



Rapport d'activité 2019-2020

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



Centre de recherche et
d'information en consommation
(CRIC) de Port-Cartier
De la MRC de Sept-Rivières et 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

40 ans du CRIC... parce que chaque chiffre a son histoire...	1
Mission, objectifs et valeurs du CRIC	2
Méthodes et procédures du CRIC	3
Tous les services du CRIC	4
La permanence: 1 CRIC, 3 points de service	5
La structure de l'organisme	6
Vie associative	7
Vie associative extraordinaire!	8
La CACQ et le CRIC	9
Le CRIC remercie ses partenaires	10
Mobilisation sociale 2019-2020	11
Des outils de mobilisation modernes et performants	12
Mobilisations sociales 2019-2020	14
Éducation populaire	17
5 nouveaux ateliers au CRIC	19
Les forces du CRIC	20
Éducation populaire	21
Actions politiques non partisanses 2019-2020	23
Représentation auprès des instances 2019-2020	24
Compilation des demandes 2019-2020	
Statistiques clientèles 2019-2020	
Plan d'action 2020-2021	

40 ans du CRIC... parce que chaque chiffre a son histoire...

Le 17 mars 1980, le Centre de recherche et d'information en consommation (C.R.I.C) de Port-Cartier voyait le jour.

Le CRIC s'est considérablement transformé depuis ses débuts. Aujourd'hui, l'équipe du cric poursuit sa mission en défense collective et individuelle de droit et soutient les consommateurs établis dans les MRC de Sept-Rivières et de la Minganie.



Son parcours se fonde avec l'évolution qu'ont connue la société québécoise et le monde de la consommation au Québec.

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 et l'exclusion sociale, maltraitance envers les aînés, hausse du prix de l'essence, etc.

Le CRIC œuvre encore plus fort que jamais dehors des grands centres et demeure bien ancré dans sa communauté.

Le CRIC apporte une aide concrète aux citoyens, en particulier aux familles et aux personnes plus démunies. Grâce à ses services de proximité, le CRIC continue de jouer 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 retrouver une saine gestion budgétaire et améliorer leurs habitudes de consommation.

Depuis les débuts de son existence, le travail du CRIC se partage entre les interventions individuelles et collectives. Par l'entremise de ses services touchant l'éducation populaire, les actions politiques non partisans, la mobilisation sociale et la représentation auprès des instances, l'objectif principal lié à ses services demeure l'accomplissement de sa mission : défendre les droits des consommateurs ! Les demandes accaparent souvent une trop grande part de temps pour une seule conseillère budgétaire. L'équipe du CRIC se transforme au gré des subventions reçues. Elle est maintenant constituée de 4 personnes et possède de 3 points de service. Les interventions du CRIC s'étendent de Rivière-Pentecôte à Natashquan.



? 40 ans déjà...
Parce que chaque
chiffre a son histoire...

Mission, objectifs et valeurs du CRIC

Description de l'organisme

Le Centre de recherche et d'information en consommation (CRIC) Port-Cartier, est une association de consommateurs œuvrant dans la défense collective et individuelle des droits des consommateurs. Fondé en 1980, notre organisme 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, de soutenir et d'accompagner les consommateurs dans tout ce qui touche la consommation de produits et services et de veiller à ce que les besoins essentiels des individus soient répondus.

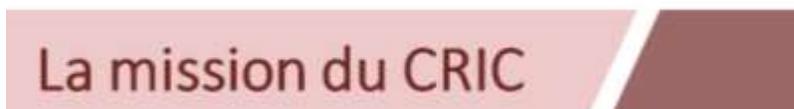
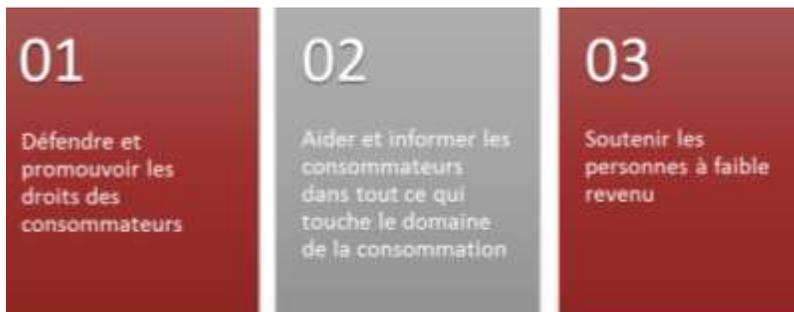


Mission

La Mission du CRIC de Port-Cartier est d'assurer la défense, d'aider et d'informer les consommateurs(trices) de leurs droits dans le domaine de la consommation. Par l'éducation populaire, la mobilisation sociale, l'action politique non partisane et la représentation auprès des instances. Nos services sont offerts gratuitement et de façon confidentielle à l'ensemble de la population. Nous venons en aide, peu importe le revenu et le mode de vie. Nous apportons notre soutien pour tout ce qui touche les problèmes au niveau du budget, du crédit, de l'endettement et en relation avec la consommation.

Valeurs

- Confidentialité
- Respect
- Justice
- Équité
- Solidarité sociale



Objectifs

- Sensibiliser l'ensemble de la population sur les enjeux et les problématiques liés à la défense collective et individuelle des droits des consommateurs;
- Offrir des services consacrés à l'éducation populaire, à la mobilisation sociale, aux actions politiques non partisans ainsi qu'aux représentations auprès des instances;
- Prévenir l'endettement;
- Créer un milieu où les personnes les plus vulnérables ont les moyens de vivre dignement;
- Améliorer la capacité de prise en charge et de solidarité de la population;
- Améliorer la littératie financière;
- Dénoncer les mesures appauvrissantes et discriminatoires de notre société et agir contre elles.

Méthodes et procédures du CRIC

- **Volet information :**

1. 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.
2. Ateliers d'information et de formation sur les bases du budget, la planification financière, le crédit, la publicité, les habitudes de consommation, l'endettement, etc.
3. Service téléphonique afin de répondre aux demandes ponctuelles de soutien et d'information.

