

Rapport d'activités

2025

2026



Lanaudière

TABLER DES MATIÈRES

02

Équipe

03

Conseil d'administration et mission

04

Faits saillants

06

En chiffres

07

En intervention

16

En éducation

21

En communication

23

En recherche, action et représentation

25

En collaboration avec Union des consommateurs

30

En lien avec les pairs

33

En perspectives

NOTRE ÉQUIPE



Mélanie Bélisle

Directrice



Caroline Séguin

*Responsable des
communications et
intervenante en défense
des droits*



Guylaine Fauteux

Conseillère budgétaire



Sophie Rondeau

Conseillère budgétaire



Nathalie Vadeboncoeur

Conseillère budgétaire



Anne Plamondon

Conseillère budgétaire



CONSEIL D'ADMINISTRATION (CA)



Élise Landreville
Présidente



Hélène Arsenault
Vice-présidente



Claudine d'Auteuil
Trésorière



Janine Dalpé
Secrétaire



Louise-Marie Morin
Administratrice



Nicole Destrempes
Administratrice



Marianne Jasmin
Administratrice

IMPLICATION DU CA LORS DE 7 RENCONTRES RÉGULIÈRES ET DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE (AGA)

- Gestion des ressources humaines
- Sélections et embauches
- Gestion et suivi des finances
- Révision de la politique des conditions de travail
- Suivi du plan d'action et des projets en cours
- Modifications aux règlements généraux et aux statuts



MISSION

L'ACEF LANAUDIÈRE EST UNE COOPÉRATIVE À FINS SOCIALES QUI A POUR MISSION DE SOUTENIR, D'INFORMER ET DE SENSIBILISER LES PERSONNES EN MATIÈRE DE FINANCES PERSONNELLES, D'UTILISATION DU CRÉDIT, DE PRÉVENTION À L'ENDETTEMENT ET DE SOLUTIONS AUX DETTES. ELLE PROMeut ET DÉFEND LES DROITS DES CONSOMMATEURS ET FAIT DES REPRÉSENTATIONS DANS DIFFÉRENTS DOSSIERS À CARACTÈRE SOCIAL ET ÉCONOMIQUE AFIN D'AMÉLIORER LES CONDITIONS DE VIE DES MÉNAGES LANAUDOIS.

FAITS SAILLANTS

UN RENOUVEAU STIMULANT

En novembre 2025, l'arrivée de Mélanie Bélisle à la direction a permis d'assurer la relève et de libérer graduellement Lise Dalpé de ces fonctions à la direction de l'ACEF après plus de 40 ans de soutien indéfectible. De plus, l'annonce de la retraite de Guylaine Fauteux après 17 ans de bons et loyaux services nous a amenés à entreprendre à nouveau un processus de dotation. Dans cette démarche, l'ACEF est confrontée à plusieurs défis et est toujours à la recherche de la personne clé qui saura accompagner les ménages lanaudois. Heureusement, nous pourrons compter sur l'appui de Guylaine à temps partiel afin de soutenir l'ensemble de l'équipe pour une période indéterminée mais grandement appréciée!



Dans un autre ordre d'idées, L'ACEF s'est refait une beauté. Tout d'abord, un ménage en profondeur s'est amorcé pour ensuite laisser place à une nouvelle teinte sur les murs, de nouveaux cadres décoratifs pour embellir l'espace et ainsi donner le ton à ce renouveau au sein de la direction et créer une atmosphère paisible pour l'équipe en place et les personnes accompagnées.



TOUJOURS AU SERVICE DE LA POPULATION

Malgré les enjeux de main-d'œuvre, l'ACEF privilégie toujours les services directs à la population. Nos services d'aide aux finances personnelles et aux consommateurs répondent aux besoins immédiats des ménages lanaudois. Le contexte économique fragilise les finances des ménages et réduit ou élimine leur marge de manœuvre. Pour faire face à cet enjeu, certaines personnes se tournent vers du crédit à taux élevé, ce qui amplifie souvent le problème. Notre service d'aide aux consommateurs est de plus en plus sollicité dans ce type de situation.

Avec l'information abondante et non sollicitée, l'arrivée de l'intelligence artificielle et la complexité administrative entre autres, les citoyens peuvent avoir besoin d'aide pour y voir clair et agir de façon judicieuse. Nos ateliers d'information et de sensibilisation les soutiennent à cet effet en leur permettant de développer leur esprit critique.

Concernant les projets, l'ACEF a poursuivi son travail auprès des travailleurs immigrants en tenant compte des résultats du projet *Passeport consommation* de l'année précédente. Les enjeux financiers peuvent constituer un stress important affectant le quotidien des travailleurs, autant dans leur vie personnelle que dans leur rendement au travail. Les intervenantes de l'ACEF et les personnes-pivots sont disponibles pour mieux informer et orienter ces travailleurs et atténuer les impacts négatifs vécus.

Dans le cadre du projet Québec ami des aînés (QADA), les activités poursuivies ont encore eu le succès escompté en rejoignant encore plus d'aînés. Les fiches vulgarisées sur des sujets spécifiques de la Loi sur la protection du consommateur (LPC) ont été particulièrement appréciées.

