



Rapport d'activité

2018-2019

*Association de consommateurs oeuvrant dans la défense collective
et la promotion des droits des consommateurs.*



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
cricportcartier@globetrotter.net

Table des matières

Le CRIC nommé au Gala des entreprises de Port-Cartier	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
Le CRIC, un outil de réinsertion sociale	11
Le CRIC dans les médias - 2018-2019	12
Cric O Manie – Le bulletin du CRIC	13
Éducation populaire	14
Faire un budget : une bouchée à la fois!	16
Éducation populaire	17
Éducation populaire – Hydro-Québec	18
Actions politiques non partisans 2018-2019	20
Mobilisations sociales 2018-2019	21
Représentation auprès des instances 2018-2019	23
Appuis divers	24
40 bougies pour le CRIC	25
Compilation des demandes 2018-2019	
Plan d'action 2019-2020	

Le CRIC nominé au Gala des entreprises de Port-Cartier

Le CRIC nominé au Gala des entreprises 2018!



L'équipe du CRIC aimerait remercier la Chambre de commerce de Port-Cartier pour la nomination, mais aussi les entreprises et OBNL de Port-Cartier nous permettant à chaque année d'accomplir notre mission. Le CRIC œuvre avec succès depuis près de 40 ans auprès des gens vivant des difficultés et nous parvenons à relever ce défi grâce à son équipe, son conseil d'administration, ses membres et ses nombreux bénévoles. Nous sommes très fières d'avoir été nominé cette année et nous sommes encore plus motivés à relever les défis auxquelles nous devons faire face quotidiennement.

Fondé le 17 mars 1980, le CRIC œuvre en dehors des grands centres et demeure 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 liés aux 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 subvenir à leurs besoins essentiels ainsi que pour défendre leurs intérêts en matière de consommation de biens et services.



Tu es endetté ?
Tu désires reprendre le contrôle de tes finances ?

Le CRIC offre des consultations budgétaires personnalisées ainsi qu'une variété d'ateliers de formation sur le budget afin de t'aider à boucler tes fins de mois.

Et c'est gratuit!
Viens nous voir! 418-766-3203

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 afin d'assurer le respect de leurs droits en matière de consommation et veiller à ce que leurs besoins essentiels soient répondus.

Notre mission est d'aider les consommateurs et de les informer de leurs droits dans le domaine de la consommation, de soutenir les personnes à faible revenu et de lutter contre l'exclusion sociale et la pauvreté.

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.





La permanence

Une petite équipe, formant la permanence du CRIC, apporte un soutien à la réalisation des orientations prises en assemblée générale, lors des conseils d'administration ainsi que dans les comités de travail.

- **Annie Lamarre**
Coordonnatrice et consultante budgétaire
- **Marianne Lachance**
Intervenante en consommation et consultante budgétaire
- **Stéphanie Robitaille**
Animatrice et conseillère

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
- 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 2018-2019, le CRIC a remis :

93 cartes de membre aux consommateurs.

7 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.

C R I C		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 : _____		
SVP retourner le coupon dûment rempli		



Les publications du CRIC, situées entre le 1 avril 2018 et le 31 mars 2019, ont permis d'atteindre plus de 6000 personnes sur les réseaux sociaux.



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

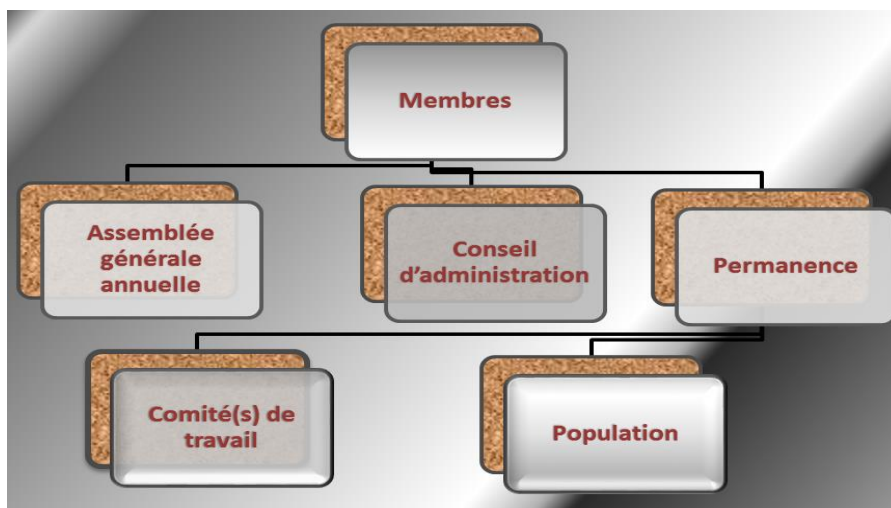
Mandat :

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.

