances.

## le conseil d'administration

Le conseil d'administration (CA) est une instance démocratique représentative où les administrateurs élus prennent des décisions pour le bien du projet collectif du regroupement. Le CA exerce ses obligations et ses responsabilités en lien avec les autres instances, et ce, en fonction des orientations de l'assemblée générale. Il est tenu de faire des recommandations aux membres touchant les orientations générales et le plan d'action adopté lors de l'assemblée générale annuelle. Il effectue les suivis nécessaires à la réalisation et au respect des décisions prises en assemblée générale annuelle. Il voit également à la saine gestion financière et humaine du regroupement.

Le conseil d'administration s'est particulièrement impliqué cette année par les nombreuses prises de position et par le soutien ponctuel à la nouvelle coordination concernant les 4 projets en cours (Colloque national, campagne de sensibilisation, projet de recherche et projet de formation à l'interne) et les démarches entourant l'autorisation d'une action collective.

6

## rencontres

le CA s'est réuni quatre fois en visioconférence et deux fois en présentiel.

## principaux mandats confiés par le conseil d'administration

### REPRÉSENTATION

**Participation** aux rencontres de consultation avec l'Office de la protection du consommateur (OPC) pour la réforme de la Loi sur la protection du consommateur (LPC);

**Participation** aux rencontres de consultation de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) entourant les pratiques des banques canadiennes;

**Participation** à la Journée de l'Éducation Financière 2018 de l'Autorité des marchés financiers (AMF) et présentation du projet de l'ACEF Rive-Sud de Montréal;

**Participation** à la Conférence nationale de la littératie financière organisée par l'ACFC;

**Participation** aux Séances consommateurs 2018 organisées par le Conseil de radio-diffusion et des télécommunications du Canada (CRTC) et l'ACFC à Ottawa;

### PROJETS DE LOI

**Prise de position** sur les projets de loi 134, loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation, sur le projet de loi 141, loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières; et 150, loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions des discours sur le budget du 17 mars 2016 et du 28 mars 2017;

**Entente de collaboration** avec Monsieur Jacques St-Amant pour l'analyse de projets de loi et la production de deux mémoires (projets de loi 141 et 150);

**Diverses rencontres** avec des parlementaires ou leurs collaborateurs concernant les projets de loi 141

**Rencontres et discussions** avec Option consommateurs et l'Union des consommateurs afin d'élaborer une stratégie d'actions communes visant à alerter l'opinion publique face aux enjeux de certaines mesures proposées par le projet de loi 141;

**Organisation d'une conférence de presse** commune avec Option consommateurs au sujet des enjeux soulevés par certaines dispositions contenues dans le projet de loi 141;

**Préparation d'un document de consultation** et sondage auprès des membres de la CACQ en vue d'une prise de position concernant le projet de loi 141;

**Dépôt de 3 mémoires** à l'Assemblée nationale (observations et recommandations à l'égard des projets de loi 134, 141 et 150);

**Participation aux consultations particulières** à l'Assemblée nationale dans le cadre de l'étude des projets de loi 141 et 150;

Envoi d'une lettre concernant le projet de loi 141 à la Ministre responsable de la protection du consommateur, Madame Lise Thériault, conjointement avec Option consommateurs et envoi de lettres aux législateurs concernant le projet de loi 141, conjointement avec Option consommateurs, **interpellation des membres de la CACQ** et conception d'une lettre type afin qu'elles interpellent leurs députés locaux;

## AUTRES MANDATS

Obtention du statut de partie demanderesse dans l'action collective en instance d'autorisation portant contre Unilever Canada Inc. et al. et participation aux audiences relativement au dossier;

Dépôt d'un mémoire lors de la consultation de Transition Énergétique Québec (TÉQ);

Dépôt de demandes de financement à l'Office de la protection du consommateur (OPC), au Secrétariat à la condition féminine, à Industrie Canada, à l'Autorité des marchés financiers (AMF);

**Suivis** des travaux des comités et mandataires et de la campagne de sensibilisation nationale, mise en place d'un comité de relecture composé des membres du CA pour le projet de recherche «Les visages de l'endettement» et émission des recommandations à l'équipe de recherche;

Production des contours du projet «Colloque national consommation 2019», du document de présentation, du plan de commandite;

Gestion des ressources humaines et financières.

## la permanence

### ÉQUIPE RÉDUITE AU MINIMUM POUR UNE SECONDE ANNÉE

L'équipe de travail était en début d'année composée de deux personnes, qui ont assuré un soutien à la réalisation des orientations prises en assemblée générale ou au conseil d'administration ainsi que dans les comités de travail. Il s'agit d'Élisabeth Circé Côté coordonnatrice et de Rébecca Bleau, agente de communication, pour un total de 52 heures pour les deux employés à la permanence. La CACQ a également obtenu l'appui d'un étudiant au courant de l'été. En août, Élisabeth a quitté

ses fonctions, à la suite de quoi Rébecca repris la coordination par intérim jusqu'en février, alors qu'elle obtenu le poste permanent. Un étudiant en droit (10 heures/semaine) et une étudiante du programme Pro Bono UQAM (3 heures/semaine) offraient un appui en recherche juridique, bénévolement pour quelques mois. L'un de deux étudiants, Yanick Péloquin, a été embauché par la suite de la mi-janvier à la fin avril.