EN CHIFFRES

542 DEMANDES DE CONSULTATIONS BUDGÉTAIRES

450 CONSULTATIONS BUDGÉTAIRES RÉALISÉES

27 INTERVENTIONS BUDGÉTAIRES

519 PERSONNES RENCONTRÉES LORS DES CONSULTATIONS ET INTERVENTIONS

346 RENCONTRES DE SUIVIS BUDGÉTAIRES AUPRÈS DE **164** MÉNAGES

50 ENTENTES DE PAIEMENTS AVEC LES SERVICES DE RECOUVREMENT D'HYDRO

24 PRÊTS DE SOLIDARITÉ TOTALISANT **30 832** \$

2222 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

70 INTERVENTIONS DU SERVICE D'AIDE AUX CONSOMMATEURS

105 ATELIERS D'INFORMATION ET CONFÉRENCES SUR DES SUJETS VARIÉS

1875 PERSONNES PRÉSENTES LORS DES ATELIERS ET CONFÉRENCES



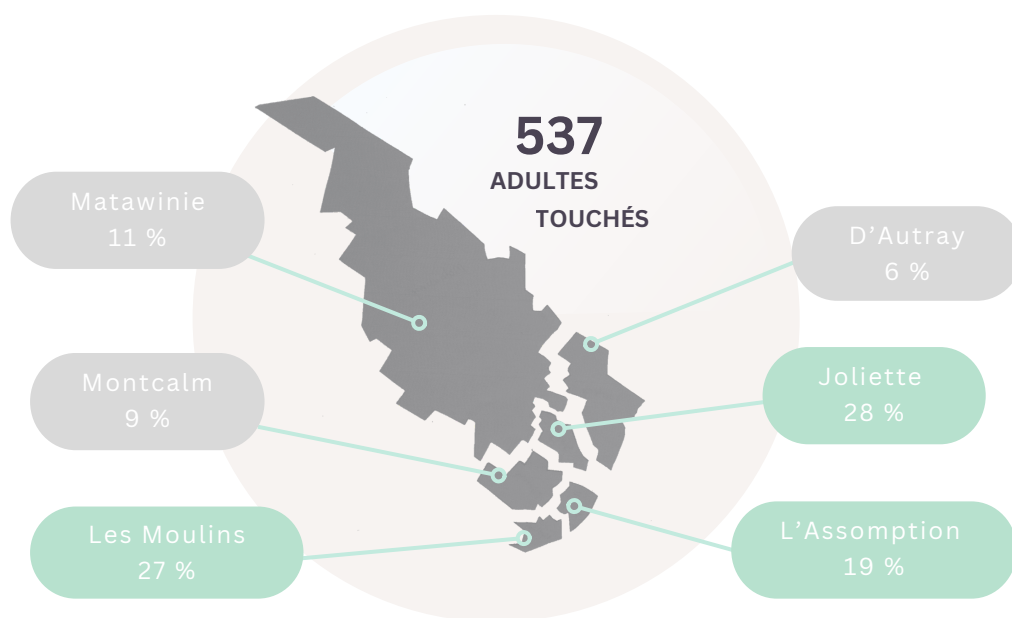
EN INTERVENTION

450 CONSULTATIONS BUDGÉTAIRES

Les rencontres de consultations et de suivis budgétaires permettent d'analyser avec les personnes l'ensemble de leur situation budgétaire et d'identifier des pistes d'actions ou de solutions. Cette démarche permet d'améliorer la situation des ménages et de les soutenir dans la gestion et la planification budgétaire ou le redressement financier.

L'ACEF a reçu 542 demandes de consultations budgétaires au cours de l'année. Les références proviennent principalement du réseau de la santé et des services sociaux. On constate une augmentation des références via internet entre autres parce que ChatGPT nous mentionne de plus en plus souvent.

De ces 542 demandes, 450 ont résulté en une rencontre de consultation individuelle pour un grand total de 537 adultes touchés. 92 ménages (17%) ont abandonné la démarche: certains à cause du délai d'attente de plus d'un mois parfois et d'autres parce que leur situation avait changé et la consultation n'était alors plus pertinente. Malgré les efforts faits pour confirmer, plusieurs personnes ne se présentent tout simplement pas à leur rendez-vous, ce qui prolonge les délais d'attente pour les autres personnes toujours intéressées.



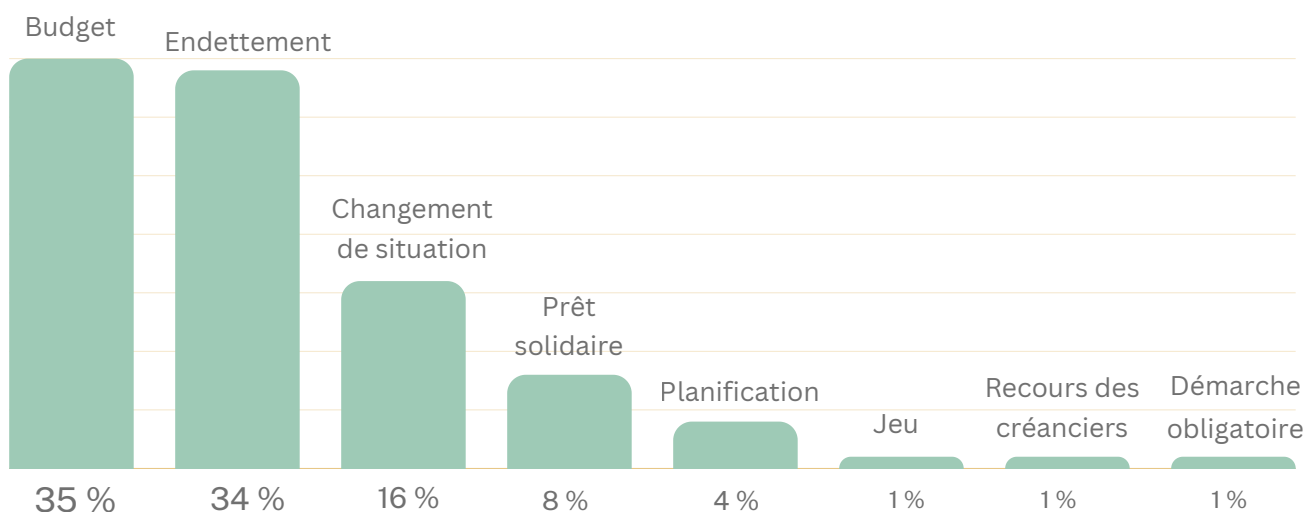
QUI EST LA CLIENTÈLE DE L'ACEF ?

Tout le monde est bienvenu à l'ACEF... et c'est gratuit pour tout le monde! Bien que la conjoncture économique change au fil des ans, le portrait de notre clientèle demeure relativement stable.

Ainsi chaque année, il y a toujours plus de femmes (deux tiers) que d'hommes qui font appel à nos services et les trois quarts de notre clientèle proviennent des trois municipalités régionales de comté (MRC) les plus peuplées de la région : Joliette, Les Moulins et l'Assomption, là où l'ACEF a des points de service.

L'avènement du virtuel avec la pandémie aura permis de rejoindre une clientèle plus éloignée ou pouvant difficilement se déplacer. Cette année, c'est 82 consultations budgétaires (18%) et 116 rencontres de suivis (34%) qui se sont faites via une plateforme en ligne.

