



NUMÉRO SPÉCIAL
40
ANS

ÉQUITÉ
JUSTICE ET
CONSOMMATEURS
RESPONSABLES

Attention Consommation

Automne 2014 • Volume 31

40 ans AU SERVICE des consommateurs

EN 1974, L'ASSOCIATION COOPÉRATIVE D'ÉCONOMIE FAMILIALE (ACEF) DE GRANBY VOYAIT LE JOUR. LA COOPÉRATIVE S'EST CONSIDÉRABLEMENT TRANSFORMÉE AU COURS DES 40 ANS QUI ONT SUIVI. AUJOURD'HUI, L'ACEF MONTÉRÉGIE-EST DÉFEND ET SOUTIEN LES CONSOMMATEURS ÉTABLIS DANS CINQ MRC DE LA MONTÉRÉGIE. SON PARCOURS SE FOND AVEC L'ÉVOLUTION QU'ONT CONNUS LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE ET LE MONDE DE LA CONSOMMATION AU QUÉBEC.

Bonne lecture

DÉBUT DES SERVICES

Dans l'après-guerre des années 1950 et 1960, le Québec vit une véritable révolution. Il s'industrialise et s'urbanise. Les travailleurs se regroupent au sein de syndicats, cherchant à améliorer leurs conditions, déclenchant des grèves retentissantes. C'est alors que naissent les premiers comités budgétaires au sein des syndicats pour aider les travailleurs en grève ou en lock-out. On se rend vite compte que ce service s'avère nécessaire en tout temps et même auprès de toute la population.

L'ACEF de Montréal voit le jour en mars 1968, née de la concertation d'une vingtaine d'organismes réunissant des coopératives d'épargne et de crédit et des syndicats. Son objectif : offrir un service de consultation budgétaire et juridique, éduquer les gens sur leurs droits et réformer certaines lois. Dès ses débuts, l'ACEF entend ouvrir des bureaux à l'extérieur de Montréal.

En novembre 1969, une trentaine de personnes se réunissent pour discuter de l'opportunité d'ouvrir une cellule à Granby. Deux conférenciers s'adressent alors aux participants : Me Pierre Marois, gérant de l'ACEF de Montréal, et futur ministre du gouvernement de René Lévesque, et Jean Léveillé du service d'éducation.

«Si les grandes compagnies ont les moyens de se défendre, si la publicité joue pour eux, le consommateur, lui, doit pouvoir trouver le moyen de se renseigner sur ses droits afin d'éviter d'être englouti par le système,» déclarait Pierre Marois dans La Voix de l'Est du 10 novembre 1969.

Pour lui, l'ACEF devait être une école populaire de formation et un moyen de pression pour faire adopter des lois sociales et mieux protéger les consommateurs.

Les premières activités débutent l'année suivante par la formation d'éducateurs populaires qui offriront des consultations budgétaires, la recherche de financement, des séances d'information à l'intention des assistés sociaux et du soutien aux travailleurs licenciés.



NOS LOGOS AU FIL DU TEMPS

Rolland Pelletier est alors embauché à titre de stagiaire. À la fin de cette première année d'activités, 34 dossiers individuels ont été ouverts.

Les services sont gratuits. La cellule locale de l'ACEF de Montréal est financée par les caisses populaires, les conseils centraux (CSN) et le gouvernement du Québec.

Au cours des années suivantes, les activités se poursuivent et s'étendent à la région grâce à l'appui des clubs alimentaires de Waterloo, Cowansville et Bedford. L'ACEF intervient auprès de la Régie des marchés agricoles sur la hausse du prix du lait. Elle offre également de la formation auprès des détenus.

Les années 1970 sont une période faste tant sur le plan social que pour la protection des consommateurs au Québec. L'Office de protection des consommateurs voit le jour en 1971 et un premier code de protection des consommateurs est adopté. Il conduira à l'adoption de la Loi sur la protection des consommateurs en 1978.

De nombreuses autres lois sont aussi adoptées à la même époque, sur l'aide juridique, les petites créances, les recours collectifs, l'assurance maladie et l'assurance automobile.

L'Office de protection des consommateurs lance le magazine *Protégez-Vous* en 1973. D'abord un feuillet de 4 pages, il deviendra un magazine à part entière cinq ans plus tard, son tirage atteignant même les 300 000 exemplaires.