## LE DÉPART D'ÉLISABETH

La tempête Élisabeth secoua la CACQ et aura soufflé pendant plus d'un an. Son regard neuf et sa vitalité en auront certainement secoué plus d'un, mais son dévouement, sa **détermination et sa passion** dirigea avec intelligence la CACQ vers un avenir différent, dessinant les contours de nouvelles actions. Si elle n'y était plus en 2017/18 pour voir les résultats de ses efforts, elle laissa en legs 4 projets prometteurs, lançant ainsi le début d'un nouvelle CACQ, imprévisible et fougueuse.

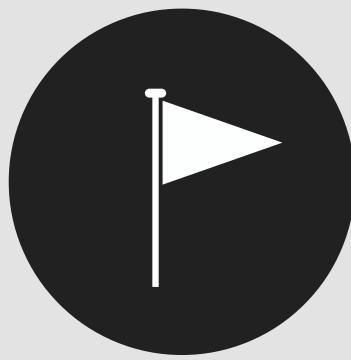


# 0 3

## DÉFENSE COLLECTIVE DES DROITS

---

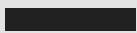
**Depuis sa création, la CACQ s'est positionnée et a représenté les consommateurs dans de nombreux dossiers en défense de droits.**



Les activités de la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) s'articulent autour des

# GRANDS CRITÈRES

de la défense collective de droits.



**01** L'éducation populaire.

**02** La mobilisation sociale.

**03** Les activités de représentation auprès des instances.

**04** Les actions politiques non partisanes.



MANIFESTATION  
ENGAGEZ-VOUS  
POUR LE  
COMMUNAUTAIRE

## LES GRANDS DOSSIERS

Que ce soit dans le dossier de la réforme de la Loi sur la protection du consommateur, l'encadrement du secteur financier, l'accès à l'énergie, ou l'éducation financière, la CACQ intervient publiquement et participe à des consultations dans le but de mieux protéger les consommateurs. Ce sont les comités de travail qui sont les porteurs des dossiers et des actions de la CACQ.

### énergie

#### POUR UN ACCÈS À L'ÉNERGIE À TOUS LES QUÉBÉCOIS

La CACQ considère comme un droit pour tous les Québécois, nonobstant les contraintes de pauvreté, l'accès et le maintien à une source d'énergie (incluant électricité, gaz et mazout) permettant de se chauffer, de s'éclairer et d'assurer tous les autres services domestiques. La CACQ, de concert avec d'autres organismes, accumule les gains en matière d'accès à l'énergie depuis plusieurs années. En effet, le travail effectué auprès d'Hydro-Québec a permis d'obtenir des mesures de recouvrement qui respectent mieux la capacité de paiement des ménages à faible revenu.

### crédit

#### LE CRÉDIT ET L'ENDETTEMENT DES MÉNAGES

Par le biais des consultations budgétaires qu'elles effectuent, les associations de consommateurs membres de la CACQ observent des niveaux d'endettement excessivement élevés par rapport aux revenus disponibles. Nous considérons que le surendettement des ménages est un problème de première importance dans la société québécoise et nous croyons que les solutions doivent aller au-delà des responsabilités individuelles. Dans ce contexte, nous avons travaillé activement, en collaboration avec l'Office de la protection du consommateur, à la réforme des lois sur le crédit à la consommation dans une perspective de lutte au surendettement et de protection des consommateurs. La CACQ a par ailleurs participé à la consultation particulière de la Commission des relations avec les citoyens à l'Assemblée nationale dans le cadre de l'étude du projet de loi 134 afin d'éclairer les parlementaires sur les enjeux auxquels font face les consommateurs au quotidien.

## campagne

### «DES COMMUNAUTÉ PLUS FUTÉES QUE LE CRÉDIT»

Pendant 10 ans, la CACQ, en collaboration avec les associations de consommateurs du Québec, a mis de l'avant la vaste campagne provinciale d'éducation et de sensibilisation au crédit et à l'endettement « Dans la marge jusqu'au cou ». Cette campagne proposait une approche originale et indispensable dans un contexte où l'information relative à l'utilisation du crédit est principalement offerte par les entreprises émettrices de crédit. La nouvelle campagne s'est déclinée sur deux ans (2016 à 2018) et s'est déployée principalement via les médias sociaux afin d'en maximiser l'impact auprès de la clientèle cible (20-35 ans). Elle visait notamment à présenter les alternatives communautaires au crédit. L'angle proposé pour cette campagne orientait le message sur les alternatives collectives au crédit et à l'endettement, sans toutefois diaboliser le crédit. Quatre thèmes relatifs au budget y étaient abordés : alimentation; logement; loisir/culture et transport.