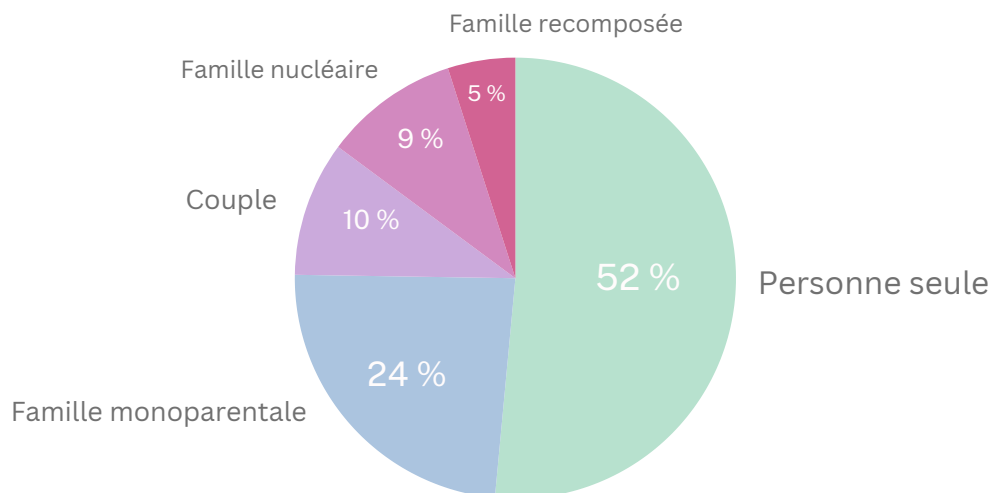
Motifs de consultation



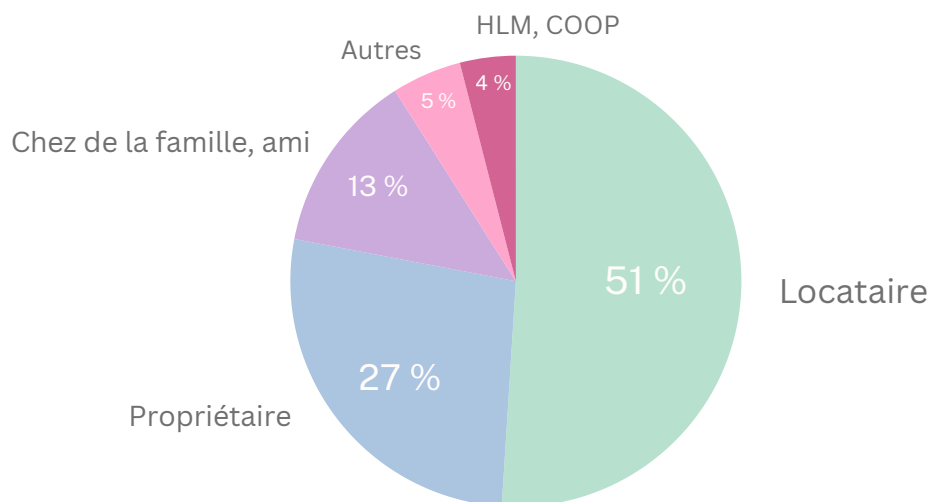
35 % des ménages nous consultent pour bien comprendre leur situation budgétaire et être mieux outillés pour suivre leur budget. 34% nous rencontrent parce qu'ils doivent composer avec un problème d'endettement préoccupant. Un changement de situation, comme une séparation ou une perte d'emploi, est souvent aussi une raison invoquée pour expliquer le besoin de faire le point sur ses finances personnelles. Plus de la moitié des personnes rencontrées (52%) vivent seules et sans enfants. 39% sont des ménages avec enfants et de ce nombre 79% sont des familles monoparentales.

La majeure partie des Lanaudois rencontrés, comme à chaque année, se situe dans la phase dite active de leur vie (77% ont entre 20 et 59 ans). Au total, c'est près de 40% de notre clientèle qui a des revenus de travail.

Composition des ménages rencontrés



Leur situation de résidence



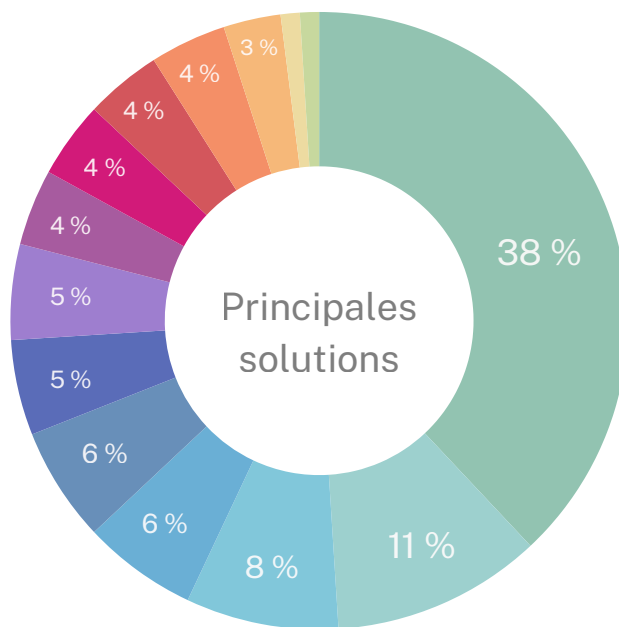
Des revenus insuffisants

Malgré l'augmentation fulgurante des prix, tant au niveau de l'habitation, de la nourriture, que du transport, encore 16% des ménages rencontrés gagnent moins de 20 000 \$ par année. 56% des personnes seules et sans enfants ont des revenus inférieurs à 30 000 \$ par année alors que ce pourcentage diminue à 20% chez les familles monoparentales, celles-ci ayant des revenus dépassant plus de 50 000 \$ annuellement dans 44% des cas en partie grâce aux allocations familiales.

QUELLES SONT LES PISTES DE SOLUTIONS ?

Le réaménagement du budget est un incontournable afin d'assurer une bonne gestion financière. Il est aussi souvent essentiel à la concrétisation d'une autre solution. Une personne peut décider de consolider ses dettes mais doit quand même apprendre à bien gérer son argent pour ne pas retomber dans le piège de l'endettement. Il arrive aussi que le problème soit hors de notre domaine d'expertise comme lorsqu'une personne a un problème de dépendance ou qu'elle est victime d'une fraude amoureuse. Dans ces cas bien précis, il faut travailler en collaboration avec d'autres intervenants, d'autres ressources ou même des membres de la famille si la personne consent évidemment.

- Budget
- Augmenter les revenus
- Démarches programmes sociofiscaux
- Vente d'actifs
- Négociation avec les créanciers
- Démarches personnelles
- Démarches juridiques
- Consolidation de dettes
- Prêt solidaire
- Laisser-aller des dettes
- Faillite ou proposition de consommateur
- Autres
- Dépôt volontaire (1%)
- Rien à modifier (1%)



346 RENCONTRES DE SUIVIS BUDGÉTAIRES AUPRÈS DE 164 MÉNAGES

164 ménages rencontrés ont poursuivi leurs démarches et cela a engendré 346 rencontres supplémentaires de suivis budgétaires. Ces rencontres apportent un soutien à des personnes plus vulnérables ou encore à des personnes qui ont besoin d'un encadrement pour réussir à garder la motivation et la rigueur d'un budget souvent très serré. Entre ces rencontres, diverses démarches sont régulièrement effectuées par les personnes et les conseillères auprès des créanciers ou des organismes gouvernementaux afin de clarifier des situations ou de négocier des ententes. Il y a également de fréquents échanges téléphoniques avec ces personnes afin de répondre à leurs questionnements en ce qui a trait à des avis reçus de la part de créanciers ou à une modification de leur situation financière.

27 INTERVENTIONS BUDGÉTAIRES

Les interventions budgétaires ont permis de répondre à des besoins spécifiques, en apportant un soutien concret lié à des situations financières ponctuelles. Ces interventions consistent à identifier des solutions rapidement, à informer sur les programmes disponibles et à orienter vers les ressources appropriées. Elles visent à outiller les gens pour amorcer leurs démarches. Cette année, plusieurs demandes étaient en lien avec un manque de ressources financières à la suite de situations de violence conjugale.



50 NÉGOCIATIONS AVEC HYDRO

47 ententes de paiement avec Hydro-Québec ont été prises cette année comparativement à 258 il y a de cela 10 ans. Cela reflète bien à quel point ces ententes offertes par Hydro-Québec aux ménages à faible revenu ont gagné en visibilité entre autres grâce au travail des associations de consommateurs. Cela permet à plusieurs personnes de faire elles-mêmes les démarches en cas de difficulté financière. Cependant, certaines personnes vivant des situations difficiles nécessitent un accompagnement, notamment lorsque la situation est complexe ou que la vulnérabilité est plus marquée. À ce moment, l'ACEF agit comme intermédiaire et facilite l'accès à des ententes adaptées. Par ailleurs, la participation à une rencontre annuelle avec Hydro-Québec permet de demeurer informé des mises à jour aux ententes.

