



# Rapport d'activité

## 2017-2018

*Organisme à but non lucratif oeuvrant dans la défense collective et la promotion des droits des consommateurs depuis plus de 37 ans.*



Centre de recherche et  
d'information en consommation  
MRC de Sept-Rivières et MRC de la Minganie

Tél :418-766-3203  
Télécopie :418-766-3312

1, rue Wood, bureau 2, C.P. 204  
Port-Cartier (Québec) G5B 2G8

[www.criccn.ca](http://www.criccn.ca)  
[cricportcartier@globetrotter.net](mailto:cricportcartier@globetrotter.net)



# Table des matières

Le CRIC lauréat du Prix de l'Office	1
Avant-propos	2
La structure de l'organisme	4
Vie associative	5
La CACQ et le CRIC	6
Le CRIC remercie ses partenaires	7
Trois volets de service au CRIC	8
Tous les services du CRIC	9
L'équipe du CRIC en formation	10
	10
Nouveaux partenaires du CRIC	11
Le CRIC dans les médias - 2017-2018	12
Cric O Manie – Le bulletin du CRIC	13
Éducation populaire	14
Éducation populaire	16
Éducation populaire – Hydro-Québec	17
Actions politiques non-partisanes	18
Actions politiques non-partisanes	19
Mobilisations sociales	20
Campagne « plus futées que le crédit »	22
Représentation auprès des instances	23
Appuis divers	24
	24
Conclusion	25
Compilation des demandes 2017-2018	1
Plan d'action 2018-2019	1

# Le CRIC lauréat du Prix de l'Office

## Présentation



Le 15<sup>e</sup> Prix de l'Office de la protection du consommateur a été décerné au Centre de recherche et d'information en consommation (CRIC) de Port-Cartier afin de souligner son soutien quotidien aux citoyens les plus vulnérables.

La remise du Prix de l'Office a eu lieu le 6 avril 2017, à l'Assemblée nationale, en présence de la ministre de la Justice et ministre responsable de l'Office de la protection du consommateur, M<sup>me</sup> Stéphanie Vallée, et de la présidente de l'Office de la protection du consommateur, M<sup>me</sup> Ginette Galarneau

Fondé il y a plus de 38 ans, le CRIC œuvre en dehors des grands centres, bien enraciné dans sa communauté.

Le CRIC apporte une aide concrète aux citoyens, en particulier aux familles et aux personnes les plus vulnérables, notamment par ses services d'aide et d'accompagnement des personnes aux prises avec des problèmes d'endettement. Grâce à ses services de proximité, le CRIC joue un rôle de premier plan dans sa communauté. Le CRIC représente une ressource indispensable pour les consommateurs à la recherche de soutien et d'outils pour les aider à faire un budget.



## Avant-propos

### Description de l'organisme

Le Centre de recherche et d'information en consommation (CRIC) Port-Cartier, organisme voué à la défense collective des droits des consommateurs fondé en 1980, est une association de consommateurs qui dessert les MRC de Sept-Rivières et de la Minganie, ce qui représente au-delà de 500 km à parcourir. Sur ce territoire, nous sommes la seule ressource dont le champ d'activité est d'informer les consommateurs sur leurs droits en consommation et de les diriger par la suite vers des ressources existantes.

### Mission

Le CRIC est un organisme à but non lucratif qui voit à la défense collective des droits des consommateurs. Notre mandat est d'aider, diriger et conseiller les consommateurs sur l'achat de produits et de services, le suivi d'une plainte et les conseils budgétaires.



**Notre mission est d'aider les consommateurs et de les informer de leurs droits dans le domaine de la consommation et de soutenir les personnes à faible revenu.**

Nos objectifs sont :

- outiller et informer la population des MRC environnantes sur le budget et la consommation en général;
- prévenir l'endettement et conscientiser la population sur les différentes problématiques en lien direct avec la défense collective des droits;
- informer les consommateurs sur leurs droits et les diriger vers les ressources existantes;
- aider les gens à résoudre les difficultés qui découlent de situations problématiques;
- dénoncer les mesures appauvrissantes et discriminatoires de notre société et agir contre elles;
- offrir un service en consommation afin d'apporter support et aide aux consommateurs;
- offrir un service gratuit et confidentiel touchant divers aspects de la consommation.

**Nous portons des valeurs de justice, d'équité et de solidarité sociale.**



## Notre équipe

Une petite équipe de travail apporte un soutien à la réalisation des orientations prises en assemblée générale ou au conseil d'administration et dans les comités de travail.

**Annie Lamarre**

Coordonnatrice et consultante budgétaire

**Marianne Lachance**

Intervenante en consommation et consultante budgétaire

## Principales activités en défense collective de droits des consommateurs

- Éducation populaire, mobilisation sociale
- Action politique non partisane
- Représentation auprès des instances
- Support et aide aux consommateurs
- Consultations budgétaires
- Appuis et pétitions
- Accompagnement (plainte des consommateurs)
- Demandes d'information
- Références (aide alimentaire)
- Cours et ateliers sur le budget, l'endettement, le crédit, etc.
- Kiosques d'information
- Fourniture d'articles scolaires pour les ménages à faible revenu (MFR)
- Médias d'informations

***Vous aider,  
c'est notre priorité !***

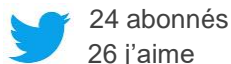
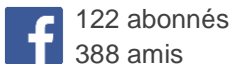
## Nos membres

Pour l'année 2017-2018, le CRIC a remis :

**61 cartes de membre aux consommateurs.**

**5 cartes de membre à des organismes du milieu.**

Les réseaux sociaux sont devenus essentiels à la promotion des activités et services offerts ainsi que dans la diffusion d'information. Cette plateforme nous permet d'améliorer notre visibilité et d'augmenter l'adhésion de la population à la mission du CRIC.



Les publications du CRIC, situées entre le 1 avril 2017 et le 31 mars 2018, ont permis d'atteindre plus de 6000 personnes sur les réseaux sociaux.

<b>CRIC</b>		Centre de recherche et d'information en consommation MRC de Sept-Rivières et MRC de la Minganie
	1, rue Wood, bureau : 2, C.P. 204, Port-Cartier (QC) G5B 2G8 / 418-766-3203	
	<input type="checkbox"/>	Je désire devenir membre du CRIC 5\$ par individu 10\$ par groupe ou organisme
	<input type="checkbox"/>	Je renouvelle ma carte
	Nom : _____	
	Adresse : _____	
	Code postale _____ Courriel : _____	
	Ci-inclus le montant de : _____ Téléphone : _____	
	<b>SVP retourner le coupon dûment rempli</b>	



## La structure de l'organisme

Notre bureau principal est situé à Port-Cartier, les employés et le matériel nécessaire à remplir nos fonctions s'y trouvent. Nous avons également des points de service à Sept-Îles et un second à Havre-Saint-Pierre.

Nous nous déplaçons de façon hebdomadaire à Sept-Îles ; en effet, nous bénéficions des locaux situés au Carrefour Jeunesse Emploi Duplessis pour répondre aux besoins de la population septilienne. Pour les résidents de la région du Havre-Saint-Pierre, nous répondons à leurs demandes de soutien par le biais d'une collaboration avec le Centre d'Action Bénévole de la Minganie et, lorsque nécessaire, une personne du CRIC se déplace pour les rencontrer.

Ainsi, nous sommes à même de répondre aux besoins des gens en leur évitant, le plus possible, d'avoir à se déplacer sur une grande distance.