- **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 concernant 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 neufs lors de la rentrée scolaire pour les familles éprouvant des difficultés financières.
3. Fonds d'entraide Desjardins afin d'aider les consommateurs à répondre à leurs besoins essentiels à l'aide d'un petit prêt sans intérêt.
4. Fonds Irène Gauthier pour répondre à un besoin urgent et nécessaire portant des conséquences sur l'intégrité, la santé et la protection des consommateurs.
5. Commissaire à l'assermentation
6. Soutien au niveau de la rédaction afin de remplir des formulaires nécessaires dans le règlement de certains litiges impactant les droits des consommateurs et portant atteinte à leurs besoins essentiels.

- **Volet consultation :**

1. Service personnalisé et confidentiel pour les personnes vivant des difficultés budgétaires et financières. Visant à détailler un portrait global de la situation financière (revenus, dépenses, liste des dettes, etc.) afin de trouver et de mettre en place des solutions adaptées en vue d'éviter ou bien de contrôler une situation problématique.
2. Soutien aux consommateurs dans le règlement avec certaines créances, les syndicats, les services essentiels (Hydro-Québec) ou tous autres fournisseurs de produits et services.

Tous les services du CRIC



Défense et promotion de vos droits

Nous pouvons, par le biais de nos mobilisations et/ou rencontres 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.



Fonds Irène Gauthier

Aide financière de dernier recours servant à répondre aux besoins urgents et nécessaires ne pouvant être répondus par toutes autres formes d'aide et/ou ressources disponibles sur le territoire.

La permanence: 1 CRIC, 3 points de service

La permanence: 1 CRIC, 3 points de service



Nouveau point de service

Afin de mieux répondre aux besoins de la population, le CRIC a ouvert un nouveau point de service.

Depuis les débuts de son existence, le travail du CRIC se partage entre les interventions individuelles et collectives.

Les demandes accaparent souvent une trop grande part de temps pour une seule conseillère budgétaire. L'équipe du CRIC se transforme au gré des subventions reçues. Elle est maintenant constituée de 4 personnes et de 3 points de service.



Bureau principal:

1, rue Wood, bureau 2, C.P. 204
Port-Cartier (Québec) G5B 2G8
Téléphone: 418-766-3203
Télécopieur: 418-766-3312
cricportcartier@globetrotter.net
www.criccn.ca

Points de service:

- Mocsi - Maison des organismes communautaires de Sept-Îles
652, avenue de Quen
Sept-Îles (Québec) G4R 2R5
- Centre d'Action Bénévole de la Minganie
1158, rue Boréale
Havre-Saint-Pierre (Québec) G0G 1P0

LA PERMANENCE

L'équipe 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, consultante budgétaire et chargée de projet

Roxane Laforest-Bourgoin

Agente d'information

France Gauthier

Consultante budgétaire (bureau de Sept-Îles)



La structure de l'organisme



Notre bureau principal est situé à Port-Cartier. Afin d'améliorer notre prestation de service en lien avec l'augmentation des demandes de soutien, l'équipe du CRIC a ouvert un second point de service à Sept-Îles. Nous avons également un troisième port d'attache à Havre-Saint-Pierre.

Les besoins des résidents de la région du Havre-Saint-Pierre sont répondus grâce à notre collaboration avec le Centre d'Action Bénévole de la Minganie et, lorsque nécessaire, une personne du CRIC se déplace pour les rencontrer.

Ainsi, avec un territoire vaste à desservir, 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 à la mi-août.

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. La collaboration de ceux-ci est très importante ainsi que le soutien qu'ils apportent au niveau de la permanence du CRIC.

Jocelyne Dostie

Présidente

Line Gagné

Secrétaire-trésorière

Anne-Marie St-Laurent

Administratrice

Jean-Marie Bond

Vice-président

Raymond Blaney

Administrateur

Nos membres 2019-2020

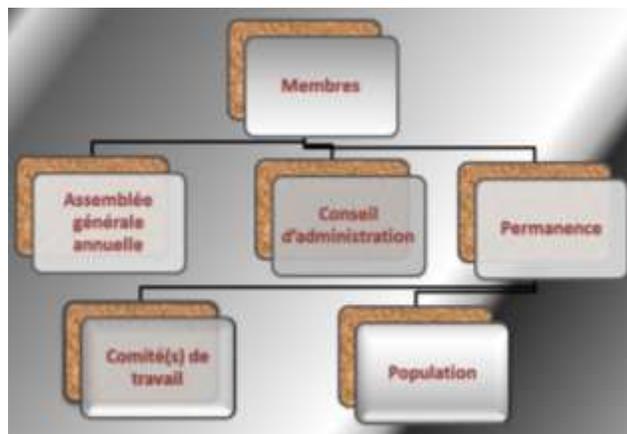
Particuliers : 97 membres

Commerces : 17 membres

Facebook : 436 amis / 175 abonnés

Twitter : 32 abonnés

LinkedIn : 43 relations



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 (microprêt) 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.



Vie associative extraordinaire!

La planification du 40^e anniversaire de notre association nous a démontré plus que jamais que notre travail auprès de la communauté est reconnu et respecté. Notre conseil d'administration, nos membres et nos bénévoles ont prouvé, hors de tout doute, leurs intérêts et leurs motivations dans l'accomplissement des activités du CRIC. En effet, nos invitations ont toutes été répondues positivement.

100 invités dont le maire de Sept-Îles, le maire de Port-Cartier, notre députée de Duplessis Mme Lorraine Richard, la députée de Manicouagan Mme Marilène Gill, la majorité des représentants des organismes communautaires et intervenants sociaux présents sur le territoire en plus de tous les médias nord-côtiers désiraient participer à nos festivités prévues pour le 20 mars 2020.