Il y a eu seulement 3 ententes avec Hydro-Joliette au cours de l'année. Par ailleurs, une rencontre a eu lieu en janvier avec des dirigeantes d'Hydro-Joliette et une conseillère municipale de la ville afin de tenter encore une fois d'obtenir des assouplissements dans les ententes possibles pour les ménages à faible revenu. Cette rencontre faisait suite à un travail de collaboration avec des organismes du milieu avec un constat des réalités terrains ayant mené à la rédaction d'une lettre exposant les principales revendications pour mieux répondre aux citoyens. En mars dernier, nous avons finalement eu la bonne surprise d'obtenir l'étalement des dettes sur 12 mois. Les clients peuvent désormais choisir la date de paiement qui leur convient (alors qu'ils ne pouvaient payer que le 1er ou le 20 du mois auparavant). Bien qu'il reste encore des choses à améliorer, il est important de souligner que l'ouverture tant attendue de la part d'Hydro-Joliette semble enfin se pointer le bout du nez.

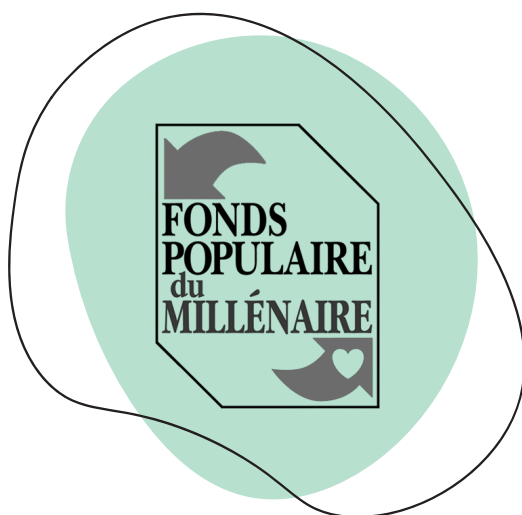


24 PRÊTS DE SOLIDARITÉ

Ce fonds de microcrédit, géré en collaboration avec le Fonds populaire du Millénaire et Desjardins, est disponible pour répondre à des besoins ponctuels de personnes faisant face à un imprévu financier et n'ayant pas accès au crédit traditionnel. C'est une alternative aux prêts usuraires ou aux prêts à coût élevé. Cette année, quelques demandes ont été refusées car la capacité financière ne permettait pas le remboursement du prêt ou encore parce qu'une autre solution était davantage adaptée.

- 44 personnes rencontrées pour une consultation en lien avec l'obtention d'un prêt
- 22 petits prêts accordés pour un total de 30 832 \$ pour des réparations d'automobile et l'achat de pneus, l'achat de meubles et d'électroménagers, des vêtements, des soins de santé, etc.
- 2 nouveaux prêts habitation pour un total de 9 300 \$
- Suivi mensuel des prêts
- Préparation et participation aux 7 rencontres du CA et à l'AGA du Fonds
- Promotion du Fonds auprès des partenaires et organismes de la région
- Préparation et animation des rencontres du comité de suivi avec Desjardins

De plus, une expérimentation a été réalisée cette année afin de rendre disponible des fonds de dépannage (dons) à des organismes du milieu. Ce fonds de dépannage avait jusqu'à maintenant été utilisé uniquement par l'ACEF. Les dons équivalent à un montant de 100 \$ maximum et sont offerts dans le but de dénouer des situations ponctuelles urgentes, par exemple la production de déclarations de revenus, des frais de transport ou l'achat de médicaments. Nous poursuivrons cette initiative en 2026-2027 pour obtenir une meilleure perspective sur les besoins du terrain et dégager des constats afin de peaufiner cette approche.



2222 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Ce service d'information personnalisé s'adresse à l'ensemble de la population, qu'il s'agisse des personnes concernées, de leurs proches, ou encore des intervenants du milieu. Les demandes reçues permettent d'offrir des explications, des références appropriées ainsi que des rendez-vous avec les intervenantes, selon les besoins de la personne.

Moyens de communication utilisés

-  82% par téléphone
-  15% par courriel
-  3% en présence au bureau de Joliette



Sujets abordés

- 52% Aide aux finances personnelles (demande de consultation, suivi ou intervention budgétaire et microcrédit)
- 6% Fiscalité et programmes sociofiscaux
- 8% Services ACEF
- 3% Ateliers
- 3% Aide aux consommateurs
- 4% Endettement (incluant recouvrement et dossier de crédit)
- 4% Hydro-Québec et Hydro-Joliette
- 4.5% Administration
- 11% Autres (plusieurs demandes en lien avec le logement et l'aide alimentaire, concernant nos outils budgétaires et pour des sujets variés tels que la succession, la fraude et les assurances)
- 4.5% Inconnu (surtout pour messages laissés)

70 INTERVENTIONS DU SERVICE D'AIDE AUX CONSOMMATEURS

Le service d'aide aux consommateurs vise à :

- **Inform** : fournir des renseignements pour aider à comprendre une situation, par exemple en transmettant de l'information générale sur l'achat de biens et de services ou sur les droits et obligations du consommateur;
- **Accompagner** : appuyer la personne de manière plus concrète dans ses démarches, par exemple en relisant une mise en demeure pour s'assurer de la clarté du message, sans toutefois prodiguer des conseils juridiques;
- **Orienter** : diriger la personne vers la bonne ressource ou le bon service si l'ACEF ne peut pas répondre à son besoin, par exemple en la référant à un service juridique spécialisé.

Les demandes reçues en première ligne ont été dirigées vers l'intervenante responsable qui collabore avec une personne-ressource à l'Office de la protection du consommateur (OPC) ainsi qu'avec l'analyste en protection d'Union des consommateurs (UC). Dans le cadre des consultations budgétaires présentant des enjeux en matière de consommation, elle a également appuyé les conseillères budgétaires, notamment dans le traitement de situations liées au crédit à coût élevé. On remarque cette année qu'il y a eu davantage d'accompagnements et d'orientations, ce qu'on peut lier à la nature des situations soumises à l'ACEF.

Par ailleurs, l'analyse des demandes traitées met en lumière que le secteur de l'automobile a représenté une part importante des interventions (20 demandes sur 70), suivi de près par les dossiers touchant les biens de consommation. Enfin, plusieurs appels concernaient l'obtention de références vers des professionnels tels que des notaires et des avocats. À cet égard, près de la moitié de ces demandes (4 sur 9) portaient spécifiquement sur la recherche d'aide juridique. Cette proportion témoigne d'une tendance croissante quant aux besoins en accompagnement juridique et met en lumière les défis persistants liés à l'accès à des ressources juridiques abordables, ce qui constitue un obstacle à un accès équitable à la justice.



105 ATELIERS ET CONFÉRENCES

À l'ACEF, on intervient mais on prévient aussi !!

Les ateliers et conférences personnalisés sont déployés à travers l'ensemble du territoire Lanaudois et rejoignent des publics variés. Les thématiques abordées sont adaptées aux besoins propres de chaque groupe, en fonction des demandes des partenaires, ou présentées de manière plus générale lorsque la composition du groupe le requiert. Cette année, c'est 32 ateliers de plus que l'an passé qui ont été donnés et conséquemment 563 personnes de plus qui ont été informées !