**Notre bureau est ouvert du lundi au jeudi entre 8h30 et 16h30. Nous avons une période de fermeture estivale de la fin juin au début septembre.**

### Notre conseil d'administration

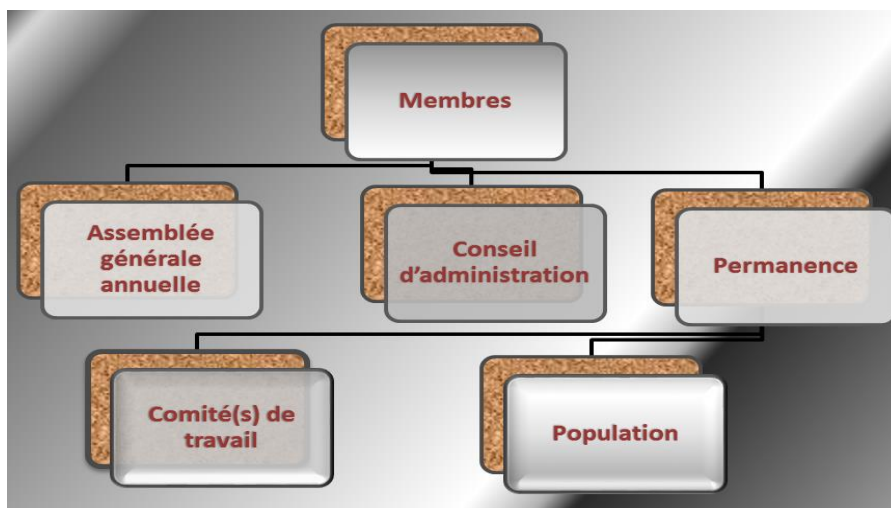
#### Mandat :

Faire des recommandations touchant les orientations générales du CRIC, adopter le plan d'action à l'assemblée générale annuelle et voir à la saine gestion financière de l'association.

Notre conseil d'administration est composé de cinq membres ayant une très grande motivation. La collaboration de ceux-ci est très importante ainsi que le soutien qu'ils apportent dans le travail de la permanence.

*Jocelyne Dostie*  
Présidente  
*Line Gagné*  
Secrétaire-trésorière  
*Anne-Marie St-Laurent*  
Administratrice

*Jean-Marie Bond*  
Vice-président  
*Raymond Blaney*  
Administrateur





## Vie associative



### ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

L'assemblée générale annuelle est souveraine et constitue la première instance décisionnelle du CRIC. Le CRIC invite la population à participer à cette assemblée. Toutes les administratrices et tous les administrateurs du CRIC sont présents ainsi que les membres du CRIC désirant participer.

### ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

L'assemblée générale exerce tous les pouvoirs entre les rencontres de l'assemblée générale annuelle et voit à l'exécution des décisions prises et des mandats donnés par celle-ci. Elle doit adopter le plan de travail du CRIC et définir les mandats du conseil d'administration et des comités de travail. Elle est un lieu d'échange sur l'ensemble des activités liées à la mission du CRIC, soit la défense collective des droits des consommateurs. L'assemblée générale est composée des administrateurs et administratrices ainsi que des membres présents.

### CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration s'acquiesce des mandats qui lui sont confiés. Il est le porte-parole officiel du CRIC et en assure la gestion selon les orientations déterminées par l'assemblée générale annuelle et l'assemblée générale. Il supervise les comités de travail, voit à l'embauche des employé(es) et à l'élaboration des conditions de travail. Le conseil d'administration est composé de cinq (5) personnes élues par l'assemblée générale annuelle et d'une personne de la permanence qui y siège ex-officio.



### COMITÉ FONDS D'ENTRAIDE (FED)

Le travail de ce comité porte sur l'actualisation des dossiers touchant les fonds d'entraide (micro-prêt) offerts et gérés grâce à notre partenariat avec Desjardins de Port-Cartier, de Sept-Îles, de Havre-Saint-Pierre et bientôt, d'Anticosti. Il œuvre également à la gestion de l'admissibilité de la clientèle et ce service.



### COMITÉ D'ÉDUCATION ET DE MOBILISATION

Le mandat de ce comité est de documenter et d'informer les membres du CRIC sur les enjeux liés à la reconnaissance et au financement de l'action communautaire autonome, prioritairement la défense collective des droits. Son travail consiste aussi à proposer aux membres du CRIC des analyses et des stratégies d'actions sur ces enjeux en vue de les porter dans les instances appropriées, à organiser des actions et à mobiliser les membres du CRIC sur les enjeux jugés prioritaires. Ce comité est aussi responsable des dossiers relatifs aux luttes sociales et à l'élaboration d'outils et de formations d'éducation populaire autonome ainsi que des représentations liées aux différents dossiers.

### ÉQUIPE PERMANENTE

L'équipe permanente voit à l'organisation et à l'exécution des mandats qui lui sont confiés par l'assemblée générale annuelle, l'assemblée générale et le conseil d'administration. Les membres de l'équipe permanente participent en tant que membres actifs au sein des divers comités de travail.



## La CACQ et le CRIC

Depuis bientôt 20 ans, le CRIC est membre de la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) qui œuvre auprès de et pour les associations de consommateurs membres, afin de positionner celles-ci comme étant des acteurs incontournables en matière de défense de droits des consommateurs et d'éducation financière.



### Objectif

**Aider les associations membres à accomplir leur mission de base soit la défense collective des droits des consommateurs en matière de :**

- Mission n°1: Éducation populaire
- Mission n°2 : Mobilisation sociale
- Mission n°3 : Représentation auprès des instances
- Mission n°4 : Action politique non partisane

### Éducation populaire

- Entente avec Hydro-Québec : une entente de soutien financier à la mission pour les associations afin de créer, consolider et bonifier les mécanismes de soutien aux ménages à faible revenu (consultation budgétaire et ateliers).
- Création d'un nouvel atelier sur le budget en lien avec la campagne de la CACQ afin de promouvoir les alternatives accessibles et concrètes au crédit.
- Mise en place d'une plateforme de formation virtuelle pour les consultantes budgétaires

### Mobilisation sociale

La CACQ représente un vecteur par lequel l'exercice de la défense collective des droits s'effectue.

- Participation à la campagne « *Des communautés plus futées que le crédit* »
- Cric – administrateur sur le C.A. de la CACQ

### Représentation auprès des instances

Ces consultations et représentations permettent aux associations participatives de remettre à l'avant-plan les préoccupations des associations de consommateurs auprès des décideurs nationaux.

- Secrétariat de l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS)
- Office de la protection du consommateur (OPC)
- Autorité des marchés financiers (AMF)
- Bureau de la consommation (BC)
- Agence canadienne de la consommation en matière financière (ACFC)

### Action politique non-partisane

Le CRIC intervient par le biais de la CACQ lors des consultations relatives à de nombreux projets de loi ayant un impact potentiel sur les consommateurs du Québec.

- PL 134 (Loi visant à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de services de règlement de dettes, les contrats de crédits à coût élevé et les programmes de fidélisation)
- PL 141 (Loi visant à améliorer l'encadrement financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières)
- PL150 (Loi visant la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 17 mars 2016 et du 28 mars 2017)

## Le CRIC remercie ses partenaires

### Le CRIC remercie ses partenaires

Chaque année, le CRIC profite de la collaboration d'une multitude d'organismes pour évoluer et cheminer dans ses différents secteurs d'activité. Ces partenariats, enracinés depuis plus de 38 ans, nous permettent d'améliorer notre prestation de service et d'assurer la pérennité de nos activités. Ces collaborations nous aident à mener à bien des dossiers communs et à accomplir notre mission.