La frénésie a été brusquement saisie par la pandémie, mais ce n'est que partie remise. L'engagement de notre vie associative a relevé avec brio cette difficulté. Nos services sont plus que jamais consolidés et soyez assuré que l'équipe du CRIC célébrera son anniversaire dès que la situation pandémique sera qu'une histoire du passé.

COMITÉ FONDS IRÈNE GAUTHIER (FIG)

Le CRIC a collaboré pendant plusieurs années avec Centraide Duplessis afin de maximiser l'aide et le soutien apporté auprès de la population.

C'est avec joie que l'équipe du CRIC collabore à nouveau avec Centraide Duplessis afin de prendre la relève en tant que nouveau gestionnaire des Fonds Irène Gauthier. Les Fonds de dernier recours servent à répondre aux besoins urgents et nécessaires. Les Fonds sont une mesure pouvant être considérée seulement si répondre au besoin signifié par toutes autres formes d'aide et/ou ressources disponibles sur le territoire s'avère impossible. Toutes les demandes apportées à l'attention des Fonds de dernier recours seront traitées de manière à assurer la sécurité, l'intégrité et la santé générale des demandeurs.



Depuis le 13 janvier 2020, certains membres du conseil d'administration du CRIC accompagnés de la permanence assurent la gestion et la coordination des demandes de soutien reçues. Le travail de ce comité consiste à valider l'admissibilité des dossiers ainsi que la justification des dons octroyés. Le comité veille à ce que les demandes respectent le cadre de référence créé par la permanence. En effet, l'équipe du CRIC a mis à jour tous les outils de gestion reliés au FIG afin que tous les intervenants sociaux et communautaires puissent bénéficier de ce nouveau service.

La valeur de marque du CRIC s'est démarquée une fois de plus grâce à l'initiative, l'innovation et l'engagement communautaire du CRIC. La vie associative du CRIC est plus que jamais performante dans ses dossiers, assurant avec succès, la réalisation de la mission de l'association en défense des droits collectifs et individuels des consommateurs.

L'équipe du CRIC remercie ceux et celles, qui de près ou de loin, ont permis de cultiver la richesse associative de l'organisme.



La CACQ et le CRIC

Depuis plus de 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 l'équipe du CRIC à accomplir sa mission de base soit la défense collective et individuelle 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 (HQ) : 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 (consultations budgétaires et ateliers).
- Entente avec l'Office de la protection du consommateur (OPC) : 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.
- Entente avec l'Autorité des marchés financiers (AMF) : 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 liée à la journée sans achat « *Vendredi Fou* »
- Cric – administrateur sur le conseil d'administration 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 concurrence Canada (BCC)
- Agence canadienne de la consommation en matière financière (ACFC)
- Hydro-Québec (HQ)

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 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 40 ans, nous permettent d'améliorer notre prestation de service et nous permettent 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
Action Emploi Sept-Îles (AESI)	Ville de Sept-Îles
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 (HQ)	Mallette - société de comptables professionnels agréés
Autorité des marchés financiers (AMF)	Conférence religieuse canadienne (CRC)
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!

Mobilisation sociale 2019-2020

La promotion du CRIC!

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 babillard électronique 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 plus de 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 2019	Semaine de l'action bénévole
Radio-Canada	Avril 2019	Facture Hydro-Québec (Ligne directe du CRIC)
Journal Le Nord-Côtier	Mai 2019	AGA CRIC
Journal Le Nord-Côtier	Mai 2019	Sourire de la semaine
Journal Le Nord-Côtier	Juillet 2019	Articles scolaires
Radio-Canada Bonjour la Côte	Août 2019	Rentrée scolaire et budget familial
Radio-Canada Bonjour la Côte	Janvier 2020	Survivre au stress financier du temps des fêtes
Ma Côte-Nord	Mars 2020	Le CRIC de Port-Cartier célèbre ses 40 ans
Journal Le Nord-Côtier	Mars 2020	Centre de recherche et d'information en consommation : 40 ans de services aux Port-Cartois



Des outils de mobilisation modernes et performants

Depuis plus de 40 ans, le CRIC utilise des outils variés de mobilisation. Au fil du temps les outils partagés, publiés et distribués se sont transformés afin de faciliter le mouvement de mobilisation, autant pour les membres que pour la population. Tous nos outils nous permettent, d'informer nos membres sur les actions politiques non partisans auxquelles le CRIC participe, de partager les nombreuses 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.

Pour l'année **2019-2020**, l'équipe a usé d'audace et d'innovation dans la modernisation de ses outils!

- **Encarts** : Nouveau!!! Afin de souligner les 40 ans du CRIC et tous nos services.
- **Brochures** : Afin de mieux informer la population, la brochure du CRIC s'est refait une beauté!
- **Crayons, bloc-notes, pochettes corporatives, carte professionnelle, aimant, porte-clefs** : Retouchés afin d'y inscrire nos slogans et permettre de rejoindre nos clientèles cibles.

Nouveau site internet

Depuis plusieurs années, le CRIC possède son site internet, sa page Facebook et son compte Twitter et linkedIn. 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, 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.



À la demande de notre clientèle et fin d'assurer un partage d'information optimal, l'équipe du CRIC a décidé de revoir la présentation de son site internet. En effet, les 40 ans du CRIC seront imprégnés de modernisation, autant au niveau des services offerts qu'au niveau des technologies de l'information utilisées.

Les objectifs liés avec la modernisation du site sont d'améliorer et de faciliter les actions de mobilisation du CRIC en plus d'atteindre un plus large éventail de clientèles cibles.

Le site est toujours en construction, mais vous pouvez dès maintenant le consulter : <https://criccn.ca/>

Réseaux sociaux



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.

Mobilisation sociale 2019-2020

Notre bulletin :

Cric o Manie : Le CRIC rédige et publie trimestriellement un bulletin d'information. 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 <https://criccn.ca/cric-o-manie/> afin de consulter notre bulletin en ligne.



