



**ACEF**  
Outaouais

Défense en consommation  
Mentorat budgétaire

# RAPPORT ANNUEL

2023-2024



# TABLE DES MATIÈRES

---

## **3 MOT AUX MEMBRES**

*Mot de la présidente par i  
et du directeur général*

## **4 L'ACEFO EN BREF**

*Notre raison d'exister et  
notre objectif*

## **6 LA VIE ASSOCIATIVE À L'ACEFO**

*Les membres et bénévoles,  
le conseil d'administration  
et l'équipe de travail*

## **8 IMPLICATIONS SOCIALES, ACTIONS ET DOSSIERS**

*Ce que nous avons fait  
en 2022-2023*

## **13 DÉFENSE COLLECTIVE DES DROITS**

*Nos causes de l'année  
2022-2023*

## **16 ÉDUCATION POPULAIRE ET MENTORAT BUDGÉTAIRE**

*Ateliers, formations,  
soutien communautaire  
et témoignages*

## **21 UN POINT SUR LES PROJETS EN COURS**

*Projets en faveur des  
consommatrices et  
consommateurs*

## **22 FOND D'ENTRAIDE DU GEH**

*Aide à la communauté  
grâce au fond d'entraide  
de Desjardins*

## **23 REMERCIEMENTS**

*Bailleurs de fonds,  
donateurs et partenaires*

# MOTS AUX MEMBRES

---

## *Mot de la présidente et du directeur général*

Chers membres, chers partenaires,

Nous sommes très heureux de vous retrouver pour partager avec vous les actions et initiatives entreprises par l'ACEF Outaouais tout au long de l'année financière écoulée. Comme vous le savez, notre organisme joue un rôle essentiel au sein de notre communauté. En effet les services que nous offrons aident les membres de notre communauté à mieux gérer leurs finances, à prendre des décisions éclairées au quotidien, et par conséquent, à maintenir une bonne santé mentale en réduisant le stress.



**Laurence DADIE**  
Présidente

Cette année, le conseil d'administration a fait le choix d'une restructuration de l'ACEF Outaouais afin de garantir la viabilité financière de l'organisme tout en établissant les bases d'une mémoire institutionnelle durable. Ces changements ont permis au CA de revoir les contrats des employés de l'ACEF Outaouais pour mieux s'aligner avec les nouvelles réalités actuelles. Nous souhaitons profiter de cette occasion pour remercier les employés dont les contributions aux diverses discussions tout au long de l'année nous ont permis de mener à bien toutes ces réformes.

De plus, l'ACEF Outaouais a tenu à établir et à renforcer autant que possible les liens avec les organismes présents dans les régions rurales Outaouaise. Cette volonté est nourrie par l'ambition de toucher le plus grand nombre de personnes dans nos communautés, car en région, les organismes sont les premières ressources d'informations des populations. C'est dans ce cadre, qu'une tournée régionale a été entreprise tout au long de l'année et se poursuivra jusqu'à la fin de l'année 2024.

Aussi, l'ACEF Outaouais a entrepris une restructuration numérique majeure de l'organisme dès le début de l'année 2024. Cette transformation contribuera à améliorer l'efficacité des employés en permettant un gain de temps dans l'organisation et les processus, en favorisant une communication plus rapide entre les différents services, et en sécurisant les données lors du télétravail. De plus, elle offrira aux participants un service de meilleure qualité.

En conclusion, nous voulons remercier l'ensemble des membres du Conseil d'administration et les employés de l'ACEF Outaouais et nos différents partenaires tels que Desjardins, Centraide, etc. pour leur engagement.

Nous adressons des remerciements particuliers à Vincent Greason, notre trésorier sortant, qui, pendant plus de trois ans au sein du conseil d'administration, n'a ménagé aucun effort pour que l'organisme continue de prospérer malgré les multiples changements survenus ces dernières années.

L'année qui s'ouvre s'annonce belle et nous serons toujours fiers de continuer à offrir des services de littératie financière à l'ensemble de la population de l'Outaouais.

À l'année prochaine !

## NOTRE VISION

---

Devenir la référence communautaire, sociétale, médiatique et politique pour toute question reliée à la protection des droits des consommateurs et des finances personnelles en Outaouais.

## CE QUE NOUS FAISONS

Assurer la protection, l'organisation et la défense des droits des consommatrices et consommateurs de l'Outaouais.

---

## 2 axes principaux

---

- » Services collectifs et individuels pour l'autonomisation des consommateurs.
- » Défense collective des droits des consommateurs.