**Merci à vous tous, chers partenaires, d'aider le CRIC à accomplir sa mission!**

Ville de Port-Cartier	Caisse Desjardins de Port-Cartier, Sept-Îles et Havre-Saint-Pierre
Mouvement Solidarité Port-Cartier	Centre Éducatif L'Abri
École St-Alexandre	École Notre-Dame
Centraide Duplessis	Chevalier de Colomb conseil # 4355
Maison de la famille de Port-Cartier	Centre local d'emploi de Port-Cartier
CJE Duplessis de Port-Cartier	CJE Duplessis de Sept-Îles
École Manikanetish	CFP A.W. Gagné
Lorraine Richard, députée de Duplessis	ACSMCN
Maison MOCSI de Sept-Îles	Rond-Point de Sept-Îles
ArcelorMittal Mines Canada	TROC Côte-Nord
Homme Sept-Îles	L'envol de Sept-Îles
CISSS Port-Cartier	CISSS Sept-Îles
CRLP (groupes populaires Côte-Nord)	Club FADOQ Baie-Trinité
Club FADOQ Les anneaux d'Or de Gallix	Club FADOQ Longue-Pointe de Mingan
Club FADOQ Havre-Saint-Pierre	Club FADOQ Natashquan
Comité MADA de Port-Cartier	École Mère D'Youville
École Dominique-Savio	Oh'Masculin de Port-Cartier
OMH de Port-Cartier	École Manikoutai
Popco	CAB de Port-Cartier et Havre-Saint-Pierre
APAME de Sept-Îles	Transit de Sept-Îles
CPRCN (Sept-Îles)	CISSS Natashquan
Club FADOQ de Rivière-Pentecôte	Club FADOQ Rivière-Au-Tonnerre
Club FADOQ de Pointe-Parent	Office de la protection du consommateur (OPC)Malette, Société de comptables professionnels agréés
Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)	Union des consommateurs (UC)
CPA Canada	Malette - société de comptables professionnels agréés
Uauitshitun - Centre de santé et services sociaux	Comptoir alimentaire Sept-Îles (CASI)

### Trois volets de service au CRIC

---

Trois volets de services sont offerts à la population :

- **Volet information** : service de références aux ressources pertinentes, centre de documentation générale sur plusieurs sujets : alimentation, finances, commerce et économie, habitation, justice, transport, comptes rendus de tests sur différents produits et services effectués par le magazine *Protégez-vous* et autres sources, recherches et analyses en consommation, animation d'ateliers divers, etc.
- **Volet support et aide** :
  1. Informations et conseils pour connaître les droits et obligations des consommateurs et pour solutionner un problème relié aux droits qui les protègent notamment la Loi sur la protection du consommateur (crédit, contrats, publicité, location, transactions de vente de tout genre, procédures liées aux services gouvernementaux, services en ligne, etc.).
  2. Fourniture d'articles scolaires pour aider les enfants dans le besoin à la rentrée scolaire.
- **Volet consultations budgétaires personnalisées** : service personnalisé et confidentiel pour les personnes ayant un problème d'endettement qui vise à dresser avec la personne un portrait global et détaillé de sa situation financière (revenus, dépenses, liste des dettes) afin de trouver et de mettre en place des solutions qui lui sont adaptées en vue d'éviter ou bien de contrôler une situation problématique.

**Le CRIC s'est impliqué dans plusieurs dossiers depuis sa fondation : abolition du tarif interurbain entre Rivière-Pentecôte et Port-Cartier, nombreuses pétitions contre la hausse des tarifs d'électricité d'Hydro-Québec, concours sur l'endettement auprès des jeunes consommateurs à l'échelle provinciale, campagnes de sensibilisation sur le crédit, fonds de lutte à la pauvreté, l'exclusion sociale, maltraitance envers les aînés, hausse du prix de l'essence, etc.**



#### Aide alimentaire

Avant de recevoir de l'aide alimentaire, les gens doivent procéder à une consultation budgétaire avec le CRIC. Le CRIC s'occupe de faire les références auprès de la Maison de la famille de Port-Cartier, organisme qui gère la distribution de l'aide alimentaire. Cette procédure a été mise en place afin d'apporter un soutien plus complet aux gens en situation de détresse.

## Tous les services du CRIC



### Défense et promotion de vos droits

Nous pouvons, par le biais de nos mobilisations et/ou rencontre individuelle et confidentielle, vous aider dans vos démarches et recherches liées à un litige commerçant / consommateur ou à toute autre situation portant atteinte à vos droits.



### Consultation budgétaire

Démarche d'éducation au budget et de recherche de solutions à l'endettement permettant aux consommateurs de reprendre le contrôle de leurs finances.



### Référence – aide alimentaire et autres ressources

Le CRIC collabore depuis plusieurs années avec les OBNL, les organismes et institutions gouvernementales. Nous offrons, entre autres, un service de référence pour l'aide alimentaire à Port-Cartier et à Sept-Îles.



### Ateliers de formation

Nos ateliers sur le budget, le crédit, l'endettement, l'épargne et la consommation de biens et services consistent à aider les gens à faire de bons choix afin de répondre à leurs besoins essentiels.



### Fourniture d'articles scolaires

Afin d'encourager la réussite et la persévérance scolaire, le CRIC donne des articles scolaires neufs aux familles éprouvant des difficultés financières. Ce service est possible grâce aux dons reçus.



### Soutien pour les services en ligne

Les formulaires papiers se raréfient et les services en ligne prolifèrent. Le CRIC vous accompagne dans la rédaction de formulaires et certaines transactions en ligne afin de combler un besoin essentiel. Exemple : Retraite Québec, Directeur de l'état civil, etc.



### Commissaire à l'assermentation

Vous devez prêter serment ou déclarer qu'une copie d'un document est conforme au document original? Le CRIC offre maintenant les services d'un commissaire à l'assermentation. Exemple : faire des copies certifiées de votre certificat de naissance pour la rentrée scolaire ou un emploi.



### Service de documentation et de recherche

Le CRIC possède un vaste répertoire de publications et de documentations expliquant les réglementations en vigueur pour plusieurs institutions, organismes et ministères.



### Service téléphonique

Par le biais d'un service téléphonique, le CRIC soutient sa clientèle dans tout ce qui touche la consommation de produits et services ainsi que dans les litiges commerçants / consommateurs.



### Service de recouvrement – Hydro-Québec

Notre guichet unique nous permet de vous aider dans la négociation de paiements, de vous accompagner dans l'utilisation des services en ligne et de régulariser votre situation.



### Micro-Prêt sans intérêt

Le CRIC aide des personnes en difficultés financières au moyen de conseils budgétaires assortis, au besoin, d'un prêt de dépannage. Certaines conditions s'appliquent.

### L'équipe du CRIC en formation

---

<i>Mois</i>	<i>Sujets</i>
Avril 2017	Perfectionnement CACQ et UC (distance)
Septembre 2017	Parcours FAR - CISSS Port-Cartier
Novembre 2017	Rapport d'activités – MRC de Sept-Rivières
Décembre 2017	Formation – Premier secours en santé mentale CISSS Sept-Îles
Février 2018	Rencontre Hydro-Québec (distance)
Février 2018	Formation PL 141 – 150 (distance)

L'équipe du CRIC et les membres du C.A. reconnaissent l'importance de maintenir leurs connaissances à jour afin de maintenir une prestation de services optimale.

De ce fait, le CRIC a pu, durant l'année 2017-2018, participer à quelques séances d'information et de formation en lien avec les services offerts.



### Nouveaux partenaires du CRIC

---

#### Travailleur de proximité pour les aînés



Afin d'améliorer l'atteinte de nos objectifs concernant l'offre de services pour les aînés, le C.R.I.C a pu, moyennant un sens aigu de réseautage, collaborer et conclure une entente de partenariat avec Patricia Desbiens, travailleur de proximité avec les aînés. Patricia travaille en collaboration avec les intervenants et travailleurs sociaux du CISSS de Sept-Îles. Cela permet à l'équipe du CRIC de demeurer à l'affût des dossiers et des enjeux portant atteinte à l'autonomie financière des aînés. Conséquemment, l'équipe du CRIC est devenue la première ressource dans tout ce qui peut affecter le budget chez les aînés. (perte d'autonomie, déménagement, maladie, mortalité, succession, etc.)

#### Unité Psychiatrique (Port-Cartier et Sept-Îles)

Une consultation budgétaire ne se limite pas aux revenus et aux dépenses des individus. Bien au contraire, les gens éprouvant des difficultés financières subissent généralement les conséquences liées à un événement de vie. Le stress engendré par ces événements affecte directement la santé mentale des individus et particulièrement une clientèle prédisposée. L'équipe du CRIC a maintenant un accès direct avec le personnel des unités psychiatriques afin de répondre aux besoins budgétaires de la clientèle ciblée.