1875 PARTICIPANTS

	Aînés	Jeunes	Groupes en employabilité	Grand public	Groupe sociaux	Immigrants	TOTAL PAR SUJET	TOTAL DE PARTICIPANTS
ACEF services offerts (incluant kiosques)	1	3		2	1		7	513
Achat en ligne	3						3	49
Arrangements funéraires préalables	1				1		2	26
Assurances						3	3	35
Bien manger à bon compte	5			1	1		7	96
Budget		10	17		5	4	36	396
Conservation des documents / papiers clairs	12						12	248
Consommation responsable	2						2	14
Crédit / endettement					1		1	6
Démarches suite au décès d'un proche	4						4	99
Fiscalité / impôts	5				2	1	8	141
Maltraitance affective	3						3	47
Parcours retraite						1	1	12
Permis de conduire						2	2	28
Protection du consommateur	1					1	2	24
Protection des données personnelles	3					1	4	55
Rénovations domiciliaires	1						1	16
Trucs pour économiser	3		2		1	1	7	70
TOTAL PAR CLIENTÈLE	44	13	19	3	12	14		
TOTAL DE PARTICIPANTS	956	264	171	124	141	219		

PROJET QADA

Dans le cadre du programme Québec ami des aînés, l'ACEF a poursuivi son objectif de rejoindre les personnes âgées ayant un accès limité, notamment en raison de contraintes financières ou de mobilité, à des activités de soutien et à de l'information utile pour elles. Le projet *Aînés avertis, consommateurs aguerris* a ainsi persisté dans son approche de proximité en allant directement à la rencontre des aînés dans leur milieu de vie, entre autres dans les résidences gérées par les Offices municipaux d'habitation.



Une attention particulière a été portée à l'accessibilité des contenus afin de les rendre clairs, concrets et adaptés à la réalité des personnes âgées. Un aide-mémoire synthétisant les notions essentielles a été remis à la suite des ateliers en présentiel et envoyé par courriel aux responsables des groupes, afin qu'ils puissent partager ces informations avec les autres membres et résidents des milieux visités. Le matériel conçu dans le cadre du projet a également été mis à contribution pour alimenter les communications sur les réseaux sociaux.

Pour cette deuxième année de déploiement, l'ACEF a ainsi offert 43 ateliers et tenu un kiosque lors d'un salon des aînés, rencontrant ainsi près de 1000 personnes.

CRÉATION ET DIFFUSION DE MATÉRIEL D'INFORMATION/SENSIBILISATION

Capsules et entrevues radio

Tel que prévu au projet, l'ACEF a enregistré cette année 12 capsules radio et 12 chroniques informatives inspirées des sujets des ateliers. Celles-ci ont été diffusées sur les ondes de la radio O 103,5 FM. L'ACEF a privilégié cette forme de communication car elle permet de mieux toucher le public cible aîné qui a tendance à privilégier les médias traditionnels comme la radio.



Sujets des capsules radio d'une durée de 30 à 60 secondes

- La loi anticitron (automobile)
- L'endossement
- Les services bancaires en ligne
- Régler un conflit avec un commerçant
- À ne jamais couper dans un budget
- Le dossier de crédit
- Les achats impulsifs
- Les bons réflexes pour une consultation internet sécuritaire
- Produit en rupture de stock
- Prévoir un fonds urgence
- Les programmes de fidélité
- Quelques indices d'un vol d'identité possible

Titres des chroniques d'une durée de 5 minutes

- Les bons côtés de faire ses impôts
- Attention aux applications de gestion budgétaire
- Trucs pour réduire ses dépenses en vacances
- La loi anticitron (automobile)
- Les implications de l'endossement
- Comment magasiner intelligemment pour ne pas se ruiner
- Les changements importants à la LPC: pourboire, étiquette des aliments, exactitude des prix et garantie de réparabilité
- Un clic lourd de conséquences financières: paiements différés à 0% d'intérêt
- 4 choses à ne jamais couper dans son budget
- Quoi faire quand les obligations financières sont de plus en plus difficiles à respecter
- Les différents modèles pour budgéter en couple
- L'achat d'une voiture usagée: comment éviter les mauvaises surprises et se protéger

Fiches d'information

En complément des capsules et des chroniques radio, 25 fiches d'information concises et vulgarisées tirées des ateliers ont été conçues, imprimées et distribuées lors des ateliers. Ces fiches ont également été envoyées aux collaborateurs et partenaires pour ainsi être distribuées aux aînés dans les différents milieux qu'ils desservent, garantissant de cette manière que l'information essentielle parvienne directement à la clientèle cible.

PROJET LE PASSEUR

Le projet *Passeport consommation* réalisé l'an dernier visait à mieux comprendre les besoins des travailleurs immigrants en matière d'information sur la consommation, de valider les thématiques prioritaires et d'identifier les moyens de communication les plus efficaces pour les rejoindre.

Dans la continuité de ce projet, l'ACEF a conçu le projet *Le passeur* comme une réponse directe aux besoins exprimés. L'objectif était de faciliter l'accès à une information fiable et adaptée, tout en misant sur une approche de proximité grâce à l'implication de personnes-pivots au sein des milieux de vie et de travail des personnes immigrantes.

Personnes-pivots

L'ACEF a recruté et formé 6 personnes-pivots sur les règles contractuelles, les obligations et les droits liés à la consommation au Québec. Ces personnes peuvent ainsi relayer une information juste auprès de leurs pairs au sein de leur communauté et de leur milieu de travail. Les personnes-pivots ne sont toutefois pas seules dans ce rôle : l'ACEF demeure une ressource accessible en tout temps, que ce soit pour les appuyer lorsqu'elles sont confrontées à des situations complexes ou pour accueillir directement les personnes de leur entourage qui nécessitent un accompagnement plus approfondi. Ce soutien permet aux personnes-pivots d'agir avec confiance, sachant qu'elles peuvent compter sur l'expertise de l'ACEF pour les cas qui dépassent leur rôle de relayer.

Ateliers

Le contenu de 3 ateliers portant sur l'achat d'un véhicule (et obligations qui s'y rattachent), les assurances et la carte de crédit a été adapté et présenté sous forme de webinaires enregistrés. Des éléments clés du contenu ont été traduits afin d'assurer la compréhension des participants. Les webinaires seront accessibles sur le site Internet de l'ACEF.

Courtes capsules vidéo

5 capsules visant l'achat d'une auto, l'assurance habitation, le crédit, la politique d'exactitude des prix et les impôts ont été enregistrées en français pour être partagées dans les réseaux sociaux que suivent les travailleurs immigrants. Des versions en anglais, en espagnol et en arabe ont également été enregistrées pour être utilisées comme outils supplémentaires par l'ACEF lors d'accompagnement de personnes immigrantes nouvellement arrivées.

Fiches d'information

14 fiches succinctes ont été créées touchant des problématiques régulièrement rapportées par les travailleurs immigrants. Ces fiches ont été incorporées au contenu de 50 exemplaires de la *Trousse d'accueil* s'adressant aux nouveaux travailleurs étrangers, trousse créée et transmise par les travailleurs-pivots ainsi que par les organismes partenaires. Elles comprennent notamment des documents s'adressant aux immigrants produits par l'OPC ou par d'autres associations de consommateurs.