## littératie financière

### DÉFENSE COLLECTIVE DES DROITS EN MATIÈRE DE FINANCES PERSONNELLES

La CACQ exerce une vigie sur les enjeux relevant des finances personnelles ; elle se veut également proactive au niveau de la représentation politique et médiatique dans ce domaine. Elle informe et implique ses membres concernant les enjeux de défense collective de droits en matière de finances personnelles et veille au soutien réciproque des interventions publiques..

### AUDIENCE PUBLIQUE ÉTUDE DU PROJET DE LOI 134 - ASSEMBLÉE NATIONALE -



# 04

## **COMITÉS ET GROUPES DE TRAVAIL**

---

**Ce sont les comités de la CACQ qui portent les actions du regroupement.**



## LES COMITÉS PERMANENTS

### **comité législation**

#### **EN MATIÈRE DE FINANCES PERSONNELLES**

Le comité a pour mandat d'être actif en ce qui a trait à la modernisation de la Loi sur la protection du consommateur (LPC). Le travail et l'implication de la CACQ ont le pouvoir d'influencer certains projets de loi. Le comité est formé de Jean-Mathieu Fortin de l'ACEF de la Péninsule, Mélanie l'Heureux, de l'ACEF de l'Outaouais, Jacinthe Nantel de l'ACEF Bases-Laurentides, Caroline Soulard, de l'ACEF Rive-Sud de Montréal, Lynda Lalancette du SBP de St-Félicien et de Yanick Pélloquin, étudiant en droit et stagiaire à la CACQ. La coordonnatrice de la CACQ s'est impliquée auprès du comité à partir du mois d'octobre 2017. La personne répondante au CA est Jean-Mathieu Fortin. Le comité a essentiellement fonctionné par échanges courriels et rencontres ponctuelles au courant de l'année. Le comité a délégué des représentants pour les nombreuses actions suite au dépôt de projet de loi 134.

## 08

### **Rencontres entre les membres du comité**

Par skype : le 12 septembre, les 6, 10, 11, 18, 23, et 24 octobre 2017 et le 26 janvier 2018,

#### **PRINCIPALES RÉALISATIONS PROJET DE LOI 134**

Rencontre avec la ministre de la Justice, Madame Stéphanie Vallée, afin de communiquer nos observations suite au dépôt du projet de loi 134, loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation; Préparation d'un document et consultation des associations membres afin de préparer l'argumentaire à développer en prévision des consultations dans le cadre de l'étude du projet de loi 134;

## **suite - comité législation**

### **PRINCIPALES RÉALISATIONS**

#### **PROJET DE LOI 134**

Rédaction et dépôt d'un mémoire à l'Assemblée nationale dans le cadre de l'étude du projet de loi 134;

**Participation aux consultations particulières dans le cadre de l'étude du projet de loi 134;**

Suivis des travaux parlementaires à ce sujet.

#### **PROJET DE LOI 141**

Alimenter la permanence de la CACQ sur certains dossiers relatifs au projet de loi 141, notamment en ce qui concerne la réintroduction de l'assurance de frais funéraires;

**Préparation et organisation d'une formation en ligne au sujet de l'encadrement du secteur financier et des dispositions prévues au projet de loi 141;**

## **comité pratiques dans le monde des finances personnelles**

Ce comité exerce une veille et une expertise sur les enjeux qui ont des impacts directs sur les consommateurs : nouveaux produits de crédit, pratiques des agences de recouvrement, taux d'endettement, comportements des consommateurs, etc. Le comité développe une analyse et peut entreprendre des actions de mobilisation. Il est soutenu dans ses activités de communication par la coordination.

Cette année, le comité avait pour mandat de réaliser le projet de formation pour les consultantes budgétaire des associations membres de la CACQ : «Les bases de la consultation budgétaire». Ce projet prévoit le développement d'une formation et son déploiement sur une plate-forme en ligne afin d'offrir aux associations l'accès à une formation au lieu et au moment de leur choix. Le comité avait également reçu le mandat de développer un projet de rencontre nationale sous forme d'un «colloque», avant le transfert au comité «Vie associative» de la CACQ.

Le comité est formé de Marie-Claude Pétrin du Carrefour d'Entraide Drummond, Cloé Paquette de l'ACEF de la Péninsule, Marlène Perron du SBP de Chicoutimi et de la coordonnatrice de la CACQ. Cette dernière est la personne répondante au CA. Lise Bouchard de l'ACEF de l'Outaouais et Caroline Soulard de l'ACEF de la Rive-Sud de Montréal en sont membres de soutien.

## **08**

### **Rencontres entre les membres du comité**

Par skype, les 12 et 25 septembre, 16 et 30 octobre, 13 et 27 novembre, 11 décembre 2017, le 15 janvier 2018. De nombreuses heures ont été consacrées à la rédaction à l'extérieur des rencontres, notamment pendant les mois de février et mars.