#### Travailleurs sociaux (Port-Cartier et Sept-Îles)

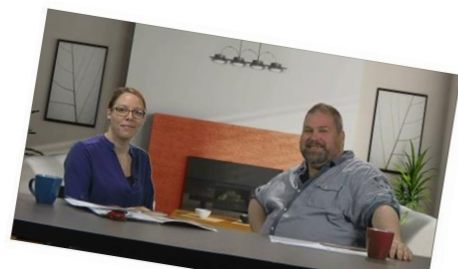
Grâce à nos nombreuses collaborations des 30 dernières années avec le personnel des centres hospitaliers présents dans la région, nous avons réalisé des ententes avec divers travailleurs sociaux concernant la toxicomanie, l'autonomie des aînés, la santé mentale, les jeunes mères monoparentales, etc. En effet, nous avons pu créer une proximité de service pour cette clientèle et nous soutenons les intervenants des centres hospitaliers dans le suivi des dossiers en plus de répondre à une clientèle présentant des problématiques non prises en charge complètement par le réseau de la santé.



## Le CRIC dans les médias - 2017-2018

### La promotion du CRIC, un outil de mobilisation!

Tout au long de l'année, nous tentons de faire connaître nos services en utilisant notre journal local **Le Nord-Côtier** ainsi que les différentes stations de radio et la télévision communautaire de notre région. De plus, la ville de Port-Cartier dispose maintenant d'un tableau afficheur permettant aux organismes communautaires d'afficher leurs activités courantes. Nous distribuons également beaucoup d'informations dans les organismes communautaires et dans les endroits publics de notre région. Nous évaluons approximativement avoir **atteint 25 000 personnes**.



Marianne Lachance, intervenante en consommation au CRIC de Port-Cartier Photo : Radio-Canada/Marc-Antoine Mageau

**Cette visibilité permet à la population de connaître nos services et d'en bénéficier, de sensibiliser les gens sur les enjeux liés à la défense de droits, de connaître les causes pour lesquelles nous nous mobilisons et faciliter la concertation avec les organismes présents sur le territoire.**

Médias	Période	Sujet
Journal Le Nord-Côtier	Avril 2017	Prix Office de la protection du consommateur
Journal le Nord-Côtier	Avril 2017	Semaine action bénévole
Vitrine – Cogeco TV	Avril 2016	Campagne « plus futées » et services CRIC
Radio-Canada Boréal 138	Mai 2017	Salaire minimum – coût de la vie Côte-Nord
Radio-Canada Boréal 138	Septembre 2017	Éducation économique au secondaire
Communiqué Réseaux sociaux	Novembre 2017	Journée sans achat – Vendredi fou
Radio-Canada Radio et Article	Décembre 2017	Rages et mirages du consommateur pour le temps des fêtes
Radio 099,1	Décembre 2017	Tous les services du CRIC

**Le mot de la fin revient à Marianne Lachance, du CRIC : « Comme on dit, ne promets pas le monde, la terre entière, tant que t'as pas vérifié l'état de ton portefeuille ».**

## Cric O Manie – Le bulletin du CRIC

Depuis plus de 38 ans, le CRIC rédige et publie trimestriellement un bulletin d'information.

**Cet outil de publication nous permet de mener à bien notre mission.**

Nos articles permettent de mobiliser socialement les consommateurs, d'informer nos membres sur des actions politiques non-partisanes auxquelles le CRIC participe, de partager toutes les démarches entreprises par le biais de nos participations auprès des instances et évidemment de poursuivre l'éducation populaire autonome axée sur les droits et la vie démocratique. Nous distribuons ce bulletin par la poste à nos membres et à celles et ceux qui le désirent, par courriel. De plus, il est possible de visiter notre site web [www.criccn.ca](http://www.criccn.ca) et de le consulter en ligne.

### Bonne Lecture !



## Éducation populaire

**Nos actions en  
défense collective  
des droits :**

*Éducation populaire  
autonome*

*Activités d'action  
politique non-  
partisane*

*Mobilisation sociale*

*Représentation  
auprès des instances*

### Consultations budgétaires

La consultation budgétaire consiste en premier lieu en une démarche d'éducation au budget et de recherche de solutions à l'endettement permettant aux consommateurs de reprendre le contrôle de leurs finances.

Une analyse de leurs besoins est préparée et une réflexion sur les solutions envisageables est demandée.

La consultation budgétaire amène aussi les gens à réfléchir sur leurs modes de consommation. Elle permet de comprendre le contexte actuel, d'analyser les choix offerts et de se recentrer sur l'essentiel.

Enfin, la consultation budgétaire nous permet de travailler sur des dossiers de défense collective des droits concernant plusieurs dossiers tels que le logement, le crédit, Hydro-Québec, les recours possibles si les droits des consommateurs ont été lésés (recouvrement) etc.

<b>Nouveaux dossiers</b>	<b>70</b>
<b>Suivis</b>	<b>90</b>
<b>Consultations téléphoniques</b>	<b>60</b>
<b>Total</b>	<b>220</b>

La réalité de notre région comporte plusieurs défis : les petits salaires des travailleurs au détail, le coût des loyers trop élevé, les problèmes de dépendance, les pertes d'emploi dans des entreprises d'envergure, l'éloignement des grands centres, etc. Cela amène une clientèle très variée dans nos bureaux.

### Prêts populaires - sans intérêt

Par le biais des prêts populaires, nous responsabilisons les individus afin de favoriser la prise en charge individuelle et le respect de leurs engagements. Également, nous voulons aider les consommateurs à faire des choix éclairés. En effet, les personnes que nous rencontrons sont soit en difficultés financières, soit à faible revenu, donc ils n'ont pas accès aux prêts dans les institutions financières. Ainsi, nous utilisons les prêts populaires comme outil d'éducation et de prévention pour éviter l'endettement par le crédit parallèle et/ou le crédit coûteux.

Le fonds d'entraide est disponible grâce à la collaboration des Caisses Populaires de Port-Cartier, de Sept-Îles et de Havre-Saint-Pierre.



### Consultations budgétaires liées au FED

<b>Consultations budgétaires liées au FED</b>	<b>15</b>
<b>Demandes FED acceptées</b>	<b>10</b>
<b>Dossiers en cours de remboursement</b>	<b>10</b>
<b>Prêts radiés récupérés</b>	<b>1</b>
<b>Moyenne par prêt</b>	<b>472,93 \$</b>



## Éducation populaire, aide et support

L'éducation populaire est un moyen d'action et de promotion pour la défense collective des droits des consommateurs. À chacune de nos rencontres avec notre clientèle-cible, nous permettons aux consommateurs de faire des choix éclairés, de développer un sens critique en consommation et aussi de connaître ou de reconnaître leur plein potentiel, les conduisant ainsi à des conditions de vie plus satisfaisantes.

### Ateliers de formation

Nos ateliers sur le budget, le crédit, l'endettement, l'épargne et la consommation de biens et services consistent à informer les gens de tous âges des besoins de base essentiels pour vivre, des coûts qui y sont reliés et des différents choix qu'ils auront à faire en tant que consommateurs au cours de leur vie. De plus, nos séances d'information stimulent la réflexion par rapport à la consommation et à la défense collective des droits. Nous avons également pour objectif de sensibiliser petits et grands aux pièges du crédit, de l'endettement et de la surconsommation. Nos ateliers favorisent la prise en charge par le partage d'informations, les discussions et les échanges d'expériences toutes plus enrichissantes les unes que les autres.



Avec l'absence de cours d'économie au secondaire, les connaissances en littératie financière sont dérisoires. Nous voulons faire prendre conscience aux étudiants que leur situation financière dépend en grande partie des choix qu'ils font. Ils doivent donc s'informer et s'éduquer adéquatement pour atteindre leurs objectifs personnels. Par la même occasion, nous les sensibilisons à leurs droits en tant que consommateurs et les informons sur les organismes qui peuvent les aider.