Durant ces années, l'action de l'ACEF ne se limite pas à l'éducation budgétaire. Elle participe aussi à la fondation de coopératives et forme les futurs coopérateurs.

Le mouvement coopératif est foisonnant et les projets sont nombreux: comptoirs alimentaires et coopératives d'alimentation, garderie coopérative, garage coopératif et télé communautaire.

FONDATION DE L'ACEF DE GRANBY



Rolland Pelletier a été durant de longues années le seul permanent à l'ACEF.

En 1973-1974, l'ACEF de Montréal amorce un processus de décentralisation, forçant ainsi ses bureaux régionaux à devenir autonomes. Le bureau de Granby n'a toujours qu'un seul permanent, Rolland Pelletier. On entend donc donner la priorité aux actions collectives et restreindre les interventions individuelles.

suite page 2

Le 6 août 1974, les administrateurs signent une déclaration d'association et un avis est publié dans la Gazette officielle du Québec. Suivra l'assemblée de fondation le 30 octobre suivant, présidée par M. Pelletier. On adopte alors les règlements de régie interne et on procède à l'élection du premier conseil d'administration composé de Daniel Poirier, Jocelyne Lorange, Diane Gagné et Jean-Pierre Cyr.

Ses membres sont des syndicats locaux ainsi que des organismes populaires. Les membres individuels ne sont pas acceptés. D'ailleurs, le mouvement syndical appuie grandement l'ACEF. Durant de nombreuses années, l'ACEF a ses bureaux dans les locaux de la CSN de Granby.

En 1978, suite à des dissensions, l'ACEF de Granby quitte la Fédération des ACEF (FACEF) pour former avec d'autres ACEF la Fédération nationale des associations de consommateurs (FNAC).

À cette époque, les principaux champs de bataille de l'ACEF sont l'endettement des consommateurs, l'accès grandissant du crédit et la hausse du prix du lait. L'instauration du code universel dans les épicerie, qui entraînera la disparition des étiquettes de prix sur les articles, devient un cheval de bataille important pour l'ACEF. Elle craint que cette révolution rende la comparaison difficile entre les produits sur les étagères.

CRISE ÉCONOMIQUE DES ANNÉES 1980

La décennie 1980 s'amorce avec une importante crise économique : hausse de l'inflation, taux d'intérêt record, explosion du chômage. Les temps sont difficiles pour les ménages québécois.

En 1981-1982, la région connaît un taux de chômage de 30%, indique le rapport annuel de l'organisme. Plusieurs chômeurs doivent se résoudre à demander de l'aide sociale. Seul bon point au tableau : moins de 10% des consommateurs venus à l'ACEF seront forcés de déclarer faillite.

Sur le plan de la protection des consommateurs, les problèmes les plus importants concernent la vente des autos usagées et la vente itinérante d'isolants et de coupe-froid.

En 1982-1983, l'ACEF dispense 118 consultations budgétaires dont 23 dossiers liés aux hypothèques. La situation financière des ménages est toujours aussi difficile. Il faudra plusieurs années pour qu'elle se résorbe quelque peu.

Toutefois, rien n'empêche le mouvement des consommateurs de s'intéresser aux grandes causes touchant la consommation. La FNAC réalise une enquête sur les habitudes alimentaires des Québécois, ce qui entraîne une campagne de sensibilisation sur la réglementation de certains produits essentiels. Le dossier de la MIUF monopolise les médias, en raison des coûts que doivent absorber plusieurs ménages pour retirer cet isolant néfaste des murs de leur résidence.



Nicole Jutras, coordonnatrice, sur une photo prise en 2000 dans le cadre du concours Endettement Prudence.

Toutefois, malgré l'amélioration de l'économie, l'endettement des consommateurs demeure préoccupant :

«Nous constatons que si la situation économique en général va assez bien, l'endettement et les problèmes financiers que vivent certains consommateurs vont en augmentant,» mentionne le rapport annuel de 1987-1988.

UNE ACEF VRAIMENT RÉGIONALE

Depuis les débuts de son existence, le travail de l'ACEF se partage entre les interventions individuelles (consultations budgétaires), l'éducation populaire (cours sur le budget, ateliers de formation) et la défense des droits des consommateurs. L'équilibre est toujours difficile car les consultations budgétaires accaparent souvent une grande part du temps du seul conseiller budgétaire de l'organisme.