Nos guides d'information :

Comment démystifier le commerce itinérant pour les nouveaux arrivants :

Afin d'informer les consommateurs sur les contrats, les types d'arnaques, la fraude, la LPC et plus encore!

L'exploitation financière des aînés :

Afin de sensibiliser les consommateurs sur la fraude, l'abus financier, les recours et autres détails pertinents.

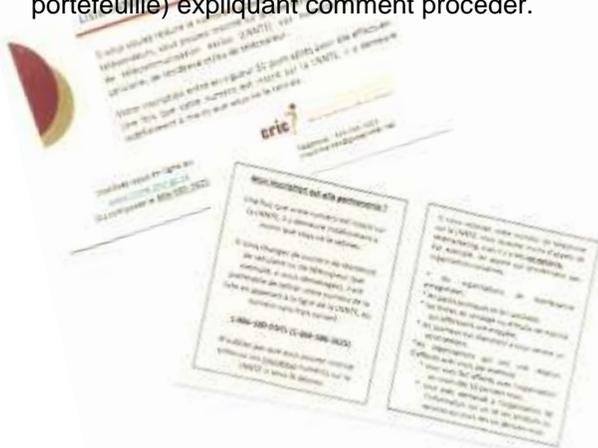
Notre outil pour les enfants :

Napperon : Outil lié à notre atelier : Faire un budget, une bouchée à la fois, destiné aux parents et enfants.



Notre outil contre la fraude et la sollicitation téléphonique :

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 portefeuille) expliquant comment procéder.



Mobilisations sociales 2019-2020

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 et plus encore!

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 ayant un impact significatif sur les droits des consommateurs;
- Le crédit et l'endettement;
- Lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale, etc.

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 portefeuille) 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.



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.



Mobilisations sociales 2019-2020

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.



Mois de la fraude

Le CRIC participe à la campagne annuelle « Le Mois de la fraude » mise en place par le Bureau de la concurrence Canada (BCC), par le partage d'information, la distribution de tracts, l'utilisation des réseaux sociaux, l'envoi de lettres et plus encore!

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 par le biais de la campagne du RQ-ACA.



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. De plus, spécialement cette année, les commerçants ont été choisis comme public cible. L'équipe du CRIC a mené une action de mobilisation en invitant les commerçants à signer un contrat d'engagement symbolique et d'afficher celui-ci dans leurs commerces.

Le but ici, est de promouvoir de saines pratiques commerciales et de favoriser la perception de justice par le consommateur.

Sur une base volontaire, nous avons encouragé les commerçants à faire partie de ceux qui s'engagent, de façon visible, à respecter les lois.



Mobilisations sociales 2019-2020

Mobilisations du CRIC effectuées sur les réseaux sociaux et dans ses publications

LES CONSOMMATEURS ET LA PLANÈTE

Le Canada occupait en 2014, le troisième rang mondial des pays contribuant le plus au réchauffement climatique par habitant, selon une étude menée par des chercheurs de l'Université Concordia. L'étude, durant laquelle les chercheurs ont analysé de centaines de bases de données, permet de calculer exactement comment chaque pays est coupable du réchauffement planétaire. Est-ce que nous, les consommateurs, avons le pouvoir de changer ce résultat? Quelles actions pourrions-nous faire? Est-ce possible de réduire notre consommation de biens et services sans nuire à nos besoins essentiels?

Cinq enquêtes de déchets et de marques tenues au Canada ont révélé que les cinq principales entreprises contribuant le plus à la pollution plastique sont Nestlé, Tim Hortons, PepsiCo., The Coca-Cola Company et McDonald's. Ces compagnies produisent chaque année des milliards d'emballages plastiques jetables et aucune ne prévoit clairement de réduire son empreinte plastique.

Devenez des consommateurs proactifs et ajoutez votre nom pour demander aux PDGs de ces compagnies d'assumer la responsabilité de la crise de pollution plastique qu'ils ont contribué à créer.

https://act.greenpeace.org/page/31413/action/1?_ga=2.249998208.708272172.1559670871-2144483705.1559670871

Des actions près de chez nous!



La Coalition Fjord, le Mouvement Citoyen Littoralement Inacceptable et La planète s'invite à l'université vous invitent à vous rassembler pour la protection du Fjord du Saguenay! La manifestation se tiendra sur l'eau et sur terre! Trajets à venir. Pour les pratiquant.e.s en kayak, amenez votre kayak (ou embarcation sans moteur) pour une ballade sur le Fjord! Bienvenue aux voiliers! Le joyau naturel qu'est le Fjord du Saguenay et sa biodiversité sont menacés par trois méga-projets industriels: GNL Québec, Arianne Phosphate et Métaux BlackRock.

Voir ce feuillet d'information sur les projets :

<https://bit.ly/2LUGZm9>

Pour faire face à l'urgence climatique, nous avons besoin que tout le monde soit en mode solution, partout où c'est possible! Vous êtes nombreux et nombreuses à avoir des idées et des solutions pour réaliser la transition.

Le Pacte lance donc une grande consultation publique : 101 idées pour le climat!

Pour y accéder >> www.lepacte.ca

Elle sera en ligne jusqu'au 1er octobre 2019.

Ces premières idées sont un point de départ, une base de travail, pour nourrir grâce à vos contributions, un plan d'action pour inspirer nos gouvernements. Passons de la parole aux actes!



CE QUE NOUS POUVONS FAIRE AUJOURD'HUI

Réduire notre consommation, notre production de déchets (réutiliser, recycler, composter) et le gaspillage sous toutes ses formes, notamment énergétique.

Réduire notre consommation de plastique, en choisissant entre autres les produits les moins emballés.

EN CONTREPARTIE DE MES EFFORTS INDIVIDUELS, SACHANT PERTINEMMENT QUE LA SOMME DES GESTES INDIVIDUELS NE FERA PAS LE POIDS FACE À L'AMPLEUR DES CIBLES À ATTEINDRE ET QUE L'ACTION POLITIQUE EST INCONTOURNABLE FACE À L'URGENCE,

<https://www.lepacte.ca/?fbclid=IwAR0TO3iOalls39G5VpEbHrFe5OLrvmQ6PF-TKI2sb-xiJvR2lg1nVCAgEBE>

Cliquez et signez Le Pacte!