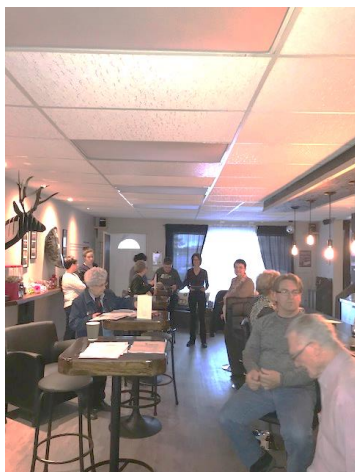
Notre conseil d'administration est composé de cinq membres ayant une très grande motivation. La collaboration de ceux-ci est très importante ainsi que le soutien qu'ils apportent dans le travail de la permanence.

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).
- Entente avec l'Office de la protection du consommateur : une entente de soutien financier à la mission pour les associations afin de créer, consolider et bonifier les activités de consultation budgétaire et les ateliers d'éducation populaire liés à la consommation.

Mobilisation sociale

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

- Participation à la plateforme de revendications politiques « *Parce que les consommateurs sont aussi des électeurs* » et la journée sans achat « *Vendredi Fou* »
- 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.

- Le processus de réforme de la Loi sur la protection du consommateur (LPC)
- Mémoire de la CACQ (Projet de loi C-86-, C-29), PL 134-141-178 (LPC) « L'accès aux services financiers en région : davantage que quelques guichet »

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.

Ville de Port-Cartier	Caisse Desjardins de Port-Cartier, Sept-Îles, Havre-Saint-Pierre, Anticosti
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)
Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)	Union des consommateurs (UC)
Hydro-Québec	Malette - société de comptables professionnels agréés
Uauitshitun - Centre de santé et services sociaux	Comptoir alimentaire Sept-Îles (CASI)

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

Trois volets de service au CRIC

Trois volets de services sont offerts à la population :

- **Volet information** : service de référence 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 résoudre 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 de notre partenaire exclusif ArcelorMittal Exploitation minière Canada s.e.n.c.



Soutien pour les services en ligne

Les formulaires papier 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

L'équipe du CRIC en formation

<i>Mois</i>	<i>Sujet</i>
Avril 2018	Premiers soins en santé mentale de base (12 heures)
Avril 2018 à mars 2109	Perfectionnement CACQ (webinaire) Projet de loi, période électorale, gouvernance, etc
Octobre 2018	Rencontre et formation – Office de la protection du consommateur
Février 2019	Rencontre Hydro-Québec (distance)
Février 2019	TROC Côte-Nord

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 2018-2019, participer à quelques séances d'information et de formation en lien avec les services offerts.



Le CRIC, un outil de réinsertion sociale

La consultation budgétaire : un outil nécessaire pour une réinsertion optimale

Depuis 2018, nous offrons des services de consultations budgétaires personnalisés ainsi que des ateliers d'information pour une clientèle judiciairisée. Ce projet nous permet d'améliorer les connaissances des détenus en planification budgétaire, les sensibiliser à une meilleure consommation de biens et services, et enfin, développer leur autonomie vers une intégration socioprofessionnelle réussie. La clientèle judiciairisée demeure toujours très vulnérable et elle représente encore la première victime des coupures socioéconomiques. Dans un souci de solidarité et de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, nous nous devons d'investir dans le développement des connaissances de cette clientèle.

Le projet consiste à offrir des ateliers de formation sur la planification budgétaire et des consultations budgétaires en détention afin d'aider le détenu dans sa planification socioéconomique vers une réinsertion socioprofessionnelle optimale. Le but du projet consiste à diminuer au minimum les sources de stress vécues et éliminer les difficultés rencontrées afin d'aider le détenu à cheminer, au mieux de ses capacités, dans sa recherche d'emploi. Les gens vivant des situations portant atteinte à leur indépendance financière vivent un stress beaucoup plus élevé que la moyenne. Malheureusement, un pourcentage encore trop élevé de récidive, de toxicomanie et de suicide demeure lors de la transition post-libération. Un détenu libéré après 2 ans, sans emploi, peu scolarisé, sans métier, sans domicile fixe, n'ayant aucun moyen de transport, vivant seul et sans réseau de contacts, vit non seulement une détresse émotionnelle et psychologique importante, mais doit aussi surmonter des obstacles d'une importance capitale au niveau de sa réinsertion socioprofessionnelle.

La consultation budgétaire est le seul moyen permettant au détenu de faire une planification stratégique efficace vers son autonomisation économique, sociale et professionnelle. La planification se fait à l'aide d'une grille budgétaire adaptée aux réalités de chaque individu afin de mettre en lumière ce qui doit être priorisé. Les bénéficiaires sont accompagnés dans toutes leurs démarches vers une prise en charge optimale. Un complément significatif à leur recherche d'emploi tout en diminuant la pression vécue.



Nous remercions Action-Emploi Sept-Îles avec qui nous collaborons afin de soutenir cette clientèle.

Le CRIC dans les médias - 2018-2019

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**.