Nos ateliers et nos différentes séances de formation sont offerts à toute la population. Ces rencontres d'éducation collective favorisent la responsabilisation, la prise en charge et l'autonomie budgétaire des gens.

Endroit	Sujet	Personnes rejointes
<b>CISSS de Sept-Îles (psychiatrie)</b>	Budget, consommation, endettement	10 personnes
<b>Maison de la Famille de Port-Cartier</b>	Budget, consommation, endettement	10 personnes
<b>CJE Duplessis (18 ans et plus)</b>	Budget, consommation, endettement	30 personnes
<b>L'Âtre de Sept-Îles (santé mentale)</b>	Budget, consommation, endettement	12 personnes
<b>Maiotenam – Maison de la famille</b>	Budget, consommation, endettement	12 personnes
<b>Uashat – Maison des femmes</b>	Budget, consommation, endettement	12 personnes
<b>Uashat – Centre communautaire</b>	Budget, consommation, endettement	12 personnes



## Éducation populaire

**Besoin d'aide pour la rentrée scolaire ?**

Si vous éprouvez des difficultés financières pour l'achat des articles scolaires de votre enfant, le CRIC pourrait vous fournir l'ensemble des fournitures scolaires exigées! Les familles désirant bénéficier de cette aide doivent s'inscrire auprès du CRIC. Cette aide est fournie sous certaines conditions. Les rencontres individuelles et la distribution du matériel seront effectuées de la mi-juillet à la mi-août 2017.

Contactez l'équipe du CRIC au 418-766-3203 pour prendre un rendez-vous.



Centre de recherche en éducation des consommateurs  
RRC de Saint-Basile-et-Cap-Saint-Jacques

### Fourniture d'articles scolaires

**Ce projet apporte une aide aux familles pour qui les coûts du matériel scolaire sont difficiles à assumer au moment de la rentrée.**

En plus d'alléger le fardeau économique des familles, ce projet permet une meilleure intégration dans le milieu scolaire des jeunes issus de milieux défavorisés et, avec du matériel neuf, vise à leur donner le goût d'aller à l'école et de persévérer. En répondant à des besoins spécifiques tels que la rentrée scolaire et le dépannage, les gens sont amenés à prendre conscience de l'importance de la planification budgétaire. Au fil des années, plusieurs familles ayant des difficultés financières ont été aidées pour acheter le matériel scolaire. Nous avons impliqué et conscientisé les jeunes de la polyvalente aux réalités économiques permettant ainsi de poser des actions solidaires et environnementales. Ce service est disponible grâce aux dons reçus. L'équipe du CRIC aimerait remercier ArcelorMittal Exploitation minière Canada s.e.n.c., notre principal donateur.



**Demandes d'aide (famille)**

**15**

**Demandes acceptées (enfants)**

**34**

**Élèves du primaire**

**13**

**Élèves du secondaire**

**21**

### Éducation populaire chez les autochtones

Le CRIC s'est toujours impliqué en milieu autochtone malgré les distances que cela impose. Nous nous faisons un devoir de donner et de rendre accessible toute l'information dont ils devraient disposer comme consommateurs. Nos interventions et nos implications dans ce milieu sont empreintes de justice sociale. Le taux de pauvreté étant très élevé et le niveau de scolarité très bas, nous favorisons de meilleures conditions de vie par l'éducation au budget et à la consommation. Nous effectuons des visites à domicile selon les besoins.

#### Secteur Sept-Îles

Durant l'année 2017-2018, en plus des ateliers présentés, nous sommes intervenus à plusieurs reprises dans les réserves autochtones à Uashat et Maliotenam afin de répondre aux besoins des personnes : consultations budgétaires, droits des consommateurs et différentes situations limitant leurs capacités à combler leurs besoins essentiels.

**Ateliers à Uashat**

**24 personnes**

**Ateliers à Maliotenam**

**12 personnes**



### Site internet du CRIC

Depuis plusieurs années, le CRIC a son site internet, sa page Facebook et son compte Twitter, etc. L'objectif principal lié à la création et à l'utilisation de ses médias est de permettre aux consommateurs de retrouver facilement et, de manière conviviale, toute information pertinente couvrant diverses sphères de la consommation, principalement, nos activités d'éducation populaire autonome axées sur les droits et la vie démocratique, nos activités de mobilisations sociales en vigueur, nos activités de représentation et nos nombreuses actions politiques non-partisanes permettant la défense des droits des consommateurs. [www.criccn.ca](http://www.criccn.ca)

## Éducation populaire – Hydro-Québec

### Le service de recouvrement d'Hydro-Québec à l'intention des associations de consommateurs

#### Objectifs du CRIC :

- Assurer l'accès à l'énergie pour les personnes à faible revenu;
- Adapter des mesures en recouvrement adaptées pour les personnes à faible et modeste revenu;
- Promouvoir les intérêts et droits des consommateurs dans le domaine de l'énergie;
- S'assurer du maintien des programmes offerts et du développement de programmes de plus grande portée (Éconologis, système adapté d'entente de paiement pour les MFR, réglementation juste et efficace, etc.);

Le CRIC collabore avec Hydro-Québec afin d'offrir à ses clients en difficultés de paiement des services leur permettant de régulariser leur situation. Nous proposons également aux ménages à faible revenu la possibilité de négocier des ententes de paiement adaptées à leur capacité. Ce guichet unique permet aux consommateurs présents sur notre territoire de joindre le service de recouvrement d'Hydro-Québec par le biais de nos consultantes budgétaires. En effet, lors de chaque consultation budgétaire, atelier et rencontre d'information, les consultantes budgétaires du CRIC donnent les directives liées à ce service. Également, le CRIC considère comme un droit pour tous les Québécois, nonobstant les contraintes de pauvreté, l'accès et le maintien à une source d'énergie (incluant électricité, gaz et mazout) permettant de se chauffer, de s'éclairer et d'assurer tous les autres services domestiques. Depuis plusieurs années, le CRIC, de concert avec la CACQ et d'autres organismes, accumule les gains en matière d'accès à l'énergie. En effet, le travail effectué auprès d'Hydro-Québec a permis d'obtenir des mesures de recouvrement qui respectent mieux la capacité de paiement des ménages à faible revenu.

### Intervention auprès de la clientèle d'Hydro-Québec

Lors de consultations budgétaires personnalisées avec la clientèle, nous établissons en premier lieu leur portrait financier. Avec toutes les informations recueillies, nous analysons chaque poste budgétaire. Nous veillons à ce que la personne soit bien outillée par le partage de nos compétences et de notre expertise.

#### Pour la clientèle qui éprouve ou prévoit éprouver des difficultés de paiement pour leur facture d'électricité, nous :

- Les informons des ententes de remboursement disponibles selon Hydro-Québec;
- Les aidons à évaluer leur capacité de remboursement pour ainsi mieux les outiller à négocier une entente qui respecte leur capacité de paiement;
- Les supportons dans leurs démarches et, si nécessaire, pour négocier une entente personnalisée de paiement avec Hydro-Québec.

**En 2017, nous avons rencontré 384 clients éprouvant des difficultés financières.**

### Rencontres de groupes et individuelles

Les ateliers offerts par le CRIC représentent un lieu de partage d'information relative aux dossiers d'Hydro-Québec. Lors des rencontres, une pochette d'information est remise ; cette pochette contient de l'information sur les bases d'un budget, des astuces simples pour économiser sur la facture d'électricité, comment prévoir les coûts des factures d'électricité lors d'un déménagement, de l'information sur le programme « Éconologis » et sur les ententes disponibles selon Hydro-Québec.



### Actions politiques non-partisanes

**Le CRIC voit à ce que les droits des consommateurs soient respectés et protégés.**

En plus d'être membre de la CACQ, de la Table des groupes populaires de Baie-Comeau, du Mouvement Solidarité Port-Cartier ainsi que du Comité régional de lutte à la pauvreté Côte-Nord, nous travaillons en concertation et en étroite collaboration avec différents regroupements et acteurs de notre région afin de réagir et de poser des actions par rapport à des dossiers en défense collective de droits des consommateurs, et ce tant au niveau régional que national.