### **PRINCIPALES RÉALISATIONS PROJET FORMATION**

**Dépouillement du contenu existant : le cartable de formation pour les nouvelles consultantes de la CACQ ;**

Analyse du contenu du cartable de la formation à réviser;

**Production du nouveau plan de travail détaillé du projet «Les bases de la consultation budgétaire»;**

Choix du contenu à retravailler; écriture des nouveaux contenus et production d'un nouveau cartable de formation ;

**Conception du plan de formation;**

Recherche de fournisseurs externes pour l'hébergement de la plate-forme; rencontre et offre de services;

**Choix du fournisseur de service;**

Recherche de financement et envoi des demandes;

**Obtention d'une promesse de contribution;**

Rencontre exploratoire avec différents fournisseurs et développement de partenariats.



CE VENDREDI 24 NOVEMBRE

# IGNORONS LE VENDREDI FOU

## comité vie associative

Ce comité veille à tenir informées les associations de consommateurs membres sur les questions d'intérêt qui les préoccupent ainsi que sur des sujets internes au regroupement et concernant des dossiers en consommation. Le comité développe des outils (forum, média social, bulletin, blogue ou autre) et alimente ceux-ci par des contenus divers. Il sollicite la participation des membres et favorise les échanges entre eux.

Cette année, le comité a obtenu comme mandat d'organiser une rencontre nationale de type «colloque» sur les enjeux de consommation.

Le comité est formé par Karine Poirier du SBP de La Baie/Bas-Saguenay, Véronique Poirier du SBP des Sources, Chantal Lapointe de l'ACEF Rimouski-Neigette et Mitis, Christine Arbour du CIRCCO, Roland Labrecque de l'ACEF de la Péninsule, Annie-Claude Tremblay du SBP de Saint-Félicien, de Christine Arbour du CIRCCO et de la coordonnatrice de la CACQ. Cette dernière est par ailleurs la personne répondante au CA.

## PRINCIPALES RÉALISATIONS

Animation du forum Facebook des membres et réflexion sur les techniques afin de stimuler les échanges;

Action de mobilisation pour la Journée Sans achat du 23 novembre 2017 et rédaction d'un communiqué de presse;

Élaboration du plan de travail détaillé pour l'organisation du colloque national;

Identification et production d'une liste de thèmes; identification de conférenciers potentiels;

Production d'un document de consultation et interpellation des membres quant au choix des thèmes;

Introduction de la Tournée des membres : deux diffusions cette année. Cette initiative vise à faire le pont entre les membres et le conseil d'administration et ce, quatre fois par année.

L'intérêt est de faire le point sur les changements survenus dans chaque association : changement dans l'équipe de travail, nouvelle subvention, présence dans un média, etc.

**03**

Rencontres entre les membres du comité

Par Skype les 21 novembre, 6 décembre 2017, et le 5 février 2018.

# LES MANDATAIRES

## REPRÉSENTATIONS AUPRÈS DE DIVERSES INSTANCES

### table de travail Hydro-Québec

#### TABLE DE TRAVAIL EN RECOUVREMENT

Le mandat 2017-2019 de la Table est de traiter en priorité les sujets suivants : contribuer à la continuité et à l'amélioration des services «ménages à faible revenu» (MFR) en recouvrement, faire évoluer les ententes personnalisées «faible revenu» en recouvrement, rechercher des solutions durables et des mesures préventives. Cette table réunit des représentants de la CACQ (3), de l'Union des consommateurs (3), d'Option consommateurs (1) et de la Direction du service de recouvrement d'Hydro-Québec (DSR).

La CACQ est représentée par Catherine Bechdolff de l'ACEF de l'Outaouais, Hélène Hétu de l'ACEF Rive-Sud de Montréal et Catherine Bergeron de l'ACEF de Québec.

# 05

Rencontres de la  
Table de travail en  
recouvrement

Et 3 rencontres préparatoires Skype des représentantes de la CACQ, 2 rencontres Skype au Comité énergie Union des consommateurs/CACQ et consultation du Groupe de travail au sujet de la transition énergétique du gouvernement

#### PRINCIPALES RÉALISATIONS

**Transformation du comité développement : la diminution du nombre de dossiers en étude a permis d'intégrer ce comité en fin de rencontre de la Table de travail en recouvrement;**  
Observation et dénonciation d'une transformation de la dynamique de collaboration entre les représentants des associations de consommateurs et Hydro Québec. En effet, pendant de nombreuses années toutes les ententes actuelles étaient à développer, construire et à tester en collaboration avec les associations de consommateurs. Nous ressentons qu'Hydro Québec cherche davantage notre approbation que notre collaboration.