Cette visibilité permet à la population de connaître nos services, d'en profiter, 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 2018	Semaine de l'action bénévole
Journal le Nord-Côtier	Mai 2018	AGA CRIC
Journal Le Haute-Côte-Nord	Mai 2018	CRLP – salaire minimum
Radio-Canada Boréal 138	Décembre 2018	Comment se mettre à l'abri de l'endettement?
Radio-Canada Boréal 138	Janvier 2019	Comment composer avec des cartes de crédit pleines en janvier?
Le Nord-Côtier	Janvier 2019	Situation financière – Commencer la nouvelle année du bon pied
Radio-Canada Bonjour la Côte	Janvier 2019	Fermeture Banque CIBC à Port-Cartier
Radio-Canada Bonjour la Côte	Mars 2019	Journée des droits des consommateurs

Cric O Manie – Le bulletin du CRIC

Le CRIC rédige et publie trimestriellement un bulletin d'information.

Notre outil de publication, notre outil de mobilisation!

Nos articles nous permettent de mobiliser socialement les consommateurs, d'informer nos membres sur les actions politiques non partisans 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 à 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 afin de consulter notre bulletin en ligne.

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

C.R.I.C. O MANIE

Le Bulletin
Association de consommateurs

Dans ce numéro :
Vol. 35 no. 2
Juin 2018

Organisme à la défense collective des droits des consommateurs

Bilan des activités 2017-2018
Tous les services du CRIC
Actions politiques non-partisanes
Campagne future « revampée »
Atelier planification de la retraite
Fourniture d'articles scolaires
Fermeture d'été 2017

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 ancré dans le cœur de la population des deux MRC.

Par la participation auprès de divers comités, par les actions politiques non-partisanes, par la présentation de divers autres d'éducation auprès de la population et de sa présence à plusieurs activités de mobilisation sociale.

Par la participation auprès de divers comités, par les actions politiques non-partisanes, par la présentation de divers autres d'éducation auprès de la population et de sa présence à plusieurs activités de mobilisation sociale.

Équipe du CRIC a réussi à accomplir l'ensemble de son œuvre pour 2017-2018. De plus, le CRIC souhaite à chaque année de la vie de son association. En effet, elle permet de mener à bien la mission de l'organisme et de renforcer son lien avec la communauté.

Devenez membre !
Appuyez la mission du CRIC le plus de vos organismes, des membres du CRIC vous permet :

- d'avoir accès au service de consultation budgétaire gratuite;
- de recevoir le bulletin de liaison « C.R.I.C. O MANIE »;
- de profiter des tarifs préférentiels pour certains produits et services du CRIC.

15 \$ par personne
10 \$ par organisation
Nous acceptons les chèques!
Inscrivez-vous en ligne sur : www.criccn.ca

Venez nous voir!

Le CRIC est membre de :
CACQ
Coalition des associations de consommateurs du Québec

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

C.R.I.C. O MANIE

Le Bulletin
Association de consommateurs

Dans ce numéro :
Vol. 35 no. 3
Septembre 2018

Organisme à la défense collective des droits des consommateurs

Un coup de pouce pour la rentrée
Mobilisez-vous!
Les consommateurs sont aussi des électeurs!
Pour se divertir à faible coûtConnaissez-vous vos droits?
Avez-vous besoin d'une consultation budgétaire ou d'un atelier de formation?
Le CRIC est membre de :

Un coup de pouce pour la rentrée scolaire
L'équipe du CRIC offre à la population vulnérable économiquement l'accès à une aide matérielle par la remise d'articles scolaires neufs.

BONNE RENTRÉE!
La rentrée scolaire représente pour plusieurs un stress financier important. Ce service répond à un besoin très réel. Notre projet vise la réussite et la persévérance scolaires des enfants en leur donnant une chance égale de partir du bon pied.

Ce projet est disponible tout au long de l'année scolaire afin d'aider un maximum de familles et de voir au renouvellement de matériel scolaire.

Si vous vivez des épreuves difficiles et que vous aimeriez vérifier votre admissibilité au programme, communiquez directement avec l'équipe du CRIC : 418 766-3203.

ArcelorMittal
Le CRIC aimerait remercier notre partenaire exclusif ArcelorMittal (régulation minérale Canada s.e.n.c.) pour leur contribution.

Grâce à cet appui, le CRIC a distribué des articles scolaires neuf plus d'une quarantaine d'enfants, facilitant ainsi la rentrée scolaire pour plusieurs familles de Port-Cartier et de Rivière-Perthé.

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

C.R.I.C. O MANIE

Le Bulletin
Association de consommateurs

Dans ce numéro :
Vol. 35 no. 4
Décembre 2018

Organisme à la défense collective des droits des consommateurs

Le CRIC mis en nomination au Gala des entreprises 2018
Défilé « d'un sapin à l'autre »
Action collective contre McDonald's
Faire un budget, une bouchée à la fois!
Vendrez-FOU!
Vos cadeaux et la revue Protégez-Vous
Joyeuses Fêtes
Fermeture pour le temps des fêtes
Le CRIC est membre de :

Le CRIC mis en nomination au Gala des entreprises 2018
L'équipe du CRIC aimerait remercier, pour sa mise en nomination, la Chambre de commerce de Port-Cartier chaque année d'accomplir notre mission. Le CRIC œuvre avec succès à relever ce défi grâce à notre équipe, notre conseil d'administration, nos membres et nos nombreux bénévoles. Nous sommes très fiers pour cette marque de reconnaissance et nous sommes encore plus motivés à relever les défis auxquels nous devons faire face continuellement.

