



Défense en consommation
Mentorat budgétaire

RAPPORT ANNUEL

2024-2025



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 2024-2025*

12 DÉFENSE COLLECTIVE DES DROITS

*Nos causes de l'année
2024-2025*

14 ÉDUCATION POPULAIRE ET MENTORAT BUDGÉTAIRE

*Ateliers, formations,
soutien communautaire
et témoignages*

18 FOND D'ENTRAIDE DU GEH

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

20 REMERCIEMENTS

*Bailleurs de fonds,
donateurs et partenaires*

MOTS AUX MEMBRES

Mot de la présidente et du directeur général

Chers membres, chers partenaires,

C'est avec un sentiment de satisfaction que nous vous présentons le bilan des activités de l'ACEF Outaouais tout au long de l'année 2024-2025. Une année riche en transmission de connaissances en littératie financière à l'endroit des Outaouaises et des Outaouais.



Laurence DADIE
Présidente

En effet, nous avons, dans un partenariat constructif avec des organismes de la région de l'Outaouais, offert des formations en littératie financière à près de 420 citoyens, à travers notre territoire d'actions. C'est le double des personnes atteintes l'année dernière. Nous voulons pour cela remercier ces organismes partenaires pour leur appui. Il faut noter aussi que par nos services, nous avons pu constater un changement dans les catégories professionnelles de personnes en difficulté financière en Outaouais et donc le changement du visage de la pauvreté dans notre région. Les politiques publiques doivent tenir compte de cette nouvelle réalité qui tend à s'étendre aussi dans d'autres régions.



**Jordan Samuel
Nganga**
Directeur général

Aussi, au courant de cette année, nous avons, grâce à la restructuration numérique entamée au courant de l'année 2023-2024, pu atteindre un plus grand nombre de participants et mieux fluidifier les prises de rendez-vous et de consultations pour les participants aux différents programmes de consultations que nous offrons. Bien évidemment, nous avons eu des défis de gestion de changements aussi bien pour nos employés que pour nos participants et nous voulons leur remercier d'avoir joué le jeu et d'avoir, avec professionnalisme su s'adapter.

De plus, l'ACEF Outaouais s'est, tout au long de cette année, s'est repositionné aussi bien au niveau local que provincial comme acteur majeur de l'action communautaire. En effet, nous avons à participer fortement au sein de la coalition des associations des consommateurs du Québec et de la CDC Rond-Point. Ces engagements ont permis à l'ACEF Outaouais de nouer des liens essentiels pour sa mission avec des organismes communautaires qui portent, en leur sein, des membres en proie avec des difficultés financières. Grâce à ces engagements au sein de nos différents regroupements, nous avons pu peser, par des mobilisations, des pétitions et autres actions politiques sur les politiques en lien avec la défense des droits.

Pour finir, il est important de dire ici que ces beaux résultats sont le fruit de l'action combinée des administrateurs et des employés de l'ACEF Outaouais qui n'ont ménagé aucun effort dans la réalisation de sa mission, essentielle, pour le bien-être et le mieux vivre dans notre communauté. C'est pourquoi nous voulons les remercier pour leur engagement au service des consommateurs et consommatrices de l'Outaouais. Nous voulons in fine remercier l'ensemble de nos membres pour le soutien qu'ils apportent dans la réalisation de notre mission.

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

Doris Kenhale,
stagiaire,

Rosalie Kayankogote,
stagiaire

Laurence Dadié, Présidente
Élue en 2024 - 2 ans

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

Yannick Zangue, Trésorier
Élu en 2023 - 2 an

Haris Aminou, secrétaire
Élu en 2023 - 2 ans

Gabriel Kameni, administrateur
Élu en 2023 - 2 ans

14 nouveaux membres depuis avril 2024

État du capital social: 5025\$

1005 MEMBRES À JOUR



LA VIE ASSOCIATIVE À L'ACEFO

Le conseil d'administration en 2024-2025 c'est

07

**Rencontres virtuelles et
hybrides en 2024-2025**

06

**Résolutions
prises**

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



**Vous voulez en savoir plus? Aimeriez-vous vous impliquer?
N'hésitez pas à nous écrire à info@acefo.org**

NOS IMPLICATIONS SOCIALES, ACTIONS ET DOSSIERS DE L'ANNÉE

AVRIL 2024

- Participation à la campagne contre le projet de loi 57
- Participation à la manifestation sur la privatisation de Hydro-Québec
- Formation au SITO
- CA de de la CDC ROnD-Point