EN FORMATION À L'INTERNE

- Agir en sentinelle, par le Centre de prévention du suicide de Lanaudière (CPSL), mai 2025
- La faillite et la proposition de consommateur, par Josée Pomerleau – syndic autorisé en insolvabilité, avril 2025
- Partage des campagnes d'information, outils et initiatives des partenaires de la Semaine québécoise de l'éducation financière, par l'Autorité des marchés financiers (AMF), mai 2025
- Mieux comprendre le Régime canadien de soins dentaires, par Service Canada, août 2025
- La fraude virtuelle, par Option Consommateur, septembre 2025
- Intervenir auprès des immigrants, par le PAIS – Projet d'accueil et d'intégration solidaire, septembre 2025
- Les bases de la consultation budgétaire, par Espace Finances, septembre 2025
- Mobiliser la clientèle peu motivée et non volontaire, par Yves Gros-Louis – psychologue, novembre 2025
- Notions de base en santé mentale et technique d'intervention, par l'organisme PECH, novembre 2025
- Fonctionnement du site Internet *Gare au crédit*, par UC, février 2026
- La fraude, par le Centre antifraude du Canada, février 2026
- Journée 100% politique, par la Table régionale des organismes communautaires autonomes de Lanaudière (TROCL), février 2026
- Arnaque sous la loupe, par Desjardins, février 2026
- Mesures fiscales pour les personnes proches aidantes, par Espace Finances, mars 2026
- La réalité des personnes âgées vivant une fraude amoureuse, par Charles Viau-Quesnel – professeur à l'Université du Québec à Trois-Rivières, mars 2026
- Intervenir auprès des hommes, par le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Lanaudière, mars 2026

EN COMMUNICATION

SITE INTERNET

Le site s'impose toujours comme un point d'accès important à l'information pour la population et les intervenants. En moyenne, 2192 utilisateurs différents le visitent chaque mois et y consultent 2 à 3 pages par session.

Lors du mois de la nutrition, la version PDF gratuite de la brochure *Bien manger à bon compte* a été intégrée au site Internet. Une promotion a également été réalisée à l'échelle nationale.

INFOLETTRE

Chaque année, l'ACEF assure la rédaction et la mise en page de plusieurs infolettres. Elles sont largement diffusées auprès des consommateurs et de relayeurs d'informations. De plus, d'autres organisations peuvent reprendre les articles dans leurs médias respectifs, en citant la source. 5 infolettres ont été publiées au cours de l'année.

Sujets traités

- Les avantages de faire son bilan annuel pour mieux avancer
- Les dépenses liées aux déménagements
- Le nouveau régime d'union parentale
- Le coût d'un animal de compagnie
- Le compte d'épargne libre d'impôt pour l'achat d'une première propriété (CELIAPP)

Diffusion

- **1868** abonnés Facebook
- **900** membres et abonnés individuels à l'infolettre
- **130** organismes communautaires
- **57** municipalités
- **40** bibliothèques



FACEBOOK

Encore une fois cette année, plusieurs publications ont franchi le cap des 1000 vues, confirmant une tendance à la hausse. En effet, 7 publications ont atteint ce seuil, dont l'une a généré près de 17 000 vues. Ces résultats témoignent d'une portée en progression, pouvant notamment s'expliquer par la diffusion de contenus rejoignant particulièrement les préoccupations du moment.

73 publications ont généré en moyenne pour chacune :

 708 vues

 7 mentions *j'aime*

 3 clics

 5 partages



ACEF Lanaudière

1,9 k mentions J'aime • 1,9 k abonnés

ACEF Lanaudière est un organisme communautaire en intervention budgétaire et

■ Organisme sans but lucratif

[Tableau de bord professionnel](#)

ENTREVUES ET +

- Entrée en vigueur du changement de la politique d'exactitude des prix, radio de Radio-Canada, mai 2025
- Présentation de l'ACEF et des chroniques lors du lancement de la programmation de la radio O 103,5 FM, août 2025
- Services de l'ACEF et brochure *Bien manger à bon compte*, Télévision régionale des Moulins (TVRM), octobre 2025
- Retour sur la politique d'exactitude des prix, émission *L'épicerie* de Radio-Canada, janvier 2026



EN RECHERCHE, ACTION ET REPRÉSENTATION

MOBILISATION

Sur l'énergie

- Invitation aux membres et aux abonnés des réseaux sociaux à participer à la journée *Courriel rouge* à la ministre de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie concernant le PL-69 (ressources énergétiques), avril 2025
- Participation à la manifestation contre le PL-69 à Joliette, mai 2025
- Appel à tous sur les réseaux sociaux, aux membres et abonnés, et aux participants des ateliers pour signer et envoyer une lettre à la Régie de l'énergie en opposition à la demande d'Hydro-Québec visant à imposer des frais de 1,40 \$ pour chaque facture papier envoyée par la poste (R-4307-2025, volet 1), décembre 2025 et janvier 2026

Sur le logement

- Partage sur Facebook des informations pour participer à la grande manifestation du 24 mai à Québec pour réclamer plus de logements sociaux - organisée par le Front d'action populaire en réaménagement urbain (FRAPRU) en collaboration avec Action logement Lanaudière, mai 2025
- Signature de la pétition *Locataires en colère* du Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ) et invitation aux abonnés Facebook à signer cette pétition demandant le rejet du projet de règlement modifiant le calcul des augmentations de loyer, juin 2025
- Partage de la publication *Grandiose manif-Action* du FRAPRU pour du logement social réellement abordable avec transport organisé de Joliette à l'Île des Sœurs, octobre 2025
- Signature de la pétition *Déclaration d'appui aux revendications féministes* pour le droit au logement initiée par le Centre d'éducation et d'action des femmes – CÉAF, mars 2026

Sur d'autres sujets

- Invitation aux membres à signer la pétition de l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) visant à permettre à la RBQ d'embaucher à la hauteur de ses besoins, avril 2025
- Signature de la *Déclaration commune citoyenne : Le privé, tout sauf santé*, mai 2025
- Invitation aux abonnés Facebook pour participer au pique-nique de la Table de concertation des groupes de femmes de Lanaudière afin de commémorer les 30 ans de la marche *Du pain et des roses* pour lutter contre la pauvreté, mai 2025
- Invitation sur nos réseaux sociaux à la manifestation à Montréal organisée par le Collectif pour un Québec sans pauvreté avec le lancement du Manifeste pour un Québec sans pauvreté, septembre 2025
- Signature de la pétition *Demande visant à améliorer et à stabiliser le financement des organismes communautaires et des organismes à but non lucratif au Québec* et invitation aux membres et aux abonnés des réseaux sociaux à signer cette pétition sur le site de l'Assemblée nationale, mars 2026
- Plusieurs publications sur le site web, aux membres et aux abonnés des réseaux sociaux sur les revendications du mouvement *Le communautaire à boutte* et pour des invitations à diverses marches ou rassemblements dans le cadre de ce mouvement, mars 2026



EN COLLABORATION AVEC UNION DES CONSOMMATEURS

COMITÉ PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Cette année, les membres du comité se sont rencontrés 10 fois. Au cours de ces rencontres, le comité a participé à l'élaboration de recommandations pour appuyer l'analyste dans la préparation de son mémoire sur :

- L'encadrement des pouvoirs réglementaires octroyés au gouvernement en matière de capital négatif;
- La garantie de bon fonctionnement devant entrer en vigueur le 5 octobre 2026.

Le comité a également assuré le suivi et le lancement du microsite *Gare au crédit*. Les membres du comité ont contribué à l'élaboration de la formation portant sur cet outil. Ils ont aussi collaboré à la préparation des questions du projet sur les garanties, réalisé sous forme de reportage en caméra cachée. L'ACEF a également participé au tournage.