Parce que pour nous, vous aider, c'est notre priorité!
L'équipe du CRIC, quelques membres ainsi que certains représentants du conseil d'administration ont participé une fois de plus au défilé de Noël organisé par la Chambre de commerce de Port-Cartier, Popco et ArcelorMittal. Cet événement rassemble permet de mettre en lumière les organismes et les entreprises de la région tout en faisant vivre le magie de Noël dans les rues de Port-Cartier.

Petits et grands ont pu profiter des décorations festives, des défilements originaux et de la visite du Père Noël!

La parade permet une grande visibilité de l'association au sein de la population. Le CRIC a donc profité de l'occasion en défilant ses membres en costumes de Noël et autres objets en référence avec les services offerts.

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

C.R.I.C. O MANIE

Le Bulletin
Association de consommateurs

Dans ce numéro :
Vol. 36 no. 1
Mars 2019

Organisme à la défense collective des droits des consommateurs

Les impôts ça me rend fou
#IMP2019
Spécial impôts 2018 (fédéral et provincial)
Préparez vos impôts 2018
Astuce future!
Pour vos déclarations 2018
Mythes : REER et CELI
Questions sur l'endettement?
Un budget, une bouchée à la fois!
Services du CRIC – Rappel
Joyeuses Pâques
Le CRIC est membre de :

Mars est le mois de la prévention de la fraude #IMP2019 #DENONCERLA FRAUDE.

Prêt frauduleux
Toute sollicitation fautive ou trompeuse de prêt au moyen d'une publicité placée généralement dans les journaux, les petites annonces, les revues, les annonces en ligne ou les sites Web. La victime répond à l'annonce et doit payer des frais d'avance pour recevoir le prêt, mais ne le reçoit jamais.

Comment vous protéger? - Indices
Attention aux compagnies qui offrent une garantie sur votre prêt même si vous avez un mauvais crédit ou aucun crédit.
Ce n'est pas parce qu'une annonce est publiée dans un journal ou dans un autre média reconnu qu'elle est assurément légitime.
Il est illégal pour une entreprise de demander des frais initiaux avant l'obtention de votre prêt.

Les fraudeurs ciblent des segments précis de la population : les petites entreprises, les aînés et les étudiants. Personne n'est à l'abri de la fraude. Plus vous en savez sur un type d'arnaque donné, moins vous avez de chances d'en être victime.

Créer-vous être victime?
Centre anti-fraude du Canada
Sans frais : 1-888-492-9001
Bureau.de.la.consommateurs.ca
Équipe
Sans frais : 1-800-348-5358
Police provinciale du Québec
Sans frais : 1-888-310-1122
L'Agence de la consommation en matière financière du Canada
Sans frais : 1-866-461-3222
Bureau.Financier.Bureau
(Outil de recherche 888, anglais seulement)

Voici quelques conseils du Bureau de la consommation Canada dans le cadre du mois de la prévention de la fraude 2019 #IMP2019:

- Ne laissez les appels inconnus se rendre sur le messageur vocale
- Supprimer les courriels non sollicités
- Eviter de trop partager en ligne
- Pour plus de conseils : Bureau.Financier.Bureau

Bonne Lecture !

Site internet du CRIC

Depuis plusieurs années, le CRIC possède 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 partisans permettant la défense des droits des consommateurs. www.criccn.ca

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 incite 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 sujets tels que le logement, le crédit, Hydro-Québec, les recours possibles, etc.

Nouveaux dossiers	69
Suivis	71
Consultations téléphoniques, information, etc.	55
Total	195

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.

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, de Havre-Saint-Pierre et Anticosti.

Consultations budgétaires liées au FED

Consultations budgétaires liées au FED	11
Demandes FED acceptées	9
Dossiers en cours de remboursement	11
Prêts radiés	1
Moyenne par prêt	421,41 \$



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
Population	Budget, consommation, endettement	40 personnes
Popco - Alphabétisation	Budget, consommation, endettement	24 personnes
Centre de détention Sept-Îles	Budget, consommation, endettement	46 personnes
Centre Amitié Autochtone	Budget, consommation, endettement	24 personnes
CLE Port-Cartier et Sept-Îles	Services du CRIC	9 personnes
Caisse Desjardins Port-Cartier	Services du CRIC	7 personnes
Mani-Utenam – Maison de la famille	Budget, consommation, endettement	12 personnes
Uashat – Maison des femmes	Budget, consommation, endettement	12 personnes
Uashat – Centre communautaire	Budget, consommation, endettement	12 personnes

Faire un budget : une bouchée à la fois!

Faire un budget : une bouchée à la fois!