# L'ACEFO EN BREF

## NOS OBJECTIFS



### Protéger, défendre

**et promouvoir les droits individuels et collectifs en ayant un souci particulier pour les personnes à faible et moyen revenu.**

### Informier et aider



**les consommateurs dans leur planification budgétaire.**



### Favoriser l'éducation

**coopérative et la responsabilité sociale de ses membres.**

### Analyser et surveiller



**tout particulièrement les problèmes liés à la consommation, dont la publicité et l'endettement.**



### Travailler l'émancipation

**économique et sociale des consommateurs dans leurs intérêts.**

# LA VIE ASSOCIATIVE À L'ACEFO

## Le conseil d'administration

### L'équipe

**Jordan Samuel Nganga,**  
directeur général

**Doris N'guessan,**  
conseillère budgétaire et comptable

**Gisèle Gory,**  
conseillère budgétaire

**Ndeye Fatou,**  
conseillère budgétaire (mars à juin 2023)

**Déborah Mavwavwa,**  
Agente aux communications et services  
à la clientèle (mars à juin 2023)

**Laurence Dadié,** Présidente  
Élu en 2022 - 2 ans

**Kevin Able,** Vice-président  
Élu en 2023 - 2 ans

**Vincent Greason,** Trésorier  
Élu en 2022 - 2 ans

**Haris Aminou,** secrétaire  
Élu en 2023 - 2 ans

**Yannick Zangue,** administrateur  
Élu en 2023 - 2 ans

**Gabriel Kameni,** administrateur  
Élu en 2023 - 2 ans

**Marc-Clovis Coffie,** administrateur  
Élu en 2023 - 2 ans

5 nouveaux membres depuis avril 2023

État du capital social: 4 955\$

991 MEMBRES À JOUR



# LA VIE ASSOCIATIVE À L'ACEFO

**Le conseil d'administration en 2023-2024 c'est**

**08**

**Rencontres virtuelles et  
hybrides en 2022-2023**

**15**

**Résolutions  
prises**

**02**

**Membres du  
CA recrutés**

## Les comités de travail de l'ACEFO

**Comité sur les contrats  
de travail**



**Comité de ressources  
humaines**

**L'ACEF Outaouais siège au conseil d'administration  
de la CDC Rond-point.**

**L'ACEFO est également membre de**



**CORPORATION DE  
DÉVELOPPEMENT  
COMMUNAUTAIRE  
ROND POINT**



**Vous voulez en savoir plus? Aimeriez-vous vous impliquer?  
N'hésitez pas à nous écrire à [info@acefo.org](mailto:info@acefo.org)**

# NOS IMPLICATIONS SOCIALES, ACTIONS ET DOSSIERS DE L'ANNÉE

## AVRIL 2023

- Rencontre avec le caucus de la CAQ en Outaouais.
- Rencontre avec la ministre de la Solidarité et de l'action communautaire du Québec.
- Présentation des services de l'ACEF Outaouais à la Maison de l'Amitié.
- Présentation des services de l'ACEF Outaouais à la Base.
- Présentation des services au CLSC.
- Participation à la clôture de la campagne de Centraide.
- Participation au salon accès-justice.

## MAI 2023

- Participation à 14ème journée d'éducation financière de l'AMF.
- Présentation des services à la Maison de l'Amitié de Hull.
- Rencontre avec l'OPC.

## JUIN 2023

- Rencontre à Shawville avec la table des intervenants du Pontiac.
- Participation à l'AGA de la FOHO.
- Participation à l'AGA de la CACQ.
- Participation à l'AGA de la CDROL.
- Participation à l'AGA de l'ASEC de la Vallée de Gatineau.
- Présentation des services à Mon Chez Nous.

## JUILLET 2023

- Campagne « Paiement minimum : intérêts\$ maximum\$».
- Participation au conseil d'administration de la CACQ.
- Processus de recrutement agent aux communications.

# NOS IMPLICATIONS SOCIALES, ACTIONS ET DOSSIERS DE L'ANNÉE

## AOÛT 2023

- Participation à la campagne de dénonciation de la baisse du supplément de revenu garanti.
- Participation à la consultation des administrateurs de la CACQ pour prendre une résolution au sujet du nouveau bail de location de l'organisme.

## NOVEMBRE 2023

- Mobilisation virtuelle pour la justice climatique et sociale.
- Rencontre avec la CDROL.
- AGA de la CDC Rond-Point.
- Rencontre avec Centraide.