Le territoire de l'ACEF ne se limite pas qu'à Granby. Les interventions s'étendent aussi à Waterloo, Cowansville, Farnham, Bedford et Saint-Césaire. En 1988-1989, on mentionne avoir ouvert plusieurs

dossiers en provenance de Saint-Hyacinthe et de Marieville. La moitié de la clientèle est formée d'assistés sociaux, surtout des familles monoparentales. De son côté, le domaine de l'auto accapare les demandes d'informations, que ce soit pour la vente, la réparation ou les garanties.

Au cours des années qui suivent, le territoire desservi demeure le même, sauf qu'on ne parle plus de villes mais plutôt de MRC : Haute-Yamaska, Brome-Missisquoi, Rouville et Acton. Les demandes en provenance de Saint-Hyacinthe se font nombreuses mais avec une seule personne, il est difficile de desservir une ville aussi importante.

EXPANSION DU NÉOLIBÉRALISME

Fin des années 1980 et début 1990, les valeurs néolibérales gagnent l'occident : désengagement de l'État, déréglementation et libération des marchés. L'accès au crédit, lui, explose.

Le 24 novembre 1995, une cinquantaine de personnes se réunissent au Conseil central de la CSN à Granby pour célébrer à la fois les 25 ans des activités de l'ACEF à Granby et le départ à la retraite de Rolland Pelletier, son fondateur et seul permanent. Dans son allocution, celui-ci rappelle les fondements de son travail : sensibiliser les travailleurs, les entreprises et la population au budget familial et à la consommation.

L'année suivante, Nicole Jutras signe le rapport annuel de l'organisme. Parmi les demandes d'informations reçues au bureau, on note principalement les systèmes à paliers multiples, le recours collectif sur les implants mammaires et les aliments biologiques.

À la fin des années 1990, Hydro-Québec durcit le recouvrement auprès des clients qui ont accumulé des retards de paiement.

Plusieurs d'entre eux s'adressent à l'ACEF pour trouver une solution. En 1997-1998, l'organisme répond à 20 demandes de ce genre.



En 2006, l'Office de la protection du consommateur remet son prix annuel aux 21 ACEF du Québec pour souligner leur travail incessant dans la protection des consommateurs. Annie Riendeau reçoit alors le prix des mains du président de l'Office, M. Yvan Turcotte, et du ministre de la Justice de l'époque, M. Yvon Marcoux.

L'année suivante, leur nombre grimpe à 34. Les négociations sont difficiles, surtout que la société d'État n'hésite pas à couper le courant durant les mois d'hiver.

Les pressions publiques mènent Hydro-Québec à offrir des ententes formelles au tournant des années 2000. Ces ententes s'adressent principalement aux ménages à faible revenu. Encore aujourd'hui, plus de 70 dossiers sont traités à l'ACEF chaque année.

CONCOURS ENDETTEMENT PRUDENCE

Au cours de l'année 1999-2000, l'ACEF de Granby propose aux écoles de la région de participer au concours Endettement Prudence organisé par l'ACEF de l'Est de Montréal. Au cours de cette première année, 110 étudiants de 5^e secondaire conçoivent une affiche ou écrivent un texte sur l'endettement.

À la fin des années 1990, la FNACQ change de nom pour Action Réseau Consommateur. Entre-temps, un autre regroupement, la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ), voit le jour et devient l'un des principaux regroupements d'associations de consommateurs au Québec avec une vingtaine de membres.

En 2001-2002, Action Réseau Consommateur et la FACEF fusionnent pour former l'Union des consommateurs. L'ACEF de Granby joint donc le nouveau mouvement, participe au conseil d'administration et s'implique au sein de plusieurs comités.

Au cours de l'année 2002, Annie Riendeau assume la coordination de l'organisme. Le développement de l'ACEF prend alors un nouvel élan.

Toutefois, le manque de ressources financières demeure une préoccupation constante. Le maintien des deux employés à temps plein de l'organisme demeure une préoccupation constante des administrateurs.

DE GRANBY À MONTRÉGIE-EST

À l'approche de son 30^e anniversaire, le conseil d'administration amorce une réflexion stratégique sur son développement : analyse de sa mission et de ses buts, évaluation de la position de l'organisme, élaboration d'un plan d'orientation et d'un plan d'action.

Premier geste d'importance : pour mieux refléter l'ensemble de son territoire, l'ACEF de Granby devient l'ACEF Montréalégie-est.