Le CRIC vous présente son nouvel atelier qui s'intitule « Faire un budget : une bouchée à la fois! ». Grâce à la contribution financière de l'Office de la protection du consommateur (OPC), l'équipe du CRIC a développé cet atelier ainsi qu'un outil fort intéressant afin de faciliter l'enseignement de la planification budgétaire auprès des enfants de tous âges.

L'éducation financière est devenue une matière obligatoire afin de recevoir un diplôme d'études secondaires. Cependant, les associations de consommateurs telles que le CRIC, croient que l'éducation financière doit se faire le plus tôt possible. En effet, plus tôt l'enfant sera sensibilisé, moins difficile sera l'acquisition de saines habitudes financières.

Notre projet vise à mieux informer les jeunes et leurs familles sur le budget et la consommation. Il permet de sensibiliser les jeunes du préscolaire jusqu'au cégep afin d'améliorer leur littératie financière, voir même, encourager leur persévérance scolaire.

L'équipe du CRIC désire faciliter le quotidien des nouveaux parents, des intervenants dans les services de garde, dans les CPE, les écoles, les organismes communautaires, les associations de consommateurs, etc. tout en sensibilisant la population sur l'importance de discuter budget le plus tôt possible.

Un napperon a été créé afin de promouvoir l'apprentissage par le jeu lors des activités quotidiennes. Il s'agit de profiter de la période du repas pour discuter avec les enfants des notions de budget et de la valeur de l'argent. Le napperon sert d'outil pour entreprendre la conversation et pour jouer à calculer.

Savoir faire des additions et des soustractions, c'est le début afin de faire un budget. Jouez et calculez en utilisant des céréales, des petits fruits et même des pâtes alimentaires. Vous pouvez aussi utiliser les crayons-feutres lavables des tout-petits et dessiner!

L'équipe du CRIC estime que d'incorporer cet outil simple et convivial dans le quotidien de chaque famille aura un impact bénéfique, non seulement pour les enfants, mais pour les parents également.

Le napperon possède deux côtés, un côté pour jouer et l'autre pour guider la conversation parents ou des intervenants concernant la planification budgétaire, selon différentes tranches d'âges.

Les étapes de la vie et les bases d'une planification financière.
Plus tôt vous commencez à planifier, moins de soucis financiers vous aurez.
Et n'oubliez pas, planifier c'est gratuit!

Les jeunes enfants (5-8 ans) <ul style="list-style-type: none">Qu'en est-ce que l'argent?Valeur de l'argentD'où vient l'argent?Épargner à l'aide d'une étiquetteJouer à faire des achats imaginairesProfiter de l'argent reçu lors des anniversaires pour discuter de planification budgétaireMaximiser vos activités de la vie quotidienne en expliquant le coût de la vie : la maison, le prix du repas, les des courses à l'épicerie, le prix de l'école, etc.	Les préadolescents (9-12 ans) <ul style="list-style-type: none">Premier emploi et petits budgetsOù la tenir (aux caisses bancaires)Ouverture d'un compte jeunesseCompte chèque et épargnePremier placement, REER, etc.Nourrir économiser son argentCarte de créditLa publicité et l'influence des amis (en)Discuter des dépenses effectuées et des achats envisagésAvoir un but : auto, études, voyages, téléphone cellulaire, etc.	Les ados (13-17 ans) <ul style="list-style-type: none">Revenu tiré du premier emploi véritableL'argent facteur de libertéLes intérêts liés aux prêts d'argentDifférence entre débits et créditsFaire le sale des dépensesDiscuter des responsabilités financières relatives<ul style="list-style-type: none">sortiescellulaire, etc.Les allocations hebdomadairesÉpargne (5 % à 20 %) de la paye
Les jeunes adultes (18 ans et plus) <ul style="list-style-type: none">Produire les déclarations de revenusCrédits d'impôt pour les frais de scolarité, montant relatif aux études et recherche, intérêt sur les prêts étudiants (déductions d'intérêt)Épargne d'impôt droit à un traitement fiscal avantageux<ul style="list-style-type: none">compte d'épargne libre d'impôtRégime enregistré d'épargne-retraiteFinancement des études postsecondairesÉpargne personnelleRégime des REER	Les étudiants <ul style="list-style-type: none">Prêt étudiantMarge de crédit étudiantePremière carte de créditBoursesAssurance travail étudiantÉtudier à l'étrangerSite personnelÉpargne personnelle (fonds de roulement)Frais scolairesTaux d'étéVoyages	Mon premier logement! <ul style="list-style-type: none">Hydro-Québec (MEI), assurances, etc.Colocation, covoiturage, etc.Épicerie, aide alimentaire, ressources communautaires et collectives, etc.Devis de créditPublication d'annonce des plusPratiquer des services sociaux, transport en commun, épicerie, banques, etc.Principaux postes budgétaires:<ul style="list-style-type: none">alimentationloyerfrais scolairessorties, loisirs, essence, etc.

Création CRIC de Port Carter - 1, rue Wood, bureau 2, C.P. 204, Port Carter (Québec) G3B 2S8 - Téléphone 418-766-5337 / Ce document a été réalisé grâce à la contribution financière de l'Office de la protection du consommateur.