## **suite - table de travail Hydro-Québec**

### **PRINCIPALES RÉALISATIONS**

#### **Finalisation de la facture simplifiée;**

Réalisation de pressions pour l'ajout d'informations sur le site web concernant les ententes MFR – Voir «Options en cas de difficultés de paiement»;

**Présentation des résultats des Projets pilotes par Hydro-Québec :** radiation mensuelle de la dette, entente dernière chance (après l'échec de plusieurs ententes personnalisées), entente B+(une entente plus généreuse demandée par les associations de consommateurs pour les MFR avec revenu inférieur à 50% du seuil de faible revenu (SFR).

Présentation par Hydro Québec du Centre d'accompagnement interne débutant sa première phase le 1er avril 2018. La deuxième phase portant sur l'efficacité énergétique sera mise en place à l'automne 2018 en collaboration avec Transition Énergétique Québec;

**Collaboration avec le comité énergie de l'Union des consommateurs pour la préparation des rencontres de la Table de travail en recouvrement.**

## **groupe de travail Hydro-Québec**

### **GROUPE DE TRAVAIL MÉNAGES À FAIBLE REVENU**

Le mandat du groupe de travail est d'assurer le suivi des pistes de solutions pour venir en aide aux ménages à faible revenu (MFR). Au cours de l'année 2017-2018, la CACQ a poursuivi son implication au Groupe de travail. Sont réunis des représentants de la CACQ, d'Option consommateurs, d'Union des consommateurs, de Transition énergétique Québec et d'Hydro-Québec

Distribution. Richard Dagenais a quitté officiellement sa représentation mais tel que prévu, est demeuré disponible en tant que consultant bénévole. Compte tenu des départs qu'a connus la CACQ cette année, il y a eu un certain roulement de représentants au groupe : Élisabeth Circé-Côté, coordonnatrice de la CACQ et Jean-Mathieu Fortin de l'ACEF de la Péninsule ont assisté à la rencontre du Groupe de travail de mai 2017 avec Louise Tardif et, Rebecca Bleau a pris le relais d'Élisabeth et s'est jointe à Louise pour la rencontre de novembre dernier.

### **LES ORIENTATIONS DU GROUPE**

Assurer l'accessibilité à l'électricité et aux services pour les ménages à faible revenu ; Optimiser les économies d'électricité auprès des ménages à faible revenu, tout en améliorant leur confort ; Rendre l'électricité et les services abordables pour tous les ménages à faible revenu.

## **02**

### **Rencontres du Groupe de travail**

#### **SUJETS ABORDÉS**

##### **Suivi des pistes de solutions;**

Invitation du représentant de Transition énergétique Québec (TÉQ) à faire valoir le point de vue des ménages à faible revenu en participant aux consultations publiques du TÉQ.

**Dépôt par la CACQ d'un mémoire de 34 pages.**

Richard Dagenais a accepté de rédiger le mémoire dans un très court laps de temps. Catherine Bechdolff, Rebecca Bleau et Louise Tardif ont contribué en validant le contenu, corrigéant l'orthographe et la mise en page;

Confirmation de la part d'HQ que le Centre d'accompagnement pour les MFR se fera finalement à l'interne. La phase I, qui modifiait l'outil de proposition en privilégiant l'accompagnement, a débuté en avril 2018. La phase II, qui ajoutera l'aspect efficacité énergétique, est prévue pour septembre 2018.

L'idée d'une offre intégrée en efficacité énergétique entre HQD et le TÉQ sera un aspect très positif pour les MFR.

**Présentation de la nouvelle image de la facture d'Hydro-Québec, simplifiée et adaptée à la situation de l'abonné. Déploiement progressif à partir de janvier 2018.**

## comité consultatif Office de la protection du consommateur

### COMITÉ CONSULTATIF DES CONSOMMATEURS AVEC L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Le Comité consultatif des consommateurs de l'Office de la protection du consommateur (OPC) permet de renforcer les liens entre les représentants des consommateurs et l'OPC et d'obtenir leur son de cloche, notamment sur les enjeux législatifs.

La CACQ est représentée par Marie-Édith Trudel, de l'ACEF de la Rive-Sud de Montréal et Denis Falardeau de l'ACEF de Québec.

Lors des rencontres du comité consultatif des consommateurs pour l'année 2017-2018, les membres ont fait le suivi des travaux entourant la réforme de la Loi sur la protection du consommateur, du dépôt du projet de loi 134 en mai jusqu'à son adoption en novembre. Ce projet vise principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation.

### LA SUITE DES TRAVAUX

En janvier 2018, l'OPC présentait au comité consultatif des mesures qui pourraient faire partie des règlements découlant du projet de loi 134, soit :

**Évaluation de la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé ou d'exécuter les obligations découlant d'un contrat de louage à long terme de biens;**

Contrat de crédit à coût élevé;

**Commerçants de services de règlement de dettes;**

Contrat de crédit garanti par une hypothèque immobilière;

**Vente avec faculté de rachat (substitut du prêt sur gage).**

## comité commerce de détail Office de la protection du consommateur

### COMITÉ CONSULTATIF SUR LE COMMERCE DE DÉTAIL AVEC L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Le comité a pour objectif de renforcer les liens entre l'Office de la protection du consommateur (OPC) et les associations de commerçants en incluant les représentants des associations de consommateurs. Le comité crée un espace d'échange où les différents acteurs ont la possibilité de se prononcer sur les politiques de l'OPC et d'émettre des propositions.