Le 30^e anniversaire voit aussi le lancement d'un nouveau logo. On lance un peu plus tard un premier site Internet au sein du Réseau de protection des consommateurs (RPC), qui réunit la majorité des associations de consommateurs du Québec, et le bulletin Attention Consommation pour mieux rejoindre les membres et les différents partenaires de l'ACEF.

DÉPLOIEMENT DES SERVICES

Au cours des années qui suivent, les services de l'ACEF se déploient de façon marquée. Un premier fonds d'entraide Desjardins est mis sur pied, grâce à une entente avec les caisses Desjardins des secteurs Haute-Yamaska, Brome-Missisquoi et Rouville. Les fonds d'entraide permettent de financer la consultation budgétaire tout en offrant la possibilité d'offrir de petits prêts de dépannage. L'entente permet l'embauche d'une nouvelle conseillère budgétaire.

L'aide aux locataires s'ajoute aux services offerts. Suite à la dissolution de l'Association des locataires de la Haute-Yamaska, l'ACEF reprend ce volet qui s'intègre bien à ses services de consultations budgétaires puisque le logement est une composante importante du budget. Une nouvelle ressource à temps partiel s'ajoute à l'ACEF pour offrir et développer ce service.

L'ARRIVÉE DU PAC

La mise sur pied d'un nouvel organisme d'aide aux consommateurs à Saint-Hyacinthe, Prévention Action Consommation des MRC d'Acton et des Maskoutains (PAC), vient ébranler un moment le développement de l'organisme qui s'était aussi donné pour mandat de desservir cette ville malgré des moyens limités.

Après un moment de tension entre les deux organismes, il est vite apparu nécessaire de trouver un terrain d'entente (**voir autre texte**). En avril 2007, les deux organismes acceptent de se regrouper. L'ACEF Montréalégie-est intègre alors les services offerts à Saint-Hyacinthe et à Acton Vale.

Cette intégration donne un nouvel élan à la coopérative, d'abord par la mise sur pied d'un deuxième fonds d'entraide pour les secteurs Les Maskoutains et Acton, permettant ainsi le maintien d'un bureau à Saint-Hyacinthe. Centraide Richelieu-Yamaska accepte aussi d'accorder un soutien financier.

Les interventions individuelles connaissent alors une hausse importante au cours de l'année suivante : 96% pour les consultations budgétaires, 120% pour les autres interventions liées au budget et 600% pour les interventions auprès des locataires.

À cette même époque, l'endettement des consommateurs connaît une explosion. L'accès au crédit n'a jamais été aussi facile, les jeunes sont attirés par les mirages de la consommation et les cellulaires se répandent alors que l'État laisse les entreprises de télécommunication agir à leur guise, dans une logique de désengagement et de déréglementation.

suite page 4

L'aventure DU PAC

Durant plusieurs années, le projet de doter Saint-Hyacinthe d'un service d'aide budgétaire demeure bien vivant. Après une tentative ratée dans les années 1990, plusieurs organismes tiennent une rencontre en juin 2002 pour relancer le projet.

Grâce à quelques partenaires financiers, un comité élabore un projet-pilote pour évaluer la pertinence d'un tel service. Durant près d'un an, l'ACEF de Granby et l'ACEF Rive-Sud de Montréal offrent une ligne sans frais, des consultations budgétaires sur place ainsi que des cours sur le budget. Le projet-pilote est concluant : il existe bel et bien un besoin dans la population maskoutaine. Après le refus aux deux ACEF d'ouvrir un bureau local à Saint-Hyacinthe, le comité prend alors la décision de créer un nouvel organisme en mai 2005, Prévention Action Consommation des MRC d'Acton et Les Maskoutains (PAC).

L'appui financier des tables de concertation à la petite enfance des Maskoutains et d'Acton permet l'embauche d'un coordonnateur et l'ouverture d'un bureau. Les bureaux seront installés au Carrefour des groupes populaires, avec un point de service au CLSC d'Acton Vale.

Ce nouvel organisme coïncide avec une volonté à l'ACEF Montréalégie-est de mieux desservir le territoire Maskoutains.

Deux projets forceront les administrateurs des deux organismes à trouver un terrain d'entente : l'intention des caisses Desjardins des secteurs Saint-Hyacinthe et Acton de mettre sur pied un fonds d'entraide et la volonté de Centraide Richelieu-Yamaska de financer des services budgétaires sur son territoire.