Participez à la manifestation!



Notre belle Planète bat tous ses records de FIÈVRE? BONNE NOUVELLE: notre réponse IMMUNITAIRE est TOUT AUSSI FULGURANTE! Ce 27 septembre, les citoyen.ne.s de la Terre seront les anticorps de l'inaction en sillonnant les artères de pas moins de 867 villes.

<https://www.facebook.com/laplaneteauparlement/>

LE 1^{ER} JUILLET,
JE PASSE MON BAIL !

TU DÉMÉNAGES ?

Laisse ton bail
au prochain
locataire

Aide le nouveau locataire à faire valoir ses droits et laisse ton bail dans un tiroir ou une armoire.

TU EMMÉNAGES ?

Informe-toi du
coût du loyer
du locataire
précédent

Si le prix de ton nouveau loyer est beaucoup plus élevé, tu as des droits ! Appelle l'équipe du CRIC ou à la Régie du logement pour t'informer.



Centre de recherche et d'information en consommation
100, rue Saint-Jacques et 100, rue St-Jacques

T. : 418-766-3203
www.criccc.ca

ENSEMBLE,
BÂTISSONS UNE SOCIÉTÉ
PLUS INCLUSIVE

Semaine québécoise
des personnes handicapées

Du 1^{er} au 7 juin



Éducation populaire

**Nos actions en
défense collective et
individuelle 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. De plus, la consultation budgétaire nous permet de travailler sur des dossiers de défense collective des droits et de mobiliser les consommateurs concernant plusieurs sujets tels que l'endettement, la consommation, les recours possibles, et plus encore.

La réalité de notre région comporte plusieurs défis de taille, dont 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 et l'éloignement des grands centres. Le contexte pandémique actuel représente un autre obstacle à surmonter pour les gens qui peinaient déjà à répondre à leurs besoins essentiels. Les demandes seront, malheureusement plus nombreuses, et les situations problématiques encore plus lourdes de conséquences.

Nouveaux dossiers	324
Suivis	127
Consultations téléphoniques, information, etc.	172
Total	623

Prêts populaires sans intérêt - Fonds d'entraide Desjardins (FED)

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	420
Demandes FED acceptées	8
Dossiers en cours de remboursement	4
Prêts radiés	1
Moyenne par prêt	375 \$

Fonds Irène Gauthier (FIG)

C'est avec joie que l'équipe du CRIC collabore à nouveau avec Centraide Duplessis afin de prendre la relève en tant que nouveau gestionnaire des Fonds Irène Gauthier. Les Fonds de dernier recours servent à répondre aux besoins urgents et nécessaires. Les Fonds sont une mesure pouvant être considérée seulement si répondre au besoin signifié par toutes autres formes d'aide et/ou ressources disponibles sur le territoire s'avère impossible. Toutes les demandes apportées à l'attention des Fonds de dernier recours seront traitées de manière à assurer la sécurité, l'intégrité et la santé générale des demandeurs.

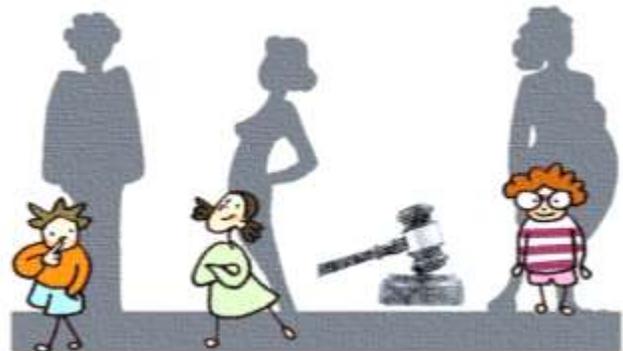


Consultations budgétaires liées au FIG

Consultations budgétaires liées au FIG	14
Demandes FIG acceptées	14
Dossiers en cours de remboursement	1
Demande refusée	0
Moyenne par don	276,86 \$

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 l'ensemble de la collectivité aux pièges du crédit, de l'endettement et de la surconsommation. Nos ateliers favorisent la prise en charge par le partage d'informations et les échanges d'expériences toutes plus enrichissantes les unes que les autres.



Endroit	Sujet	Personnes rejointes
Table de concertation des aînés de la MRC de Sept-Rivières	Ma retraite, me loger selon mes moyens	15 personnes
Popco - Alphabétisation	Ateliers favoris du CRIC	16 personnes
Centre de détention Sept-Îles	Ateliers favoris du CRIC	27 personnes
Malioenam – Maison de la famille	Faire un budget, une bouchée à la fois	13 personnes
Uashat – Maison des femmes	Faire un budget, une bouchée à la fois	12 personnes
Uashat – Centre communautaire	Faire un budget, une bouchée à la fois	13 personnes

5 nouveaux ateliers au CRIC

5 nouveaux ateliers au CRIC

Au fil des années, l'équipe du CRIC a présenté une variété d'ateliers afin de promouvoir la défense des droits des consommateurs et améliorer la littératie financière. La valeur de marque du CRIC se définit par sa capacité d'adapter le contenu de ses présentations pour en faciliter la compréhension et répondre aux demandes des participants. Pour l'année 2019-2020, la popularité des ateliers a détoné! L'équipe a usé des réseaux sociaux et d'une plage horaire régulière afin de présenter sur une base quotidienne ses ateliers auprès de la population. 5 nouveaux ateliers ont été créés. De plus, les organismes en santé mentale, les comités pour les aînés, les organismes œuvrant auprès des autochtones, les professionnels de la santé et des services sociaux, le milieu carcéral, les institutions financières, les écoles et plusieurs autres ont demandé des présentations.