## SEPTEMBRE 2023

- Participation à l'AGA de la TROVEPO.
- Rencontre avec Carrefour Jeunesse Emploi de l'Outaouais.
- Rencontre avec la TCARO.

## DÉCEMBRE 2023

- Participation au 50ème anniversaire de la TROVEPO.

## OCTOBRE 2023

- Participation à l'AGC de la CACQ.
- Présentation des services à Association de l'Ouie de l'Outaouais.
- Rencontre avec la présidente de l'OPC.
- Participation à Fort Coulouge à la cérémonie de aînés du Pontiac.
- Rencontre du comité FED

## MARS 2024

- Rencontre du comité FED

# NOS IMPLICATIONS SOCIALES, ACTIONS ET DOSSIERS DE L'ANNÉE



Salon Accès-Justice 2023.



AGA de la FOHO.



AGC CACQ.



Présentation des services à l'Association de l'Ouie de l'Outaouais.

# NOS IMPLICATIONS SOCIALES, ACTIONS ET DOSSIERS DE L'ANNÉE



Cérémonie de reconnaissance de la table de concertation des aînés et retraités de l'Outaouais.



Rencontre avec la présidente de l'OPC.



Mobilisation virtuelle pour la justice climatique et sociale.

# ACTIONS ET MOBILISATIONS SOCIALES

## Rôle de représentation

**Représentation auprès de l'AMF à travers la CACQ, mandataire participant au Conseil consultatif des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers.**

## Actions de mobilisations sociales

### **MOBILISATION VIRTUELLE POUR LA JUSTICE CLIMATIQUE ET SOCIALE**

**Rassemblement virtuel pour parler de l'importance de la justice sociale et climatique.**

# DÉFENSE COLLECTIVE DES DROITS



## Régie de l'énergie

L'ACEFO intervient régulièrement à la Régie de l'énergie, un tribunal administratif du Québec. Ses interventions visent notamment à questionner et contester les hausses de tarif d'Hydro-Québec (HQ) et de Gazifère afin d'assurer un juste prix pour le consommateur.

## Interventions à la Régie de l'énergie

**Analyste : Marcel Paul Raymond**

**Dossier R-4194-2022 GAZIFÈRE**

**[En savoir plus](#)**

# ÉDUCATION POPULAIRE ET MENTORAT BUDGÉTAIRE

## POUR QUI?

**Les consommateurs et  
consommatrices de l'Outaouais.**

## POURQUOI?

**Aider les consommateurs à être  
plus autonome et à atteindre  
l'indépendance financière et répondre  
aux besoins des participants des  
organismes concernant la littératie  
financière et les droits des  
consommateurs.**



# ÉDUCATION POPULAIRE ET MENTORAT BUDGÉTAIRE

## Ateliers et formations données

- **Savoir pour moins se faire avoir**
- **Petit budget**
- **Si j'budgète, j'aurais pu d'dettes**
- **Présentation des services**
- **Formation sur les impôts**
- **Achat de ma propriété**
- **Formation sur la fraude**
- **Devrais-je louer ou acheter ma voiture?**
- **Mythes et réalités du dossier de crédit**

## Demandes d'organismes et institutions

- **ADOO**
- **Mon chez Nous**
- **CISSSO**
- **ASEC de la Vallée de Gatineau**
- **SITO**
- **APO**
- **etc.**



TOTAL DE  
**207 participants**

# ÉDUCATION POPULAIRE ET MENTORAT BUDGÉTAIRE

## Services individuels personnalisés

### objectif

Soutenir et accompagner individuellement les consommateurs dans leur planification budgétaire, les solutions disponibles à l'endettement, la résolution d'un litige en consommation et à viser l'indépendance financière.

## Faisons le point

**108** Consultations budgétaires avec de nouveaux participants.

**95** Consultations budgétaires de suivi (participants déjà rencontrés une fois).

**13** Interventions en consommation et négociation avec les services publics.

**216** Consultations personnalisées au total.

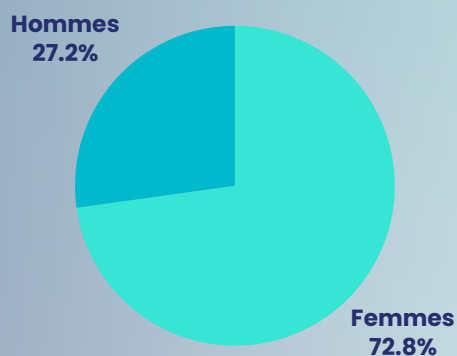
**282** Appels téléphoniques répertoriés à la réception.