Vous voulez profiter d'une présentation dans votre organisme, dans votre classe ou simplement vous procurer le napperon pour vos tout-petits? Téléphonnez-nous ou venez nous voir !

Éducation populaire



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

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. Les rencontres individuelles et la distribution du matériel seront effectuées de la mi-juillet à la mi-août 2018.

Contactez l'équipe du CRIC au 418-766-3209 pour prendre un rendez-vous!

L'équipe du CRIC aimerait remercier notre partenaire exclusif
ArcelorMittal Exploitation minière Canada s.e.n.c.
Nous permettant de poursuivre ce service à chaque année.



ArcelorMittal

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)

41

Élèves du primaire

22

Élèves du secondaire

19

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 2018-2019, en plus des ateliers présentés, nous sommes intervenus à plusieurs reprises dans les réserves autochtones à Uashat et Mani-Utenam 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

36 personnes

Ateliers à Mani-Utenam

24 personnes

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 2018-2019, nous avons rencontré 381 clients éprouvant des difficultés financières.

Consultations budgétaires

Les consultations offertes 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 possibles selon Hydro-Québec.



Des activités pour soutenir et informer les consommateurs

En **2018-2019**, notre association a poursuivi ses activités d'éducation et d'accompagnement auprès des ménages à faible revenu.

- **En prévention et en intervention**

Que ce soit dans nos ateliers, nos cours ou nos communiqués - nous soulignons constamment l'importance de prioriser les dépenses liées à l'habitation (dont l'électricité), car il est primordial pour chacun d'avoir un toit et d'être au chaud. Plusieurs trucs pour économiser la consommation d'énergie et en diminuer les frais y sont présentés. Au besoin, les consommateurs reçoivent des outils de rappel afin de pouvoir y donner suite après l'activité.

Plates-formes virtuelles

Cette même préoccupation guide l'animation de nos plates-formes virtuelles (site Web, Facebook, Twitter, etc.) Lorsque la période de trêve hivernale d'interruption de courant prend fin (31 mars), notre page Facebook avise les consommateurs qui ne sont pas en mesure d'acquitter leur facture d'électricité de l'importance de conclure une entente avec Hydro-Québec. Cette information est relayée de façon récurrente pendant les mois de mars et d'avril. Nous recommandons les consommateurs au site d'Hydro-Québec traitant des ententes possibles.

De plus, sur notre site Internet, une page permanente, renseigne les consommateurs au sujet des ententes avec Hydro-Québec. Un lien les mène directement au site d'Hydro-Québec.

Médias

L'équipe du CRIC bénéficie chaque année d'une couverture médiatique (entrevues radio, article journaux, etc.) permettant de partager le service de soutien offert en collaboration avec Hydro-Québec, l'accès à notre guichet unique, la possibilité des ententes personnalisées, etc.

Actions politiques non partisans 2018-2019



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.

Pétitions

- Opposition au projet de déploiement universel des maternelles 4 ans et valorisation des services éducatifs de la petite enfance
- Exclusion du revenu des pensions alimentaires dans le calcul de prestations diverses
- Lutte contre l'obsolescence programmée
- Ajustement des dettes des personnes assistées sociales
- Amélioration des conditions de travail du personnel du réseau de la santé et des services sociaux
- Réforme de la Régie du logement

Ministre des Finances

Lettre envoyée au Cabinet du ministre des Finances, afin de participer à l'action visant à mettre fin aux injustices vécues par les victimes de lésions professionnelles.

Ministre des Affaires municipales et de l'Habitation

Lettre envoyée afin de donner notre appui à la campagne du Regroupement des comités logements et associations de locataires du Québec (RCLALQ) réclamant une réforme de la Régie du logement.

Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Lettre envoyée à M. François Blais, afin de signifier notre appui donné au Collectif pour un Québec sans Pauvreté dans le cadre des consultations particulières de la Commission de l'économie et du travail. Concernant le projet de loi 173 : Loi visant principalement à instaurer un revenu de base pour des personnes qui présentent des contraintes sévères à l'emploi.



Comité Régional de Lutte à la Pauvreté

(PAGIEPS) 2017-2023

Lettre envoyée au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, M. François Blais, relativement au rehaussement du financement pour les organismes en défense collective des droits à la suite du dévoilement du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale (PAGIEPS) 2017-2023.

Mobilisations sociales 2018-2019

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 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, etc.

Comment faire enlever son nom des listes de sollicitation

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

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

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

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 2018-2019

Semaine de l'action bénévole

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.

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

Le CRIC est une association de consommateurs.
cricportcartier@globetrotter.net
1, rue Wood, bureau 2 - C.P. 204
Port-Cartier (Québec) G5B 2G8
Tél : 418 766-3203 | Fax : 418 766-3312

10
NOTRE MISSION :
• Aider et informer les consommateurs de biens et services;
• Voir au respect et à la défense des droits des consommateurs;
• Soutenir les personnes à faible revenu.



Visez la justice sociale

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

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

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 (ACFC).