- Qu'est-ce que la planification budgétaire?
- Faire son budget : pourquoi ?
Comment faire un budget ?
Exemple type de budget
- Les habitudes de consommation
- Travail – réflexion – exercice : petit budget

- Hydro-Québec
- Alimentation
- Télécommunication
- Habitation
- Influence de la publicité
- FED – FIG



- Quand devrait-on parler budget et argent avec nos enfants?
- Comment aborder le sujet?
- Quoi dire?
- Pourquoi est-ce important?



- Consolidation de dettes
- Entente avec les créanciers
- Vente d'actifs
- Dépôt volontaire
- Proposition du consommateur
- Faillite



- Dossier de crédit
- Est-ce que se loger à la retraite devrait coûter plus ou moins cher qu'avant?
- Est-ce facile de trouver l'information à ce sujet?
- Quel pourcentage de revenu devrait être consacré pour se loger?
- Où vivre? Et si je perds mon autonomie?

Ma
retraite

Me loger
selon mes
moyens

Les forces du CRIC

Fourniture d'articles scolaires

Grâce à son précieux partenaire et donateur exclusif ArcelorMittal Exploitation minière Canada S.E.N.C, l'équipe du CRIC peut remettre l'ensemble des articles scolaires ainsi qu'un sac à dos aux enfants afin de diminuer le stress financier vécu, faciliter l'intégration scolaire et favoriser la persévérance scolaire.



En répondant à des besoins spécifiques tels que la rentrée scolaire, les gens sont amenés à prendre conscience de l'importance de la planification budgétaire. Au fil des années, plusieurs familles ont bénéficié de ce service.



Demandes d'aide (famille)	25
Demandes acceptées (enfants)	43
Élèves du primaire	28
Élèves du secondaire	15

« Chez ArcelorMittal, nous avons à cœur de favoriser l'égalité des chances. La mission du CRIC nous rejoint dans nos valeurs d'engagement communautaire et nous sommes heureux de faire équipe ensemble pour faciliter l'intégration scolaire des jeunes provenant de milieux défavorisés », a déclaré Annie Paré, directrice des communications, ArcelorMittal Exploitation minière Canada.

Éducation populaire chez les autochtones



Le CRIC a toujours intervenu auprès de la clientèle autochtone malgré les distances que cela impose. Nous favorisons de meilleures conditions de vie par l'éducation au budget et à la consommation. De plus, nous effectuons des visites à domicile selon les besoins.

Durant l'année 2019-2020, en plus des ateliers présentés, nous sommes intervenus à plusieurs reprises dans les réserves autochtones à Uashat Mak 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	25 personnes
Ateliers à Mani-Utenam	13 personnes

Ateliers en milieu carcéral

Depuis 2018, nous offrons des services de consultations budgétaires personnalisés ainsi que des ateliers d'information pour une clientèle judiciarisée. Ce projet nous permet d'améliorer les connaissances des détenus en planification budgétaire, de les sensibiliser à une meilleure consommation de biens et services, et enfin, d'aider au développement de leur autonomie vers une intégration socioprofessionnelle réussie. La clientèle judiciarisée demeure toujours très vulnérable et encore, parmi les premières victimes des coupures socioéconomiques. Dans un souci de solidarité et de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le CRIC est maintenant reconnu comme un service essentiel!

Éducation populaire

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

Afin de mieux répondre à notre clientèle à faible revenu ou éprouvant des difficultés financières

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 2019-2020, nous avons rencontré 420 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 **2019-2020**, 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 2019-2020

Actions politiques non partisans 2019-2020



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

En plus d'être membre de la CACQ, 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 signées et partagées aux membres et sur les réseaux sociaux

- Pour un crédit d'impôt remboursable pour aidant naturel
- Pour le respect des droits et maintien des services aux personnes âgées demeurant dans les résidences privées
- Pour la réforme de la Régie du logement
- Pour rétablir la pleine juridiction de la Régie de l'énergie sur les pratiques d'Hydro-Québec
- Pour une augmentation des niveaux de prestations durant la crise COVID-19

PL16

MÉMOIRE – Le CRIC a déposé son mémoire afin de proposer des mesures de réforme en lien avec le PL16 pour une Régie du logement juste et accessible pour les locataires et afin de répondre aux besoins essentiels des consommateurs.

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.

Pétition signée et partagée auprès de la population. Utilisation des outils de la campagne sur les réseaux sociaux. Distribution de tracts.

#UNEVRAIERÉFORME DE LA RÉGIE DU LOGEMENT



POUR AIDER LES LOCATAIRES À CONNAÎTRE LEURS DROITS

PL34 - visant à simplifier le processus d'établissement des tarifs de distribution d'électricité

Lettre envoyée à Mme Lorraine Richard, Députée de Duplessis concernant nos inquiétudes devant le PL34. Non seulement vis-à-vis l'appauvrissement des ménages à faible revenu, mais aussi l'impact et la contribution au réchauffement climatique que ce projet de loi engendre.

Rehaussement du financement des groupes en DCD

Lettre envoyée à M. Jean Boulet, ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin de recevoir la répartition des sommes octroyée aux groupes en DCD à la suite de la mesure 19.2 du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 (PAGIEPS).



Salaire minimum

Lettre envoyée à Mme Lorraine Richard, Députée de Duplessis afin de réitérer notre appui pour la campagne 5-10-15.

Représentation auprès des instances 2019-2020

Représentation auprès des instances 2019-2020

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 :

- Rencontrer les représentants des administrations publiques ou parapubliques visées par les dossiers que nous traitons ou suivons;
- Présenter notre point de vue aux instances privées visées par nos dossiers;
- Entreprendre ou soutenir des démarches auprès d'instances judiciaires ou de tribunaux administratifs;
- Rencontrer les élus, ou des candidats en temps de campagne électorale, visés par les dossiers ou situations problématiques que nous traitons.



Membre du conseil d'administration 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.

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 nos missions.