JUIN 2024

- Conseil d'administration collégial de la CACQ

MAI 2024

- Participation à 15ème journée d'éducation financière de l'AMF.
- Fomation à Maniwaki en partenariat avec l'ASEC de Maniwaki
- Formation au SITO
- CA de la CDC Rond-Point

JUILLET 2024

- Formation au SITO

NOS IMPLICATIONS SOCIALES, ACTIONS ET DOSSIERS DE L'ANNÉE

AOÛT 2024

- Formation SITO
- CA de la CDC Rond-Point

NOVEMBRE 2024

- Formation au SITO

SEPTEMBRE 2024

- Formation SITO
- Participation au 10ème anniversaire du Centre de Justice et proximité
- Présentation des services en partenariat avec l'association des résidents du quartier de Hull
- CA CDC Rond-Point
- Assemblée générale spéciale de la CACQ

DÉCEMBRE 2024

- Formation SITO

OCTOBRE 2024

- Participation à l'AGC de la CACQ.
- Formation SITO
- Participation à la semaine de l'action communautaire autonome
- CA de la CDC Rond-Point
- Intervention à Radio-Canada

JANVIER 2025

- Participation à la Table ronde des OVEP de l'Outaouais

FÉVRIER 2025

- Rencontre du comité FED

NOS IMPLICATIONS SOCIALES, ACTIONS ET DOSSIERS DE L'ANNÉE



**Manifestion contre la
privatisation de Hydro-Québec**



**Conseil d'administration de la
CDC Rond-Point 24-25**



**10ème anniversaire du Centre de
Justice de proximité de l'Outaouais**



**Présentation des services de
ACEF Outaouais**

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 CONTRE LA PRIVATISATION DE HYDRO-QUEBEC
PARTICIPATION À LA CAMPAGNE CONTRE LE PROJET DE LOI 57**

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-4268-2022 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**
- **CISSEO**
- **ASEC de la Vallée de Gatineau**
- **SITO**
- **APO**
- **etc.**



TOTAL DE
417 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

143 Consultations budgétaires avec de nouveaux participants.

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

5 Interventions en consommation et négociation avec les services publics.

204 Consultations personnalisées au total.

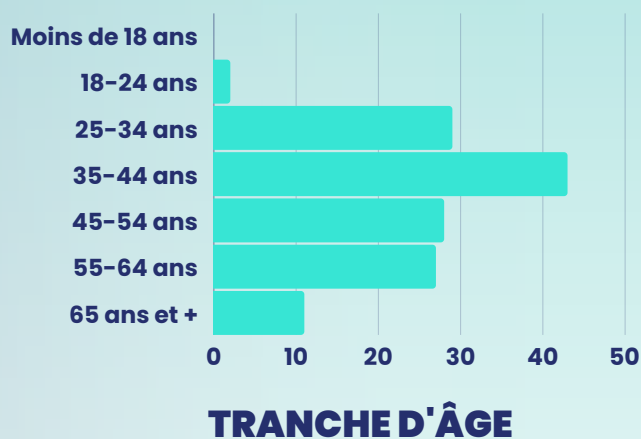
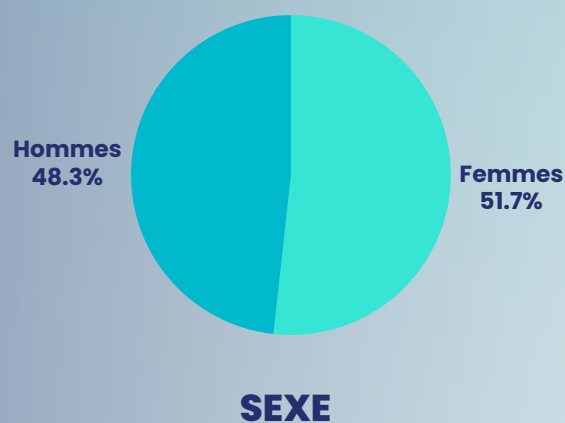
312 Appels téléphoniques répertoriés à la réception.