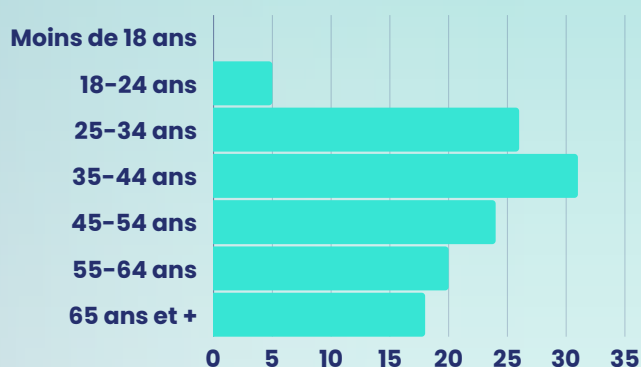
# ÉDUCATION POPULAIRE ET MENTORAT BUDGÉTAIRE

## Faits saillants sur les participants reçus en consultation

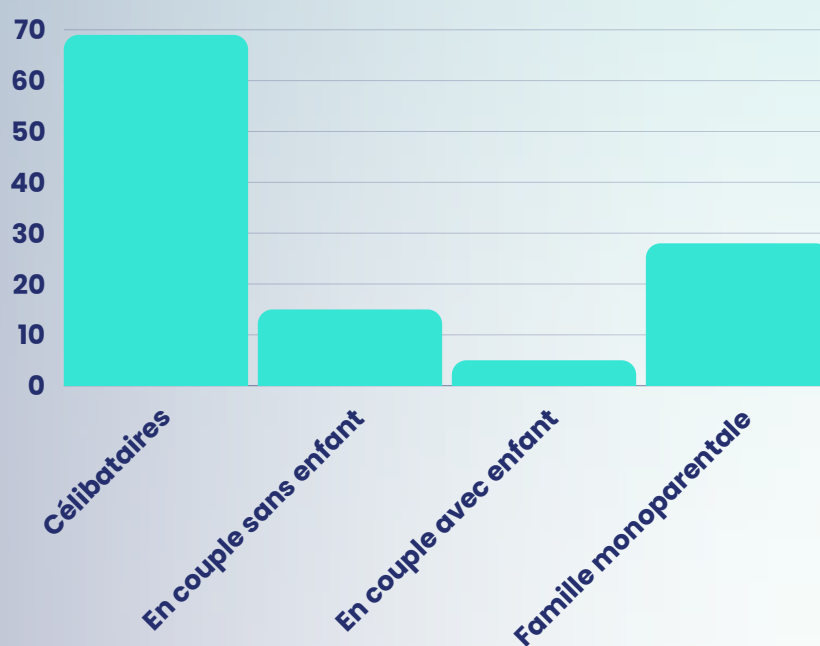
### Données socio-démographiques



**SEXE**



**TRANCHE D'ÂGE**

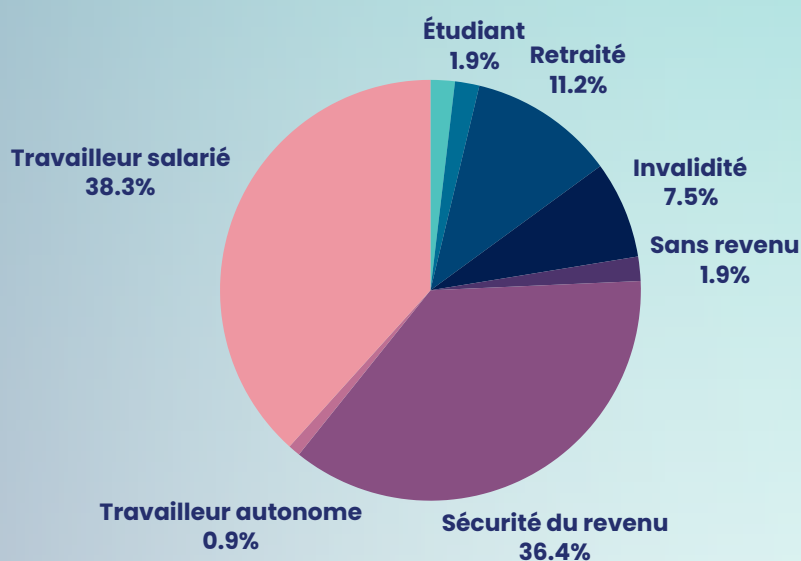


**ÉTAT CIVIL**

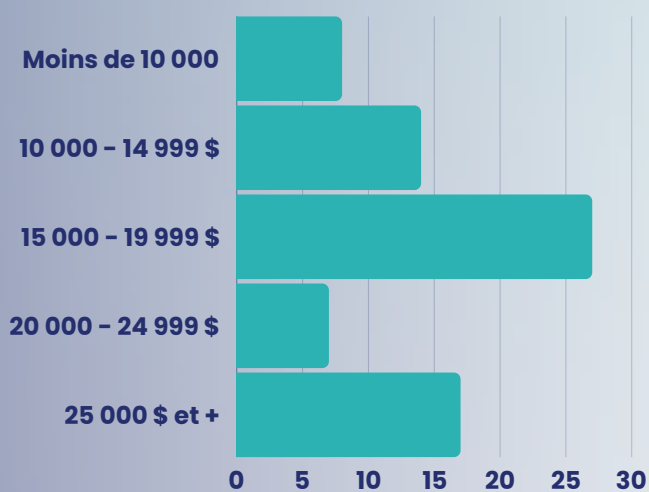
# ÉDUCATION POPULAIRE ET MENTORAT BUDGÉTAIRE

## Faits saillants sur les participants reçus en consultation

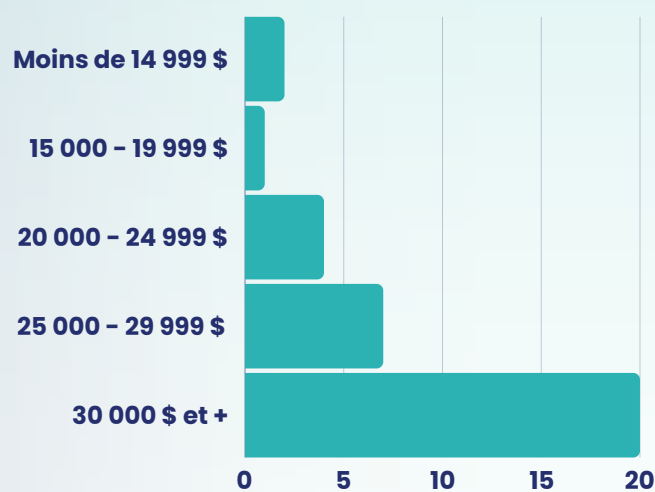
### Données socio-économiques



### OCCUPATION



### REVENU ANNUEL NET INDIVIDUEL



### REVENU ANNUEL NET DU MÉNAGE

# FOND D'ENTRAIDE DU GEH

## Gestion du fond d'entraide Desjardins

### Achat de biens essentiels durables

L'ACEFO, grâce au financement de Desjardins, assume la gestion du fond pour les prêts sans intérêt du Groupe d'entraide de Hull et l'octroi de prêts pour l'achat de biens essentiels durables.



### Quelques chiffres

85

Consultations en  
lien avec les prêts

41

Nouvelles demandes  
de prêt

24

Prêts accordés  
en 2021-2022

686,34\$

Montant  
moyen prêté

**Total prêté à la communauté**

III ➔ **16 472.13 \$**