Vendredi fou

Afin de sensibiliser la population au surendettement durant la période des fêtes, le CRIC a mis de l'avant les encarts publicitaires « Vendredi Fou » de la CACQ.



Engagez-vous pour le communautaire

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.

Une garantie quoi?

ENFIN! VOUS METTEZ LA MAIN SUR
l'enceinte dolby-surround 5.2 canaux bluetooth munie de 1000 sorties HDMI! Alors que vous admirez votre trouvaille, voilà que l'astucieux commis du département de l'électronique vous explique qu'il existe une garantie supplémentaire. Il vous affirme que si vous l'achetez, **pour quelques dollars de plus et quoi qu'il arrive**, vous vous assurez de pouvoir profiter de la sonorité exceptionnelle de vos enceintes jusqu'à **LA FIN DES TEMPS (ou presque)**.

PRUDENTE CONSOMMATRICE
que vous êtes, vous songez bien sûr aux risques de toutes sortes qui pourraient endommager votre précieuse enceinte. Comment assurer votre tranquillité d'esprit? Deux mots, vous dit le vendeur : **garantie prolongée!**

MAIS ATTENTION!
Le bien que vous êtes sur le point de vous procurer est probablement **DÉJÀ COUVERT GRATUITEMENT PAR 2 GARANTIES.**
Vous voulez éviter un arrière-goût du Vendredi fou? Vous n'avez pas à payer davantage. Vous avez des droits! **UTILISEZ LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR.**

Représentation auprès des instances 2018-2019

Représentation auprès des instances 2018-2019

Le CRIC siège et participe à différents projets de recherche, de consultation et de mobilisation. 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.

Membre du C.A. de la CACQ

Le CRIC siège sur le conseil d'administration 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)



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 afin de mieux adapter les services offerts aux hommes

Le CRIC a participé à un projet de recherche proposé par le MSSS en partenariat avec le CIUSSS de l'Estrie-CHUS afin de partager nos interventions auprès d'une clientèle masculine. Cette initiative a pour but d'adapter les services offerts aux hommes afin de maximiser l'aide apportée.

Le CRIC membre de divers comités, regroupements et/ou tables – 2018-2019

- 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 (microprêts sans intérêt)



Rencontre OPC – 2018-2019

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 – 2018-2019

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

Appuis divers

Le CRIC a pris part aux actions suivantes :

- **Stratégie canadienne de réduction de la pauvreté – projet de loi C-87 :** – Participation à la consultation afin de déterminer la Mesure du faible revenu et seuil officiel de la pauvreté au Canada.
- **RQ-ACA :** – Appui donné pour un réinvestissement dans les services publics, les programmes sociaux et l'action communautaire autonome.
- **RO-DCD :** – Appui donné aux revendications concernant un partage équitable du soutien financier accordé en défense collective de droits soutenus par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome (FAACA).



- **Recours collectif contre les joyeux festins :** – Partage d'information aux membres et via les réseaux sociaux.
- **Action collective : des institutions financières visées :** – Partage d'information aux membres et via les réseaux sociaux concernant l'utilisation illégale des NSF.
- **Pacte pour la Transition :** – Partage d'information aux membres et via les réseaux sociaux concernant l'action politique incontournable face à l'urgence climatique.

- **Mois de la fraude :** – 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) #MPF2019.
- **Union des travailleuses et travailleurs accidentés ou malades (UTTAM) :** – Appui donné afin de mettre fin aux injustices vécues par les victimes de lésions professionnelles.



- **Regroupement des comités logements et associations de locataires du Québec (RCLALQ) :** – appui donné à la campagne du Regroupement des comités logements et associations de locataires du Québec (RCLALQ) réclamant une réforme de la Régie du logement.
- **La Coalition Union 138:** – Appui donné afin de désenclaver la Côte-Nord par l'achèvement des travaux nécessaires au prolongement de la route 138.

40 bougies pour le CRIC



Le CRIC aura 40 ans!

Depuis près de 40 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.

Nous célébrerons nos 40 ans le 17 mars 2020!

Par sa participation auprès de divers comités, par ses actions politiques non partisans, 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 depuis près de 40 ans. De plus, le CRIC bénéficie 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!