Membre du Comité régional des partenaires en maltraitance



Le CRIC est nouvellement membre du Comité régional des partenaires en maltraitance afin de se positionner et mettre un frein contre l'abus financier et la maltraitance vécue par les personnes âgées et/ou en perte d'autonomie. En collaboration avec le Secrétariat aux aînés, M.S.S.S, le CISSS Côte-Nord et la Table de concertation des aînés de la MRC de Sept-Rivières.



Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord

Membre du regroupement des femmes de la Côte-Nord

Le CRIC poursuit son adhésion et sa participation au regroupement afin de militer pour :

- Faire connaître le féminisme et ses luttes, son histoire et ses contributions sociales;
- Reconnaître l'intersection des oppressions et combattre tous les systèmes d'oppression des femmes;
- Lutter contre les stéréotypes sexuels et sexistes qui reproduisent les rôles et modèles traditionnels;
- Dénoncer toutes les formes de violence faites aux femmes.

Représentation auprès des instances 2019-2020



Membre de la Table régionale des organismes communautaires de la Côte-Nord (TROC)

Le CRIC poursuit son engagement à la TROC afin d'améliorer l'impact pour les dossiers d'intérêt commun en lien avec les valeurs d'action communautaire autonome.

Membre du Comité régional de lutte à la pauvreté (CRLP) Côte-Nord

Le CRIC demeure actif au sein du comité afin de veiller au respect des droits en situation de pauvreté. De plus, grâce à sa participation à ce comité, le CRIC se prononce sur différentes décisions politiques et économiques, tout en permettant une approche conviviale avec les élus en permanence.



Comité Régional de Lutte à la Pauvreté

Office
de la protection
du consommateur

Québec



Rencontre avec l'Office de la protection du consommateur (OPC)

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 avec Hydro-Québec (HQ)

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



Rencontre avec l'Autorité des marchés financiers (AMF)



Grâce à son siège au sein du conseil d'administration de la CACQ, le CRIC bénéficie d'une ligne directe auprès de l'AMF afin de présenter son point de vue et de demeurer à l'affût des enjeux touchant les droits des consommateurs.

Centre de justice de proximité Côte-Nord et Équi - Justice Côte-Nord Est



CENTRES DE JUSTICE
DE PROXIMITÉ

Le CRIC collabore depuis peu avec ces organismes afin de présenter des ateliers, maximiser le soutien lors des consultations budgétaires et partager son expertise en défense de droits des consommateurs.



Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)

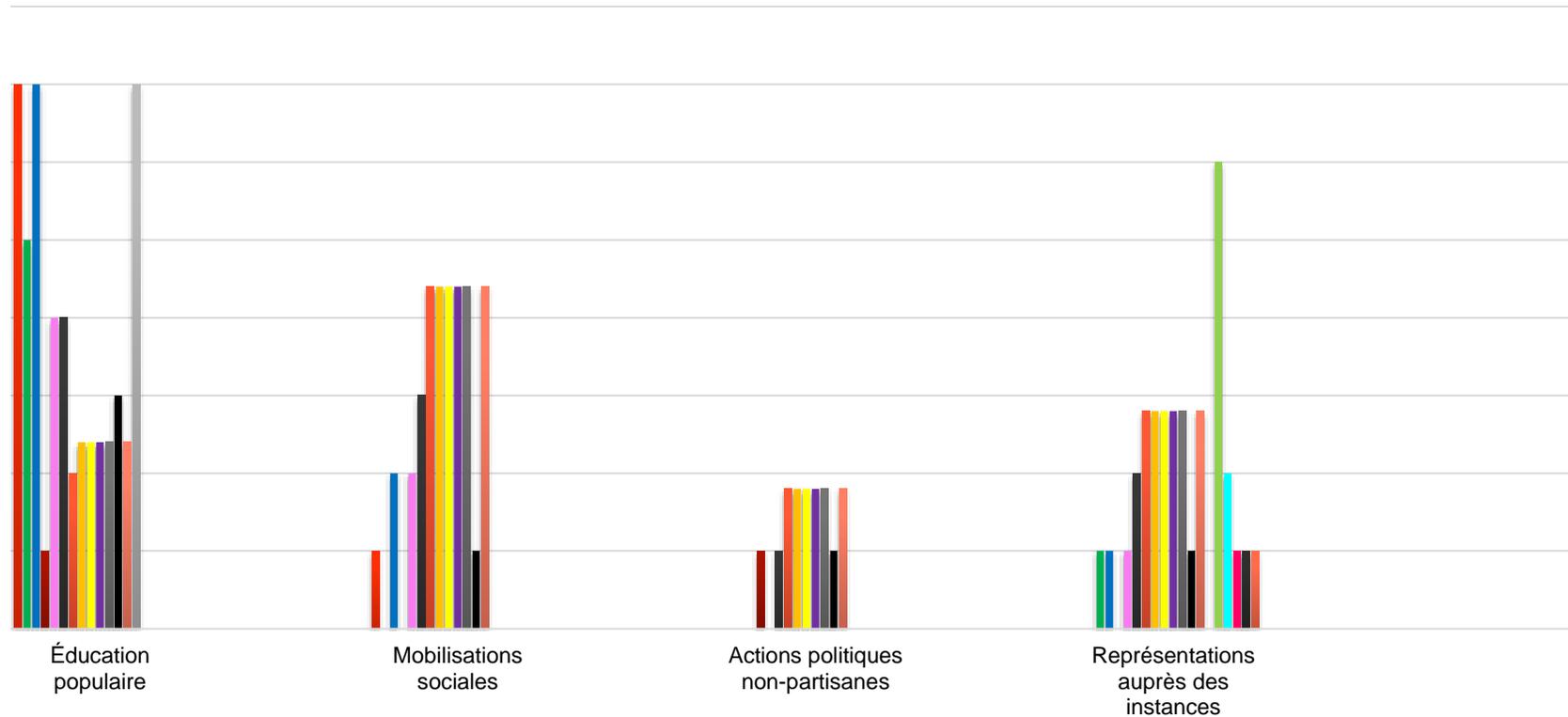


Depuis plusieurs années le CRIC bénéficie d'une collaboration proactive avec CDPDJ afin de présenter des ateliers innovateurs et demeurer à jour concernant des démarches auprès d'instances judiciaires ou de tribunaux administratifs ayant un impact sur les droits des consommateurs.