# REMERCIEMENTS

Nous voulons remercier chaleureusement nos bailleurs de fonds, nos donateurs, nos partenaires financiers et communautaires qui, une fois de plus, ont répondu présents à l'appel. Sans eux, l'ACEFO n'aurait pas pu accomplir son mandat et mener à bien ses activités auprès des consommatrices et consommateurs de l'Outaouais.

C'est grâce à votre dévouement que nous sommes toujours là, au service de la communauté.

Nous tenons également à remercier tous les bénévoles, membres du CA, ainsi que nos membres. Vous êtes le poumon de l'ACEFO et sans vous nous ne serions pas là.

Merci!

## REMERCIEMENTS

### Bailleurs de fonds


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

Québec 



**Centraide**  
Outaouais  
Nous tous, ici

*Travail, Emploi  
et Solidarité sociale*

Québec 



Gouvernement  
du Canada

### Donateurs

#### DONATEURS INDIVIDUELS

Fondation

La Capitale 

# REMERCIEMENTS

## Partenaires financiers



## Partenaires communautaires





**Rapport annuel de l'ACEF Outaouais déposé aux  
membres lors de l'Assemblée générale annuelle  
du 13 juin 2024**

**NOUS SUIVRE**



 **ACEF**  
Outaouais  
Défense en consommation  
Mentorat budgétaire

Téléphone: 819 770-4911  
109 Rue Wright, Gatineau, QC J8X 2G7  
info@acefo.org  
www.acefo.org