COMITÉ POLITIQUES SOCIALES ET FISCALES (PSF)

Le comité travaille en collaboration avec la *Coalition Main rouge*, le *Collectif échec aux paradis fiscaux*, le *Collectif pour un Québec sans pauvreté* et le *Comité chômage de Montréal*. Les membres se sont rencontrés à 9 reprises en virtuel.

2 mémoires ont été rédigés. Le premier était en vue de la rencontre prébudgétaire au fédéral. Il a été question de la réforme de l'assurance-emploi, plus particulièrement pour les proches aidants, de l'exemption du gain en capital, de l'augmentation du nombre de paliers d'imposition ainsi que de l'élargissement du Régime canadien de soins dentaires à toute la population. Le deuxième a été en réaction à la réforme de l'aide sociale, plus particulièrement sur les dettes d'aide sociale, les taux d'intérêt ainsi que le montant des coupures.

Le comité s'est également penché sur l'adoption du revenu viable comme indice de sortie de la pauvreté plutôt que la mesure du panier de consommation utilisée.

COMITÉ TÉLÉCOMMUNICATIONS

En l'absence de l'analyste en télécommunications cette année, le comité s'est donné 3 rendez-vous pour collaborer avec le responsable des communications d'UC. Cette collaboration a notamment mené à la diffusion d'un communiqué de presse dans le cadre de la Journée mondiale des télécommunications afin de promouvoir les microsites d'UC portant sur les recours en télécommunications et les prêts d'argent.

Le comité a aussi conçu des vignettes pour les réseaux sociaux portant sur la fin de la 3G et les pièges du Cyberlundi.

COMITÉ FINANCES PERSONNELLES ET ENDETTEMENT (FPE)

Au cours de la dernière année, l'ACEF a participé à 10 rencontres du comité. Les travaux effectués portaient principalement sur la nationalisation du dossier de crédit et l'interdiction de son utilisation à des fins non-financières. Le comité participe aussi à la préparation des rencontres avec Desjardins auxquelles assiste l'analyste.

COMITÉ SANTÉ

Le comité santé s'est rencontré à 5 reprises. Les objectifs du comité étaient de réfléchir sur un positionnement éventuel en matière de soins oculaires, notamment pour les personnes vivant avec le diabète. Le comité a pris connaissance des données et des problèmes entourant l'accessibilité aux soins oculaires. Le comité a aussi travaillé à améliorer l'accès au Régime canadien de soins dentaires.



COMITÉ GOUVERNANCE

Le comité gouvernance a été créé afin d'amorcer une réflexion sur la structure et les pratiques de gouvernance d'UC. Cette démarche a notamment été relancée à la suite d'un premier diagnostic organisationnel qui n'avait pas permis d'atteindre pleinement les objectifs visés ni de répondre aux attentes exprimées. Dans un contexte marqué également par une forte augmentation des demandes d'adhésion de nouveaux membres, il est apparu nécessaire de reprendre et d'approfondir la réflexion afin d'assurer une gouvernance claire, cohérente et adaptée à l'évolution de l'organisation.

Au cours de la dernière année, le comité s'est mobilisé pour 10 rencontres afin de travailler sur plusieurs dossiers structurants. Il a notamment élaboré des critères d'admissibilité pour les nouveaux membres et révisé le formulaire de demande d'adhésion afin d'uniformiser et de clarifier le processus d'intégration. Le comité a également entrepris la rédaction d'un livret destiné aux membres afin de mieux présenter le fonctionnement, les rôles et les responsabilités au sein d'UC.

Par ailleurs, différentes recommandations de changements ont été formulées concernant les instances de l'organisation. Le comité a aussi procédé à une révision de la régie interne et des règlements généraux afin de s'assurer qu'ils reflètent adéquatement la réalité et les besoins actuels de l'organisme.

Enfin, deux sondages ont été amorcés, soit un individuel et un par équipe. Ceux-ci sont destinés aux membres. Ils permettront de recueillir les perceptions, les besoins et les pistes d'amélioration en matière de gouvernance et de fonctionnement organisationnel.



COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE – ATELIERS

Un membre de l'équipe de l'ACEF a pris part à 3 rencontres de cette communauté de pratique. Ces échanges ont permis d'aborder différents enjeux liés à la conception et à l'animation d'ateliers d'éducation populaire. Les participants ont pu partager leurs expériences, leurs outils et leurs approches avec les représentants des autres associations.

Sujets abordés

- Types de participants
- Styles d'animation
- Façons de faire et outils pour dynamiser les ateliers



COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE – DÉFENSE DES DROITS

La communauté de pratique sur la défense des droits s'est poursuivie cette année avec la tenue de 3 rencontres auxquelles a participé un membre de l'équipe de l'ACEF. Ces rencontres ont favorisé les discussions et le partage d'expériences autour des enjeux touchant la défense des droits des consommateurs, tant sur le plan individuel que collectif.

Sujets abordés

- Rôle et recrutement des membres
- Limites de l'intervention de défense individuelle des droits
- Recette d'une bonne mobilisation
- Bilinguisme dans les interventions en défense des droits
- Partages d'outils

COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE – CONSULTATIONS BUDGÉTAIRES

Après 3 ans durant lesquels les membres se sont rencontrés à 13 reprises, la communauté de pratique portant sur la consultation budgétaire s'est terminée cette année. Bien qu'elle ait permis aux conseillères et conseillers budgétaires de différentes régions du Québec de trouver un espace pour échanger sur plusieurs réalités (tant sur des enjeux éthiques que sur la complexité de nouvelles situations), les résultats obtenus et le degré de satisfaction des membres ont été plutôt partagés. Alors que certains y ont retiré des outils d'intervention qu'ils mettent en pratique quotidiennement, d'autres y ont vu davantage un groupe de soutien émotif, ce qui correspondait plus ou moins aux attentes des participants.

PROJET EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (EDSC)

Ce projet mis en œuvre par UC et ses membres visait à renforcer l'autonomie financière des personnes à faible revenu ou vulnérables par l'entremise d'ateliers et de rencontres cliniques individuelles. Le projet visait aussi à développer de nouveaux partenariats afin de rejoindre une plus large part de la population. Il s'est poursuivi conformément aux objectifs et résultats escomptés.

PROJET PROSPÉRITÉ CANADA

Ce projet mis en œuvre par UC et ses membres a pour objectif d'élargir les possibilités économiques des Canadiens vivant dans la pauvreté. Fournir des services de conseil et de soutien aux personnes sans emploi, défavorisées sur le plan économique, y compris les jeunes, les minorités ou tout autre groupe, y contribue. Concrètement, les activités cibles réalisées ont été de différentes natures :

- Consultation ou accompagnement financier
- Éducation financière (ateliers, kiosques, publications)
- Déclarations de revenus: référence aux cliniques d'impôt et aide à l'obtention des documents requis pour la production des déclarations
- Aide personnalisée pour l'obtention de prestations



EN LIEN AVEC LES PAIRS

INSTANCES DÉCISIONNELLES – UC

En tant que membre actif d'UC, l'équipe de l'ACEF s'implique dans différents dossiers et comités de travail en plus de participer aux instances démocratiques.