#### **Coalition Avenir Québec (CAQ) – avril 2017**

Pétition signée pour le remboursement du 1,4 milliard de dollars perçu en trop par Hydro-Québec auprès des consommateurs de 2008 à 2016, via la campagne « Libéraux, remboursez! » de la Coalition Avenir Québec

#### **Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ) – mai 2017**

Pétition signée pour que les rentes de retraite des Québécois et des Québécoises soient à la hauteur des rentes du reste du Canada.

#### **Assemblée nationale – juin 2017**

Pétition signée pour l'annulation de la directive relativement à la hausse des tarifs de stationnement dans les établissements de santé et de services sociaux.

#### **Assemblée nationale – juin 2017**

Pétition signée pour l'augmentation de l'allocation pour les familles composées de 2 adultes prestataires de programmes de solidarité sociale ou d'aide sociale.



#### **Chambre des communes du Canada – juin 2017**

Pétition signée afin de mettre en œuvre une loi fédérale instaurant un régime pancanadien d'assurance médicaments universel durant la 42<sup>e</sup> législature, un formulaire national des médicaments indispensables et un organisme de surveillance des médicaments qui assurerait la réglementation et la surveillance nécessaire pour protéger les Canadiens.

#### **RQ-ACA – septembre 2017**

Pétition signée pour un rehaussement de 475 millions de dollars, par année, du financement à la mission des 4 000 organismes d'ACA, pour l'indexation annuelle des subventions, pour le respect de l'autonomie des organismes ACA et la fin des compressions budgétaires ainsi qu'un réinvestissement dans les services publics et les programmes sociaux.

#### **Ministre de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur – septembre 2017**

Lettre envoyée au Ministre Sébastien Proulx, à la députée de Duplessis Lorraine Richard ainsi qu'au Premier Ministre Philippe Couillard afin de souligner notre questionnement sur l'empressement dans l'instauration du cours d'éducation économique en cinquième secondaire, sur le processus flou de concertation qui a mené à l'élaboration de ce cours et aussi, concernant la collaboration des associations de consommateurs avec le milieu de l'enseignement.

### Actions politiques non-partisanes

#### Collectif pour un Québec sans Pauvreté – octobre 2017

Appui donné au Collectif pour un Québec sans Pauvreté pour un meilleur partage de la richesse collective avec ou sans l'adoption d'un revenu minimum garanti (RMG).



#### Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ) – octobre 2017



Pétition signée afin de demander au gouvernement du Québec de clarifier le texte de la loi sur les normes du travail concernant les clauses de disparité de traitements communément appelés « clauses orphelins »

#### Québec Solidaire – octobre 2017

Pétition signée pour l'augmentation du salaire minimum à 15 \$ / heure via la campagne « 15 \$ l'heure, on le mérite » de Québec Solidaire.

#### Mouvement d'éducation populaire et d'action communautaire du Québec (MÉPAQ) – janvier 2018

Appui donné au Mouvement d'éducation populaire et d'action communautaire du Québec (MÉPACQ) pour leur proposition concernant la répartition de 2,2 millions de dollars injectés dans le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome (FAACA) pour l'année 2018-2019.

#### Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) – février 2018



Participation à la rédaction des mémoires de la CACQ déposés à l'Assemblée nationale concernant l'adoption des projets de loi 141 et 150.

#### Consommateurs et projets de loi 141 et 150 – mars 2018

Lettre envoyée à Madame Lorraine Richard, députée de Duplessis, afin de souligner nos inquiétudes devant l'adoption des projets de loi 141 et 150 et leur l'impact négatif sur les droits des consommateurs de notre circonscription et sur l'économie québécoise afin d'attirer l'attention du ministre pour la modernisation du cadre réglementaire du secteur financier québécois dans l'intérêt des consommateurs.

#### Assemblée nationale – mars 2018

Pétition signée afin de demander au gouvernement du Québec de scinder le projet de loi n°141 de manière à maintenir l'existence des Chambres et de poursuivre les consultations afin de préserver la qualité des conseils au public et la profession de conseiller en services financiers.

#### Table des Groupes Populaires – mars 2018



Lettre envoyée au Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, M. François Blais, concernant l'augmentation des budgets en défense collective des droits liée à la répartition de 2,2 M\$ injectés dans le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome (FAACA) pour l'année 2018-2019.

## Mobilisations sociales

Le CRIC fait de la mobilisation sociale dans son milieu par des actions qui prennent différentes couleurs ou formes : communiqués, envois de courriels, utilisation des réseaux sociaux, envois postaux, campagnes de fax, lettres d'appuis, collaborations, entrevues, conférences, tables rondes, manifestations, marches, rédaction de mémoires, comités, distribution de matériels, de tracts, etc.

**Notre principal objectif : Informer et mieux protéger les consommateurs.**

Par le biais de nos mobilisations, nous estimons avoir **atteint plus de 1000 personnes**.

**Voici quelques dossiers où nous sommes très actifs, en partenariat avec la CACQ et différents comités, groupes et/ou organismes:**

- Reconnaissance des milieux communautaires et de l'action bénévole;
- Reconnaissance des actions communautaires autonomes;
- Projet de loi sur le crédit à la consommation;
- Le crédit et l'endettement;
- Lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale.

### Comment faire enlever son nom des listes de sollicitation – Avril 2017 à mars 2018

Le CRIC encourage les consommateurs à prendre divers moyens pour faire retirer leur nom des listes de sollicitation par téléphone, par fax et par la poste. Nous distribuons à notre clientèle et à la population sur notre territoire des cartes (format porte-feuille) expliquant comment procéder.

### Détournement des formulaires d'offres de crédit – Avril 2017 à mars 2018

Nous avons poursuivi la distribution des autocollants destinés à être collés sur les offres de cartes de crédit que nous recevons par la poste dans le but de les retourner aux compagnies émettrices de ces cartes.



### Politique d'exactitude des prix – Avril 2017 à mars 2018



Nous avons poursuivi la distribution des cartes (format porte-feuille) concernant la politique d'exactitude des prix afin d'aider notre clientèle et la population en général à défendre leurs droits face à des commerçants malhonnêtes.

### Réseautage – Avril 2017 à mars 2018

Ce volet existe entre les associations de consommateurs, il nous permet aussi de contacter près de 6 000 organisations à travers le Québec.



# Mobilisations sociales

## Semaine de l'action bénévole – Avril 2017

Par l'entremise de nos réseaux sociaux et par la publication d'un article dans le Journal Le Nord-Côtier, le CRIC a participé au partage de l'information et à la mise en valeur de l'action communautaire autonome qui est à la base de notre association.



## Taxe rose – Mai 2017

Les femmes paient plus cher que les hommes que ce soit pour un bien et/ou un service. Afin de mettre fin à cette pratique discriminatoire, le CRIC s'est associé à la CACQ, par le biais de son engagement au conseil d'administration, à la collecte des données, au recours collectif ainsi qu'au partage des données auprès de la population. Cliquez sur lien pour en savoir plus: <https://www.youtube.com/watch?v=9KByhokRVnc&feature=share&list=PLISvFPXEIVnFsc01SWZ-Y41YMyvnnjh9u>



## Visez la justice sociale – septembre 2017



Afin d'améliorer la qualité de vie de la population, lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le CRIC participe activement à la campagne « viser la justice sociale » de la Coalition main rouge par le partage d'information, la distribution de tracts, l'utilisation des réseaux sociaux, l'envoi de lettres aux élus, etc.

## Semaine de l'action communautaire autonome – octobre 2017

Chaque année, le CRIC se mobilise afin de mettre en lumière l'importance du travail accompli par les organismes d'action communautaire autonome.