À l'automne 2006, un processus de médiation est entrepris entre les deux organismes, menant ainsi à une entente pour regrouper les deux entités. En avril 2007, le PAC s'effacera au profit de l'ACEF Montréalégie-est, préservant ainsi la continuité des services offerts sur ce territoire.



Dans cet esprit, l'ACEF joint la campagne provinciale de sensibilisation au crédit et à l'endettement Dans la marge jusqu'au cou!, organisée par la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ).

En 2006, l'Office de protection des consommateurs remet son prix annuel à l'ensemble des ACEF du Québec pour leur travail incessant auprès des consommateurs québécois. L'ACEF Montérégie-est est du nombre des 21 lauréats.

DES SERVICES TOUT AZIMUT

Les services de l'ACEF continuent de se déployer. Plusieurs formations voient le jour : J'pars en appart, Vivre Noël autrement, Consommation éclairée et responsable, Mon logement, j'y vois! et L'accès à la propriété, entre autres.

Devant le gel de l'aide financière gouvernementale, le financement par projet devient la seule possibilité de développement. Grâce à l'appui de la Ville de Granby, l'ACEF offre des ateliers sur la consommation responsable destinés aux étudiants de 5^e secondaire. Une autre formation est offerte sur les régimes enregistrés d'épargne-études (REÉÉ), grâce à l'Union des consommateurs.

L'ACEF développe aussi des publications et des formations destinées aux aînés. Les brochures Mieux choisir une résidence privée pour les aînés et La maltraitance financière chez les aînés, faut y voir! voient ainsi le jour.

Grâce à l'appui du Comité intersectoriel de la petite enfance de la MRC des Maskoutains (CIPE), l'ACEF offre aussi des services pour les familles défavorisées de ce secteur.

Même si les services individuels prennent beaucoup de place, l'ACEF poursuit son mandat de défense des droits des consommateurs.

Ainsi, il produit des mémoires sur les coupures à l'aide sociale, les nouveaux règlements en matière de transport ou sur la politique québécoise en énergie.

Les hausses de tarif chez Hydro-Québec, la réforme de la Loi de protection des consommateurs et l'endettement endémique des ménages constituent les grandes préoccupations alors que l'organisme atteint ses 40 ans d'existence.

Une ACEF bien présente dans son milieu

Au terme de ses 40 ans d'histoire, l'ACEF Montérégie-est demeure une coopérative bien présente dans son milieu. Elle compte aujourd'hui deux bureaux, à Granby et Saint-Hyacinthe, et sept personnes à son emploi.

Ses services sont étendus, allant des consultations budgétaires à l'aide aux consommateurs qui sont lésés, en passant par les formations sur différents sujets, les publications, l'aide aux locataires, les petits prêts de dépannage, les prêts de sièges d'autos et de bassinettes ainsi qu'un service de transport pour les familles défavorisées.

Tout ce travail ne vise toujours qu'un seul objectif : mieux défendre les droits des consommateurs et des locataires dans notre région. Un objectif qui demeurera important au cours des prochaines années, alors que les consommateurs sont confrontés plus que jamais à un monde en sans cesse évolution.



Outre son travail auprès des consommateurs, l'ACEF Montérégie-est s'implique dans des causes sociales, comme ici en mars 2013 lors d'une manifestation contre les coupures à l'aide sociale.

L'ACEF Montérégie-est a pour mission d'éduquer, informer, sensibiliser et guider les consommateurs en matière de budget, d'endettement, de consommation responsable et de logement.

L'ACEF dessert les 5 MRC suivantes : Acton, Brome-Missisquoi, Haute-Yamaska, Les Maskoutains et Rouville.

L'ACEF est membre de l'Union des consommateurs.

L'ACEF est financée par :

Le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales



Desjardins



Centraide
Richelieu-Yamaska



Deux bureaux à votre disposition :

GRANBY
162, rue St-Charles Sud
Granby J2G 7A4
Tél. : 450 375-1443
Fax : 450 776-1364
acefme@videotron.ca

SAINT-HYACINTHE
1195, rue St-Antoine, local 306
Saint-Hyacinthe J2S 3K6
Tél. : 450 252-0808
Fax : 450 252-5065
acefsainthyacinthe@gmail.com

Visitez notre page 