La CACQ est représentée par Caroline Soulard de l'ACEF Rive-Sud de Montréal, membre du comité Législation de la CACQ.

### SUJETS ABORDÉS

Suivi du projet de médiation en ligne;  
Projet de règlement sur les permis;  
Projet de loi 134;  
La planification stratégique de l'OPC.

---

## **comité agent de voyage**

### **Office de la protection du consommateur**

#### **COMITÉ CONSULTATIF DES AGENTS DE VOYAGE AVEC L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

Ce comité a pour mandat de conseiller la ministre responsable de l'application de la Loi sur les agents de voyages au sujet de toutes les mesures relatives aux activités des agents de voyages et de lui donner son avis sur toute question qu'on lui soumet. Créé en 2004 lors de l'entrée en vigueur des modifications au Règlement sur les agents de voyages, le comité répond aux souhaits exprimés par les intervenants de l'industrie du voyage.

La CACQ est représentée par Laurence Marget, du GRAPE de Québec.

---

## **comité portail web tout bien calculé**

Le comité de mise à jour du portail web «toutbiencalcule.ca» a été mis en place au printemps 2016 et une intervenante de l'ACEF Basses-Laurentides, Jacinthe Nantel, y représente la CACQ. Elle effectue la révision du contenu, participe aux rencontres entre les membres et aux activités de promotion du site web. Le portail s'est d'ailleurs mérité le prix de l'Autorité des marchés financiers en 2016.

#### **PRINCIPALES RÉALISATIONS**

Intégration des cartes géographique  
Mise à jour et ajout de nouveaux contenus : Fiches crédit, Nouvelles, FAQ, Outils, Publications. Révision juridique de la section «Endettement». Promotion sur Facebook : rendez-vous mensuels des associations. Contacts auprès des associations pour vérifier leurs besoins en réimpression (cartes d'affaires du site) et si des modifications les concernant devaient être apportées.

# 05

## MOBILISATION SOCIALE

---

**La CACQ appuie diverses causes et organismes. Elle mobilise ses membres en utilisant son réseau à travers la province.**

UNIFICATION

# LA COMPLÉMENTARITÉ DES GROUPES COMMUNAUTAIRES



## ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME



Nous avons suivi les dossiers menés par le Regroupement québécois de l'action communautaire autonome (RQ-ACA), le Regroupement des organismes en défense collective des droits (RO-DCD) et la Coalition opposée à la tarification et à la privatisation des services publics (dite « Coalition Main rouge »).

### réalisations

#### RQ-ACA

Participation à l'AGA de juin 2017;  
Diffusion de l'information aux membres;  
Participation à la semaine de visibilité de l'action communautaire autonome;  
Participation à la campagne «Engagez-vous pour le communautaire».

#### RO-DCD

Participation à l'AG spéciale de septembre 2017;  
Diffusion de l'information aux membres;  
Participation à la campagne « Les droits ça se défend ».

#### COALITION MAIN ROUGE

Participation à la campagne «Visez la justice sociale;  
Diffusion de l'information aux membres.

#### CDC CENTRE-SUD

Participation à l'assemblée de juin 2017;  
Rencontre particulière de mars 2018;  
Diffusion et promotion des initiatives sur les médias sociaux.

---

## revendications

Envoi d'une lettre au ministre de l'éducation et de l'enseignement supérieur, Sébastien Proulx afin d'émettre des réserves quant à l'implantation du cours d'éducation financière en cinquième secondaire;

**Appui de la déclaration de principes sur le revenu minimum garanti (RMG) lancée le 8 novembre par le Collectif pour un Québec sans pauvreté;**

**Appui de la campagne «Engagez-vous pour le communautaire» du RQ-ACA et participation à la manifestation nationale;**

**Participation à la semaine nationale de l'Action communautaire autonome : présence à la conférence de lancement et diffusion des informations;**

Co-signature avec Option consommateurs la lettre déposée le 25 octobre 2017 à l'attention de la Ministre responsable de la protection du consommateur, Madame Lise Thériault, afin d'attirer son attention sur les mesures problématiques contenues dans le projet de loi 141;

**Co-signature avec Option consommateurs de la lettre à l'attention des 125 députés de l'Assemblée nationale afin d'attirer leur attention sur les mesures problématiques contenues dans le projet de loi 141;**

**Production d'une lettre «type» pour les associations de consommateurs afin qu'elles l'envoient à leurs députés locaux;**

Envoi d'une lettre à l'attention du co-porte-parole de Québec Solidaire, Gabriel Nadeau-Dubois, afin d'attirer son attention sur les mesures problématiques contenues dans le projet de loi 141;

**Appui de la campagne 5-10-15 et envoi de la lettre du Collectif pour un Québec sans pauvreté concernant le Règlement modifiant le Règlement sur les normes du travail, adressée à la ministre responsable du Travail, Madame Dominique Vien;**

Appui à l'activité de mobilisation entreprise par le FRAPRU, qui consiste en une grande marche entre Ottawa et Québec pour le droit au logement;

**Appui et signature de la lettre d'opinion de la Coalition Main rouge en vue de la Journée mondiale pour la justice sociale, publiée dans La Presse;**

Appui et signature de la lettre d'opinion concernant l'opposition à certaines mesures proposées par le projet de loi 141 et que la CACQ en soit co-signataire.