## Mois de la littératie financière – Novembre 2016

Le CRIC a participé au Mois de la littératie financière (MLF) mis en place par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

## Vendredi fou – Novembre 2017

Afin de sensibiliser la population au surendettement durant la période des fêtes, le CRIC a mis de l'avant la campagne « Des communautés plus futées que le crédit » par le biais d'un communiqué, une entrevue TV et un article dans le journal local.



## Engagez-vous pour le communautaire – février 2018

Le CRIC participe activement à la campagne «Engagez-vous pour le communautaire» du RQ-ACA afin de revendiquer un réinvestissement majeur dans le milieu communautaire.



## Campagne « plus futées que le crédit »



## Campagne « plus futées que le crédit »

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

Des solutions concrètes pour déjouer le surendettement



Pour stopper l'explosion de l'endettement des ménages, le CRIC participe toujours à la campagne « Des communautés plus futées que le crédit ». Cette campagne nationale, lancée simultanément à travers le Québec par la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) en collaboration avec Union des consommateurs, propose des alternatives concrètes au surendettement chez les jeunes et les familles.

Le CRIC vise à sensibiliser la population aux méfaits du surendettement et à prouver qu'il est possible de vivre sans crédit grâce aux alternatives présentes dans nos communautés. Pour rejoindre les jeunes et moins jeunes qui se débattent avec le surendettement, la campagne mise sur une multitude d'outils communicationnels qui font la promotion de nombreuses alternatives.

### COLLABORATION SPÉCIALE - FRED DUBÉ

Cette année, la CACQ a choisi de travailler avec l'humoriste Fred Dubé pour la création des 4 capsules vidéo promotionnelles. « Avec son regard critique et son ton irrévérencieux, **on réussit à parler d'un sujet généralement peu attrayant avec aplomb**, en proposant une réflexion sur notre manière de consommer. Il n'y aura pas de **changement** sans qu'il y ait d'abord une **prise de conscience du réel problème de l'endettement des ménages au pays**, et cette prise de conscience passe nécessairement par la **critique et la réflexion**. Il faut oser questionner le système qui nous entoure, et Fred le fait très bien, avec audace et humour. Nous avons atteint l'équilibre entre la critique de soi et celle du modèle consumériste. La campagne demeure positive et dynamique par un appel à l'action », explique Rébecca Bleau, coordonnatrice de la CACQ



On peut éviter de s'endetter sans pour autant couper dans ses besoins. Les MRC de Sept-Rivières et de la Minganie regorgent d'alternatives collectives pour déjouer l'endettement, et c'est ce que le CRIC met de l'avant avec [plusfutees.com](http://plusfutees.com)

# Représentation auprès des instances

## Représentation auprès des instances

Le CRIC participe à différents projets de recherche et de consultation. Nos collaborations nous permettent d'accomplir une variété d'actions à divers niveaux et nous amènent notamment à faire des activités de représentations auprès de la population et du gouvernement.

**Nous continuons de participer à diverses tables de travail et de sensibilisation pour le mieux-être de la population.**

### Membre du C.A. de la CACQ – 2017-2018

Le CRIC siège en tant qu'administrateur de la CACQ depuis juin 2016 afin de représenter la Côte-Nord et les réalités qui nous concernent en tant qu'association de consommateurs. Nous avons participé à **13 rencontres**, soit par Skype et en personne dans les bureaux de l'ACEF de Québec et/ou à l'hôtel Sépia.

### Membre du Mouvement Solidarité Port-Cartier (MSPC) – 2017-2018



Le CRIC est membre du MSPC depuis sa création dans le but de favoriser les échanges avec les organismes communautaires présents sur le territoire et faciliter la concertation en vue de trouver des solutions gagnantes à l'accomplissement optimal de notre mission.

### Projet de recherche « Les visages de l'endettement » – 2017-2018

Le CRIC a participé à un projet de recherche proposé par la CACQ et réalisé par Ako Viou Bahun-Wilson, doctorant en économie du développement à l'Université de Sherbrooke, sous la supervision de Jonathan Goyette, professeur agrégé en économie à l'Université de Sherbrooke. Ce projet vise à mettre en lumière le portrait véritable des demandeurs de soutien auprès des ACEF et/ou associations de consommateurs.

### La Taxe Rose – 2017-2018

Par le biais de son rôle en tant qu'administrateur de la CACQ, le CRIC a participé au développement ainsi qu'à la collecte de données liées au recours collectif en instance d'autorisation contre UNILEVER CANADA INC; SHOPPER DRUG MART INC; LE GROUPE JEAN COUTU (PJC) INC ; UNIPRIX INC; METRO INC; LOBLAWS INC; LA COMPAGNIE WAL-MART DU CANADA INC et FAMILIX INC (C.S.Q. No : 500-06-0008846-176 ) Familièrement connu sous le nom de «Taxe Rose».

### Le CRIC membre de divers comités, regroupements et/ou tables – 2017-2018

- Table régionale des organismes communautaires Côte-Nord (TROC)
- Table des groupes populaires Côte-Nord
- Comité régional de lutte à la pauvreté Côte-Nord (CRLP)
- Comité *Ad Hoc* Desjardins – Fonds d'entraide Desjardins (Micro-prêts sans intérêt)



### Rencontre OPC – 2017-2018

Le CRIC participe à la rencontre annuelle de l'Office de la protection du consommateur. Cela permet à l'équipe du CRIC de demeurer à l'affût des enjeux touchant les droits des consommateurs.

### Rencontre Hydro-Québec – 2017-2018

Le CRIC participe à la rencontre annuelle avec Hydro-Québec ce qui permet à l'équipe du CRIC de demeurer à jour aux niveaux des services offerts, des ententes de paiements, des services en ligne améliorés, etc.



## Appuis divers

Le CRIC a pris part aux actions suivantes :

- **Avril 2017** – Signature de la mise en demeure déposée par WEROES et envoyée à Hydro-Québec pour le remboursement de 1,4 milliard de dollars perçu en trop.
- **Mai 2017** – Appui donné dans le cadre de la campagne «Engagez-vous ACA!» Pour le rehaussement du financement à la mission des organismes d'action communautaire autonome.
- **Juin 2017** – Appui donné à la Coalition solidarité santé pour la phase II de la campagne «Pour une assurance médicaments 100% publique».
- **Juin 2017** – Lettre envoyée à Lorraine Richard, députée de Duplessis afin de souligner nos démarches et appuis concernant l'adoption d'une assurance médicaments 100 % publique.
- **Mars 2018** : Partage d'information et participation à la campagne de sensibilisation et d'information du mois de mars : mois de la prévention de la fraude, offerte par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

### DÉFENSE COLLECTIVE DES DROITS (321 organismes)

Financement supplémentaire annoncé  
pour 2017-2018

MONTANT RÉCLAMÉ	40 MILLIONS \$
MONTANT OBTENU	0 \$
INDEXATION ANNUELLE	0 %

Pour qu'on gagne la partie, le gouvernement doit augmenter le financement à la mission des 4 000 organismes en provenance de **TOUS** les secteurs de l'action communautaire autonome pour un rehaussement total de **475 millions \$** par année.

Il doit aussi **indexer** annuellement les subventions selon l'augmentation des coûts de fonctionnement.



**ENGAGEZ-VOUS POUR LE COMMUNAUTAIRE ET LA JUSTICE SOCIALE !**



**WEROES**
Parcourir Lancer une pétition Nous soutenir
Recherche Connexion
Lancer

**Recours collectif contre Hydro-Québec  
rembourser 1,2 milliard aux Québécois**

**MOUVEMENT D'ÉDUCATION POPULAIRE ET D'ACTION COMMUNAUTAIRE DU QUÉBEC**



## Conclusion



### CRIC MEMBRE DE LA COMMUNAUTÉ

Depuis plus de 38 ans, le CRIC participe activement aux activités de la communauté. Son engagement constant et sa collaboration avec différents organismes communautaires, entreprises et associations de la région lui permettent de demeurer enraciné dans le cœur de la population desservie.