Compilation des demandes 2019-2020

Compilation des activités du CRIC

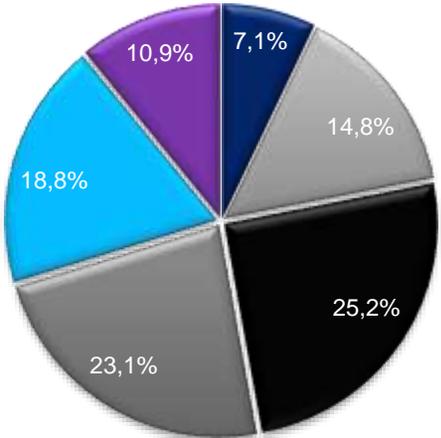
- Ateliers
- FED
- HQ
- Assermentation
- Scolaire
- Information
- Pétition
- Lettre
- Campagne
- Recours
- Médias
- Références
- Rédaction
- CB
- CACQ
- TROC
- CRLP
- MSPC
- Comités



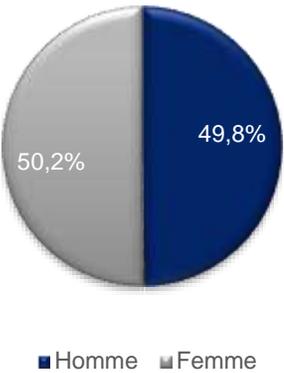
Statistiques clientèles 2019-2020

Groupe d'âge

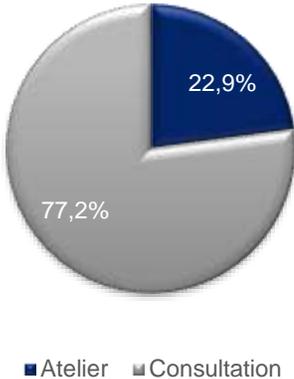
- 18-24 ans
- 25-34 ans
- 35-44 ans
- 45-54 ans
- 55-64 ans
- 65 ans et plus



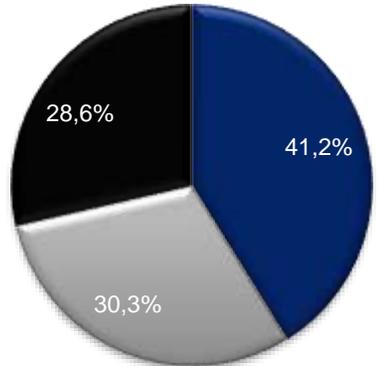
sexe



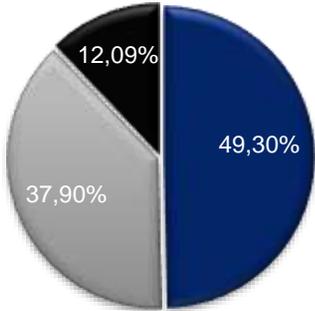
Méthode



Raison de la participation



Provenance de la clientèle



- Sept-Îles
- Port-Cartier
- Havre-Saint-Pierre

- Problème d'endettement
- Situation problématique
- Autres recours

Plan d'action 2020-2021

1. Poursuivre notre mission en défense des droits, en éducation et en information aux consommateurs.
2. Poursuivre notre implication en tant que membre du conseil d'administration de la CACQ ainsi que notre participation aux campagnes de mobilisation et de sensibilisation pour tous les consommateurs, en collaboration avec la CACQ.
3. Accroître nos actions politiques non partisans (Appuis, lettres, pétitions, recours).
4. S'impliquer davantage dans les dossiers touchant la consommation écoresponsable, la pauvreté et l'exclusion sociale.
5. Participer à des tables 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) regroupement communautaire de Port-Cartier
 - TROC Côte-Nord et Regroupement des femmes Côte-Nord;
 - Comité régional des partenaires en maltraitance (Aînés)
6. **Projets pour 2020-2021**
 - 40^e du CRIC – Encarts et Brochures – envois postaux : Pentecôte à Havre-Saint-Pierre;
 - Mois de la littératie financière « napperon dans les restaurants de la région »;
 - Mois de la Fraude : Projet : «*Parce que chaque chiffre a son histoire, protégez la vôtre*» : distribution de porte-carte protecteur pour les consommateurs afin de permettre une meilleure protection des données personnelles et financières;
 - CRIC 2.0 : projet de concertation pour des consultations à distance. :
 - Voir au financement d'outils informatiques optimaux favorisant la prise en charge à distance de la clientèle pour les consultations budgétaires et les ateliers
 - Voir au financement d'outils informatiques facilitant les redditions de compte obligatoires et nécessaires pour nos bailleurs de fonds (statistiques clientèle)
 - Site web du CRIC : amélioration du site (Bilingue : Français et Anglais)
 - Bulletin « Le CRIC O MANIE » et distribution des outils de mobilisations;
 - Consultations budgétaires;
 - Fourniture d'articles scolaires;
 - Fonds Irène Gauthier;
 - Ateliers de sensibilisation sur le budget, le crédit, l'endettement et la consommation;
 - Collaboration et participation avec Desjardins (*comité ad hoc*) de Port-Cartier, Sept-Îles et Havre-Saint-Pierre pour le Fonds d'entraide communautaire (FED);
 - Collaboration et participation avec Hydro-Québec - service de guichet unique;
 - Ateliers et consultations en milieu carcéral (provincial).



Centre de recherche et
d'information en consommation
(CRIC) de Port-Cartier
De la MRC de Sept-Rivières et 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