**Diffusion de la pétition intitulée : opposition aux modifications apportées à Loi sur la distribution des produits et services financiers par le projet de loi n° 141, déposée à l'Assemblée nationale;**

Réaffirmation de l'appui au projet de l'ACQC qui vise à permettre l'accompagnement des consommateurs lésés par le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs.

# 06

## COMMUNICATIONS

---

**Outils et moyens de communication.**

# ENTOURANT LES ACTIONS POLITIQUES

*L'année 2017-2018 aura été riche en activités politiques pour la Coalition et aura permis une visibilité importante sur deux principaux dossiers, soit la réforme de la Loi sur la protection du consommateur par le projet de loi 134 et la réforme de l'encadrement du secteur financier, par les projets de loi 141 et 150.*



PROJETS DE  
LOI

141 ET 150



# COMMUNICATION INTERNE

## COMMUNICATION AVEC LES MEMBRES

L'Info-CACQ, bulletin destiné aux membres, a été publié 7 fois au cours de la dernière année. Cet outil de communication relaie des informations sur la vie associative, des nouvelles de la CACQ, des appels à la mobilisation, des appels à consultations des membres via des sondages maison, des statistiques et informations pertinentes à la défense de droits des consommateurs.

La CACQ a également un groupe privé sur la plate-forme Facebook. Ce forum est utilisé pour transmettre des articles pertinents, des questions pratiques sur la consultation budgétaire, des demandes de la part des médias, etc. Il est de plus en plus utilisé entre les publications de l'info-lettre mensuelle et s'est révélé être une plateforme de consultation efficace en raison de son potentiel interactif. Un autre forum conjoint avec l'Union des consommateurs a également été mis sur pied l'année dernière et demeure actif.

**01** Conférence de presse

**05** Communiqués de presse

**37** Mentions médias (Télé, Radio, Presse)

# COMMUNICATION EXTERNE

## COMMUNICATION MÉDIATIQUE

La CACQ émet des communiqués de presse lors de ses prises de position officielle et lors du lancement de la campagne de sensibilisation au crédit et à l'endettement. Cette année, elle l'a également fait dans le cadre de la rentrée scolaire afin d'émettre des réserves devant l'empressement de l'implantation du cours d'éducation financière au secondaire, à l'occasion de la journée sans achat et dans le cadre d'une conférence de presse commune avec Option consommateurs au sujet du projet de loi 141.

Cette année, en raison de la contribution de Monsieur Jacques St-Amant en tant qu'analyste, une importante part des demandes médiatiques portaient sur la réforme du secteur financier et de ses impacts sur la protection des consommateurs.

MENTIONS MÉDIAS TOTALES,  
INCLUANT CELLES DE LA  
CAMPAGNE DE SENSIBILISATION

 12 814 visiteurs

 1 180 adeptes



# CAMPAGNE DE SENSIBILISATION

## «DES COMMUNAUTÉS PLUS FUTÉES QUE LE CRÉDIT»

La CACQ a lancé en septembre 2016 sa nouvelle campagne de sensibilisation au crédit et à l'endettement « Des communautés plus futées que le crédit ». Elle s'est échelonnée sur une durée de deux ans et s'est terminée au printemps 2018 avec les deux derniers thèmes (loisirs/culture et transport).

### OBJECTIFS

**SENSIBILISER** la population aux méfaits du surendettement ;

**PROPOSER ET PROMOUVOIR** des alternatives accessibles et concrètes au crédit.

### ORIENTATIONS

La campagne s'adresse au 20-35 ans et a été développée et réfléchie dans le but de s'inscrire dans une stratégie web. La plateforme de diffusion principale est la page Facebook : [facebook.com/plusfutees](https://facebook.com/plusfutees).

Bien qu'elle lance un cri d'alarme sur la situation d'endettement des ménages au Québec et dénonce l'utilisation excessive du crédit, la campagne envoie un message positif et offre une vitrine aux alternatives collectives permettant de répondre aux besoins essentiels de la population et ce, à prix abordable. Elle s'est articulée autour de quatre grands thèmes, soit l'alimentation, le logement, le transport, les loisirs et la culture.