Par sa participation auprès de divers comités, par ses actions politiques non-partisanes, par sa présentation de divers ateliers d'éducation auprès de la population et par sa présence à plusieurs activités de mobilisation sociale, l'équipe du CRIC a réussi à accomplir l'ensemble de son œuvre pour 2017-2018. De plus, le CRIC bénéficie à chaque année de la richesse de sa vie associative. En effet, elle permet de mener à bien la mission de l'organisme et de renforcer son lien avec la communauté.

### Merci!

Le début de l'année a été quelque peu difficile pour l'équipe du CRIC. Même si la permanence du CRIC est inébranlable, celle-ci a dû s'ajuster aux réparations majeures et nécessaires de leurs locaux, au renouvellement de leur matériel informatique désuet et aux changements de procédures liés aux dépôts de projets tout en maintenant leurs activités régulières. De plus, les demandes de soutien reçues ont doublé comparativement à celles de l'année dernière.

Malgré notre essoufflement, nous avons réussi à atteindre les objectifs de notre plan d'action.

La défense collective de droits des consommateurs demeure pour nous une priorité. Le CRIC a pu, grâce à son système de réseautage, devenir une ressource indispensable pour les intervenants oeuvrant dans le milieu de la santé, des services sociaux et communautaires ainsi qu'une ressource vitale sur son territoire.

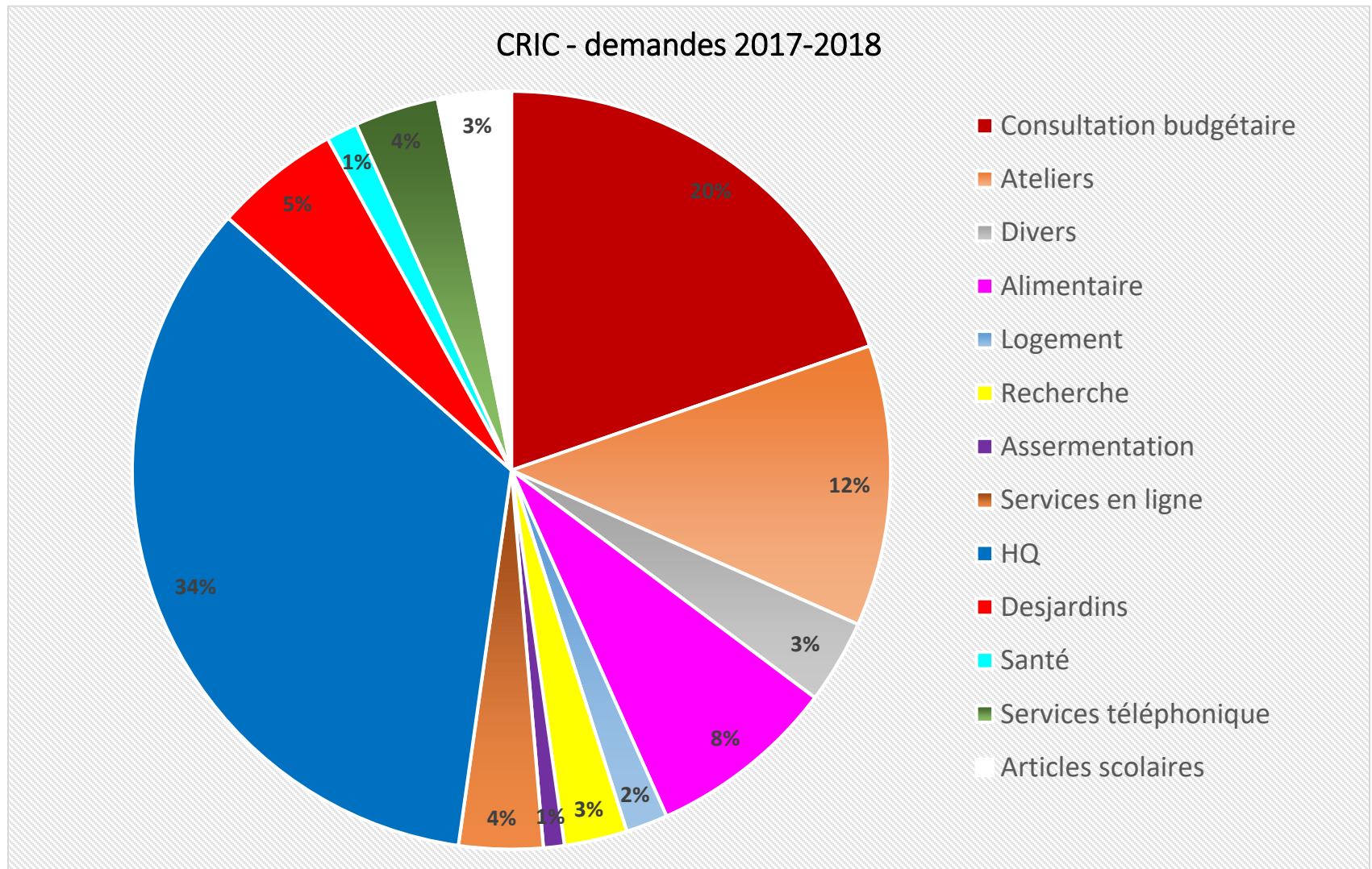
Nous remercions le Secrétariat de l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, Hydro-Québec, ArcelorMittal Mines Canada, les membres du conseil d'administration, nos partenaires et collaborateurs du milieu communautaire et intervenants du milieu, Malette de Port-Cartier ainsi que tous les membres du CRIC.

Grâce à votre appui, votre soutien et votre confiance, de près ou de loin, le CRIC continue d'exercer avec cœur et professionnalisme.



## Compilation des demandes 2017-2018

### Compilation des demandes 2017-2018



# Plan d'action 2018-2019

1. Poursuivre notre mission en défense des droits, en éducation et en information aux consommateurs.
2. Poursuivre notre implication au sein de l'activité de sensibilisation sur le crédit et l'endettement des consommateurs, en collaboration avec la CACQ – Campagne plusfutees.com.
3. Accroître et analyser les dossiers en consommation par des actions politiques non-partisanes.
4. S'impliquer davantage dans les dossiers de pauvreté et d'exclusion sociale.
5. Participer à une table de concertation sur la pauvreté en collaboration avec les organismes communautaires :
  - Comité régional de lutte à la pauvreté (CRLP) de la Côte-Nord;
  - Mouvement Solidarité Port-Cartier (MSPC) qui voit à la mobilisation sociocommunautaire de Port-Cartier.
6. Développement d'idées pour des nouveaux ateliers de consommation.
  - Atelier : «Préparer sa retraite» en collaboration avec la Financière Sunlife ou CPA Canada;
  - Projet « Faire un budget, une bouchée à la fois » outil et atelier de sensibilisation au budget destinés aux jeunes du primaire.
  - Atelier budget au Centre Éducatif L'Abri, secondaire V, cours d'économie.
7. Projets pour 2018-2019
  - Distribution d'articles scolaires neufs auprès des étudiants du primaire et du secondaire;
  - Cours sur le budget, les habitudes de consommation, le crédit et l'endettement;
  - Entente avec Hydro-Québec : service de soutien à la clientèle.
8. Poursuivre nos activités pour l'année 2018-2019 :
  - Poursuivre notre mandat de siéger sur le conseil d'administration de la CACQ.
  - Bulletin « La CRIC O MANIE » quatre parutions par année.
  - Ateliers d'information, conférences, etc.
  - Appuis divers, envoi de lettres, de pétitions, etc.
  - Ateliers de sensibilisation sur le crédit et l'endettement
  - Collaboration avec Desjardins de Port-Cartier, Sept-Îles, Havre-Saint-Pierre et Anticosti pour le Fonds d'entraide communautaire (FED).



Centre de recherche et  
d'information en consommation  
MRC de Sept-Rivières et MRC de la Minganie

1, rue Wood, bureau 2, C.P. 204  
Port-Cartier (Québec) G5B 2G8

**Téléphone** :418-766-3203

**Télécopie** :418-766-3312

[www.criccn.ca](http://www.criccn.ca)