- Participation de l'équipe à l'AGA des 4 et 5 juin 2025 – adoption du rapport d'activités, discussion sur les orientations et les actions à privilégier dans différents dossiers, adoption du plan d'action 2025-2026 et nomination du CA
- Participation à 5 rencontres du CA: suivi du plan d'action et des finances, discussion sur le processus d'adhésion des nouveaux membres et le remaniement des instances
- Participation de l'équipe à 3 assemblées générales (AG) – discussion sur le revenu viable et le PGIRE (Plan de gestion intégrée des ressources énergétiques), atelier sur les prêts à coût élevé, présentation des mises à jour fiscales (Coalition Main Rouge), etc.

CENTRE D'ÉDUCATION POPULAIRE DE L'ACADÉMIE POPULAIRE – CEPAP

L'ACEF cohabite avec d'autres organismes avec lesquels elle partage différents services communs dans ses bureaux de Joliette. La représentante de l'ACEF assume le rôle de trésorière.

- Participation à 3 rencontres du CA et à l'AGA
- Gestion financière et préparation du dossier de financement pour la réfection et l'amélioration du bâtiment



REPRÉSENTATIONS – POLITIQUES

- Participation aux discussions régionales de la Tournée Vision Énergie du ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie, mai 2025
- Lettre à Hydro-Joliette envoyée conjointement avec le Mouvement d'éducation populaire autonome de Lanaudière (MÉPAL), Action-Logement Lanaudière, l'Association des travailleurs & travailleuses accidentés de Joli-Mont (ATTAJ) et Action Dignité Lanaudière pour revendiquer des ententes de paiements mieux adaptées aux citoyens vulnérables clients d'Hydro-Joliette, juin 2025
- Rencontre avec une conseillère municipale et des dirigeantes de la ville de Joliette pour négocier l'assouplissement des ententes offertes à la population, janvier 2026
- Lettre aux députés de la région et à la ministre responsable de la Solidarité sociale et de l'Action communautaire, Chantal Rousseau, dans le cadre des revendications du mouvement *Le communautaire à boutte* pour un financement à la mission adéquat et suffisant des organismes communautaires autonomes, mars 2026

REPRÉSENTATIONS – ORGANISMES PUBLICS

- Rencontre avec le président de l'OPC pour la présentation des résultats du projet *Passeport consommation* et de nos revendications concernant le partage des enveloppes budgétaires entre les associations de consommateurs, mai 2025
- Participation et figuration pour la campagne publicitaire *Avoir Su* d'UC, septembre 2025
- Lancement des activités annuelles de la Stratégie québécoise en éducation financière (SQEF) et présentation de la stratégie d'information pour le mois de la littératie financière par l'AMF, septembre 2025
- Présentation de nos services dans le cadre du rallye du personnel du Centre hospitalier de Lanaudière, septembre 2025
- Présentation par l'AMF du programme bien vieillir dans le cadre de la SQEF et présentation des services de l'Association des retraités de la fonction publique, octobre 2025
- Rencontre OPC et ses partenaires : dossiers de surveillance, bilan des activités juridiques, campagnes d'information, nouvelles dispositions législatives et réglementaires, novembre 2025
- Rencontre SQEF sur la vulnérabilité et la littératie financière : comprendre les inégalités et rendre les savoirs accessibles, janvier 2026

REPRÉSENTATIONS – DIVERSES

- Participation au webinaire précongrès du Réseau québécois de l'action communautaire autonome (RQ-ACA) sur l'importance d'obtenir une loi pour les organismes d'ACA, mai 2025
- Présentation de nos services au Centre de ressources pour hommes du sud de Lanaudière, mai 2025
- AGA du CPSL, juin 2025
- Signature de la lettre *C'est ça l'ACA* de la TROCL sur la reconnaissance et la valorisation de l'action communautaire autonome, septembre 2025
- Présentation des services de l'ACEF et du Fonds populaire du Millénaire au comité de développement social dans Montcalm (Vision Montcalm), novembre 2025



EN PERSPECTIVES

Au cours de la prochaine année, l'ACEF poursuivra l'ensemble de ses activités régulières d'information et d'intervention individuelle auprès des ménages lanaudois pour toutes les questions liées aux finances personnelles et à la défense des droits des consommateurs.

L'ACEF est toujours en attente d'une possibilité de projet financé par l'OPC, projet qui viserait à vulgariser les nombreuses modifications récentes à la LPC et à les diffuser de manière ludique pour améliorer leur impact.

EN ÉDUCATION

- Développer de nouveaux contenus d'ateliers d'information selon les intérêts manifestés par les groupes.
- Concevoir des ateliers sur l'épargne pour favoriser l'établissement de bonnes habitudes afin d'atteindre la santé financière.
- Développer un atelier pour protéger ses finances et ses données personnelles à l'ère des nouvelles technologies.
- Réaliser le projet QADA sur les abus affectifs et financiers :
 - Développement et expérimentation d'un outil d'autoréflexion non moralisateur destiné aux aînés;
 - Rédaction d'une première ébauche d'un dépliant pour les proches;
 - Développement et expérimentation d'un atelier interactif pour les aînés.

EN SOUTIEN DIRECT À LA POPULATION

- Préparer à l'intention des personnes qui consultent l'ACEF des fiches synthèses sur certains enjeux financiers et légaux touchant au budget et à différentes solutions aux dettes.
- Créer une nouvelle grille budgétaire imagée destinée aux personnes rencontrant des difficultés de compréhension écrite ou présentant d'autres contraintes linguistiques.

EN RECHERCHE, ACTION ET REPRÉSENTATION

- Poursuivre la participation aux différents comités et dossiers portés par UC.
- Poursuivre, tant au régional qu'au provincial, des activités de représentation et de mobilisation des citoyens dans les dossiers touchant les finances personnelles et l'endettement, l'énergie, les politiques sociales et fiscales, la santé et la protection des consommateurs.
- Poursuivre le travail de collaboration avec le MEPAL et la ville de Joliette dans le but d'améliorer les alternatives aux citoyens en défaut de paiement avec Hydro-Joliette.

EN COMMUNICATION

- Préparer 25 capsules d'information en consommation pour les réseaux sociaux.
- Intégrer au site internet les outils produits dans le cadre du projet *Le passeur*.
- Produire une capsule vidéo présentant les services de l'ACEF.
- Bonifier le site internet avec du contenu des brochures *À vos amours, à vos affaires*.

À L'INTERNE

- Assurer la formation de la nouvelle conseillère budgétaire.
- Obtenir une formation approfondie sur l'intelligence artificielle et ses impacts sur les consommateurs.
- Participer à différentes activités de formation et de perfectionnement des intervenantes.
- Entreprendre une révision du site web de l'ACEF afin d'optimiser le contenu, minimiser le nombre de clics pour obtenir de l'information et détecter des pistes d'amélioration en vue d'une grande refonte.

SIGLES

ACA	Action communautaire autonome
ACEF	Association coopérative d'économie familiale
AGA	Assemblée générale annuelle
AMF	Autorité des marchés financiers
CA	Conseil d'administration
CEPAP	Centre d'éducation populaire de l'académie populaire
EDSC	Emploi et Développement social Canada
FRAPRU	Front d'action populaire en réaménagement urbain
LPC	Loi sur la protection du consommateur
OPC	Office de la protection du consommateur
QADA	Québec ami des aînés
RODCD	Regroupement des organismes en défense collective des droits
SACAIIS	Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales
SQEF	Stratégie québécoise en éducation financière
TROCL	Table régionale des organismes communautaires autonomes de Lanaudière
UC	Union des consommateurs