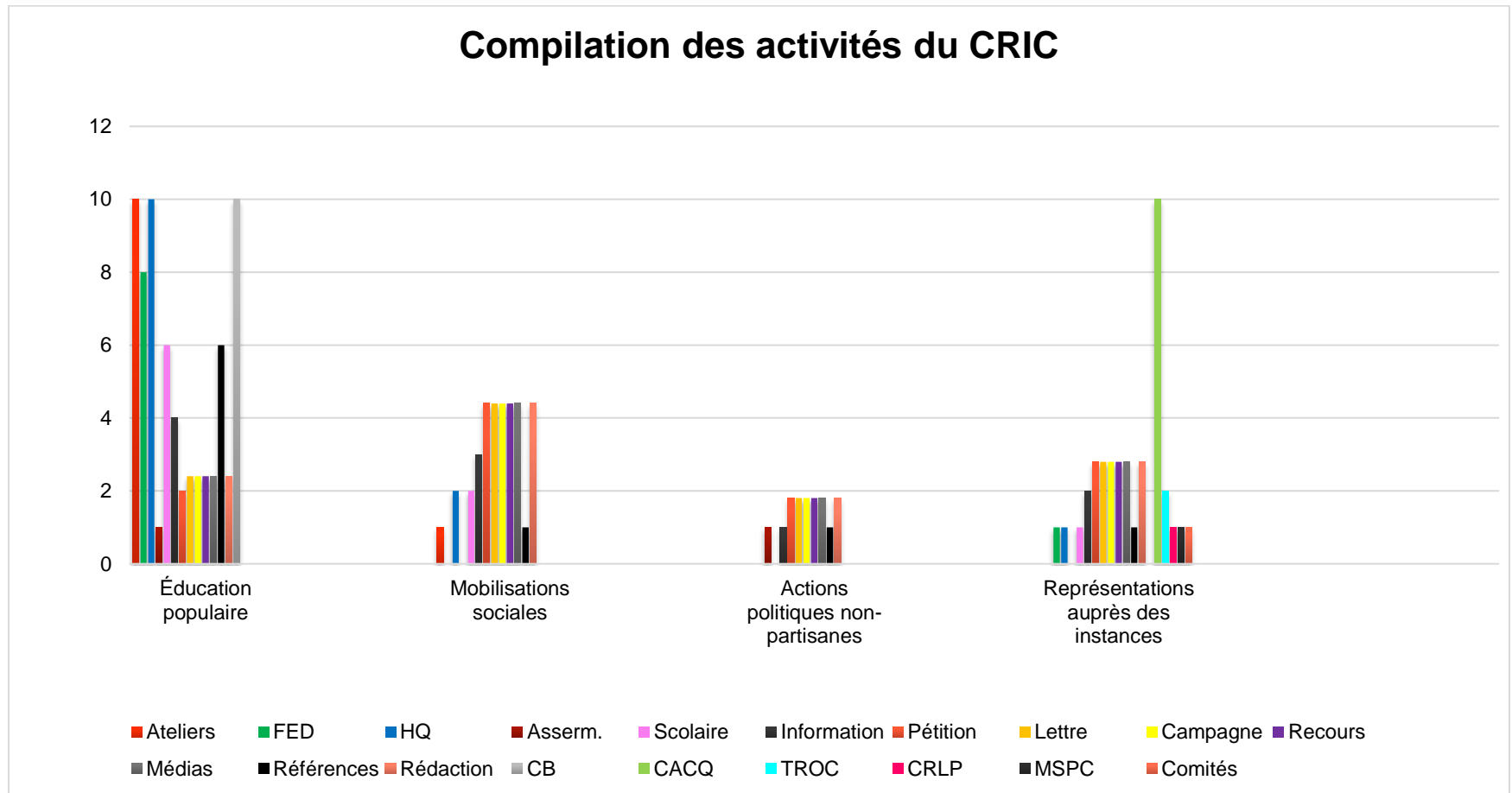
La permanence du CRIC est inébranlable et la défense collective de droits des consommateurs demeure pour elle une priorité. Le CRIC a pu, grâce à son système de réseautage, devenir une ressource indispensable pour les intervenants oeuvrant dans le milieu de la santé, des services sociaux et communautaires 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, Desjardins, l'Office de la protection du consommateur, nos partenaires, collaborateurs et intervenants du milieu communautaire, 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 continuera d'exercer avec cœur et professionnalisme pour les 40 prochaines années à venir!

Compilation des demandes 2018-2019

Compilation des demandes 2018-2019



Plan d'action 2019-2020

1. Poursuivre notre mission en défense des droits, en éducation et en information aux consommateurs.
2. Poursuivre notre participation aux campagnes de mobilisation et de sensibilisation pour tous les consommateurs, en collaboration avec la CACQ.
3. Accroître et analyser les dossiers en consommation par des actions politiques non partisans.
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;
 - TROC Côte-Nord;
 - Comités FED et Hydro-Québec;
6. Projets pour 2019-2020
 - Concours pour les jeunes sur la consommation « Votre premier REEE »;
 - Mois de la littéracie financière « napperon dans les restaurants de la région »;
 - Distribution d'articles scolaires neufs auprès des étudiants du primaire et du secondaire;
 - Consultations budgétaires, cours sur le budget, les habitudes de consommation, le crédit et l'endettement – contribution Autorité des marchés financiers (AMF);
 - Exploration « pignon sur rue à Sept-Îles » pour les 40 ans du CRIC.
7. Poursuivre nos activités pour l'année 2019-2020 :
 - 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, envois 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).
 - Entente avec Hydro-Québec : service de soutien à la clientèle.
 - Projet « Faire un budget : une bouchée à la fois! » - contribution OPC.
 - Projet « Planifier, c'est gratuit! » - contribution OPC.
 - Ateliers et consultations budgétaires en milieu carcéral – Centre de détention de Sept-Îles en collaboration avec Action Emploi Sept-Îles.