ÉDUCATION POPULAIRE ET MENTORAT BUDGÉTAIRE

Faits saillants sur les participants reçus en consultation

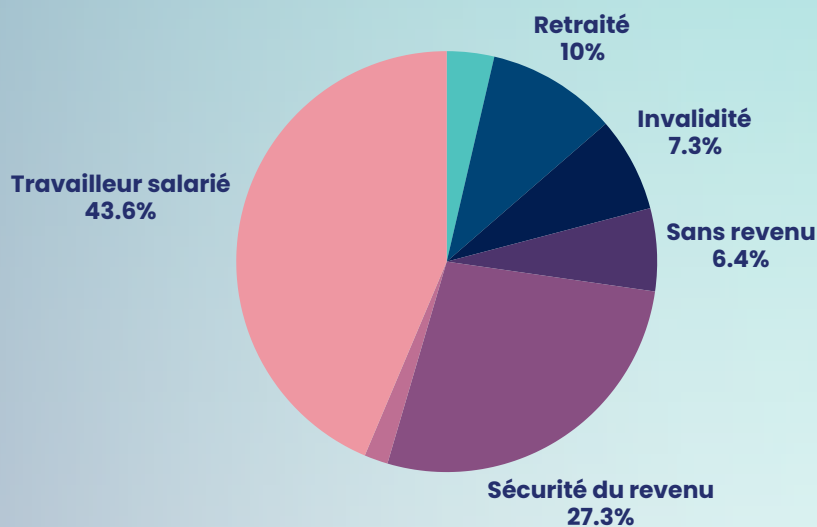
Données socio-démographiques



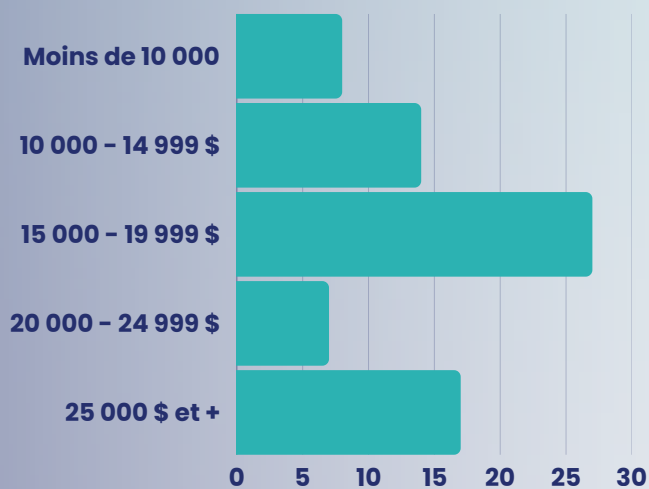
ÉDUCATION POPULAIRE ET MENTORAT BUDGÉTAIRE

Faits saillants sur les participants reçus en consultation

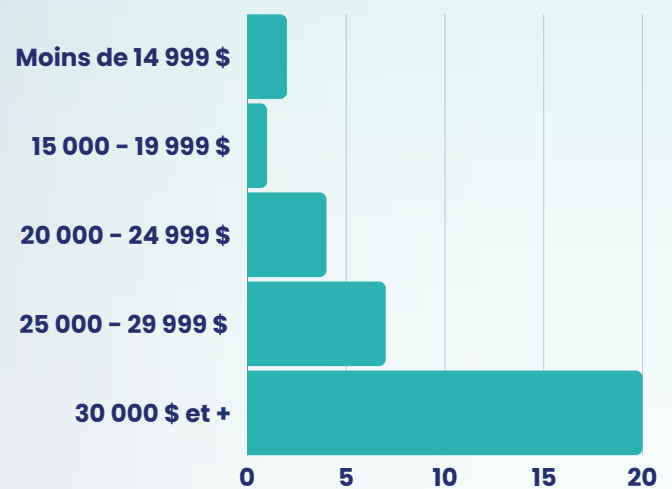
Données socio-économiques



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

42

Consultations en
lien avec les prêts

34

Nouvelles demandes
de prêt

28

Prêts accordés
en 2024-2025

837.11

Montant
moyen prêté

Total prêté à la communauté



23439.17 \$

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

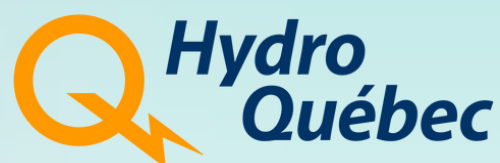
DONATEURS INDIVIDUELS

Fondation

LaCapitale 

REMERCIEMENTS

Partenaires financiers



Partenaires communautaires



**Rapport annuel de l'ACEF Outaouais déposé aux
membres lors de l'Assemblée générale annuelle
du 12 juin 2025**

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