**01** Lancement médiatique en ligne (multimédias)

 1 583 adeptes

**03** Communiqués de presse + 1 lettre d'opinion (JDQ)

**07** Mentions médias nationaux (Télé, Radio, Presse)

BANNIÈRE DE LANCEMENT DE LA DEUXIÈME ANNÉE

- DES COMMUNAUTÉS -  
**PLUS FUTÉES**  
QUE LE CRÉDIT

UNE CAMPAGNE DE LA  
COALITION DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS DU QUÉBEC

# CAMPAGNE DE SENSIBILISATION

## COLLABORATION SPÉCIALE AVEC L'HUMORISTE FRED DUBÉ

La CACQ a collaboré avec l'humoriste Fred Dubé pour la production de 4 nouvelles capsules vidéos promotionnelles, où l'humour engagé est le vecteur du message des associations de consommateurs. Les vidéos ont été déployées sur le média social Facebook du 15 au 26 mars 2018 et elles proposaient une réflexion sur la banalisation de l'utilisation du crédit à la consommation.



SI TOI NON PLUS TU NE PEUX PAS VIVRE  
**QUE DE PAIN ET  
DE LAIT**

VA VOIR TON ASSOCIATION DE  
CONSOMMATEURS.

DES ALTERNATIVES  
EXISTENT  
POUR CONSOMMER  
AUTREMENT.  
SOYONS PLUS FUTÉES

[PLUSFUTÉES.COM](http://PLUSFUTÉES.COM)

- SOYONS PLUS FUTÉES -

« PARCE QUE,  
QUAND  
LE CRÉDIT  
TE DRAGUE,  
SON  
TAUX D'INTÉRÊT  
Y'EST  
ÉLEVÉ! »

- FRED DUBÉ -

[PLUSFUTÉES.COM](http://PLUSFUTÉES.COM)

## **principales réalisations**

Présentation de l'analyse de la campagne aux membres à l'AGA 2017 et des principales orientations pour la deuxième année de la campagne;

**Collaboration avec l'humoriste Frédéric Dubé et sa participation à la réalisation des vidéos promotionnelles;**

Réalisation du plan de communication découlant des nouvelles orientations, incluant l'analyse des outils précédents;

**Développement de partenariat avec des intervenants oeuvrant dans les thèmes loisirs/culture et transport;**

Constitution du comité consultatif des outils de la campagne avec 3 membres de la Coalition;

**Production de 4 capsules vidéos avec la boîte de production Motus vidéo;**

Production de 5 articles témoignages des bénéficiaires des alternatives collectives;

**Production de 7 fiches types «bottin des alternatives» ;**

Production de l'habillage visuel de la deuxième année (7 vignettes, 2 bannières Facebook, éléments du site web); mise à jour du contenu du site web;

**Production de la boîte à outils pour les associations (guide de diffusion, calendrier, communiqué de presse type.);**

Calendrier de diffusion Facebook, incluant les articles issus de l'actualité, les outils des associations membres et les événements des partenaires;

**Tournée promotionnelle auprès des organismes communautaires dont la clientèle figure dans le public cible (35 organismes visités, 100 affiches et 3 000 dépliants distribués et tenue d'un kiosque au congrès international AIFRIS à l'UQAM (600 personnes rejointes, 100 dépliants distribués, 20 affiches);**

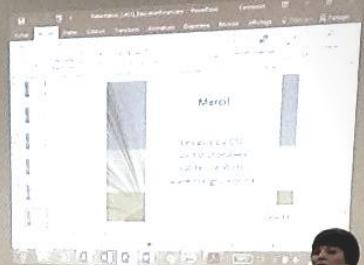
Campagne d'affichage de type sauvage dans plus de 250 lieux publics à Montréal; un affichage atteignant 50 000 étudiants à l'Université Laval;

Lancement médiatique le 15 mars 2018, lancement en ligne des contenus multimédias, campagne de publicité Facebook et Google Adwords, organisation de deux concours Facebook et relance médiatique le 22 mars en réponse aux propos du ministre fédéral des Finances;

**Production d'un atelier d'éducation populaire pour les associations membres de la Coalition afin qu'elles l'intègrent à leur programmation;**

Action de sensibilisation web à la journée sans achat du 23 novembre 2017, sous le thème plus futées (communiqué de presse, vignettes web et concours Facebook).





---

# REMERCIEMENTS

## MERCI À NOS PARTENAIRES

Accès Culture

Bibliothèques de Montréal,

Esprit de corps, Yoga communautaire

Front d'action populaire en réaménagement urbain

Fondation pour les consommateurs

Ginsberg Gingras

Hydro-Québec

Loisirs Québec

Maisons de la culture

Regroupement des cuisines collectives du Québec;

Regroupement des comités logement et associations de

locataires du Québec

Réseau des Accorderies du Québec;

Réseau québécois de l'action communautaire autonome

Taxibus Sorel-Tracy

Option consommateurs

Union des consommateurs

Ville d'Outremont,

Ville de Sorel-Tracy

## MERCI À NOS BAILLEURS DE FONDS

Office de la protection du consommateur (OPC)

Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux

initiatives sociales (SACAIS)





**CACQ.CA**