



Rapport d'activité

2020-2021

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

L'équipe du CRIC au gré des vagues.....	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 en ZOOM, zoom!	7
La CACQ et le CRIC	8
Le CRIC remercie ses partenaires	9
Go CRIC Go!	10
L'équipe du CRIC dans les médias!	12
Mobilisations sociales 2020-2021	13
Recherche : COVID19, combien tu me coûtes?	15
Le pouvoir des consommateurs!	15
Éducation populaire	16
Nos ateliers en formule ZOOM, plus performants!	19
Éducation populaire – Hydro-Québec	20
Actions politiques non partisanses 2020-2021	22
Représentation auprès des instances 2020-2021	23
Compilation des demandes 2020-2021	
Statistiques clientèles 2020-2021	
Plan d'action 2021-2022	

L'équipe du CRIC au gré des vagues.....

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.

Depuis plus de 41 belles années, l'équipe du CRIC œuvre au travers des vagues et des remous engendrés par de nombreux événements politiques et économiques. L'année 2020-2021 a été frappée de plein fouet par un tsunami nommé : COVID19.

La discipline et la constance de la permanence, du conseil d'administration ainsi que des nombreux comités et bénévoles, ont permis de maintenir le cap sur l'horizon. Les objectifs ont été réalisés grâce à l'innovation, à la souplesse ainsi qu'à une grande capacité d'adaptation.

Nous sommes tous très fiers de nos accomplissements et plus que jamais, assurées que nous demeurerons fluides et agiles, peu importe les intempéries.

Il n'y a pas de vague trop grande pour l'équipe du CRIC!



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.

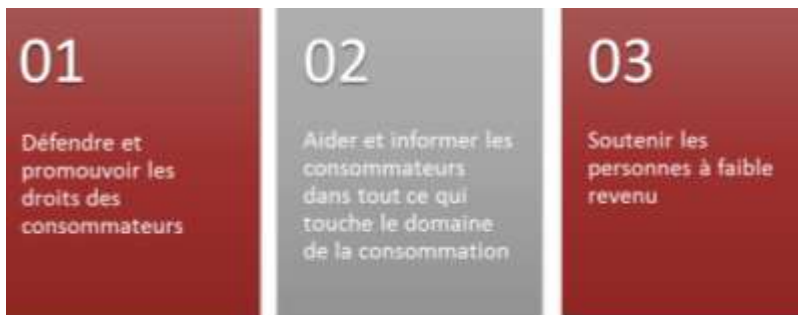


Mission

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



La mission du CRIC

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 comblés 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.



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

Adjointe à la coordination et consultante budgétaire

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 comblés 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 souvent 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

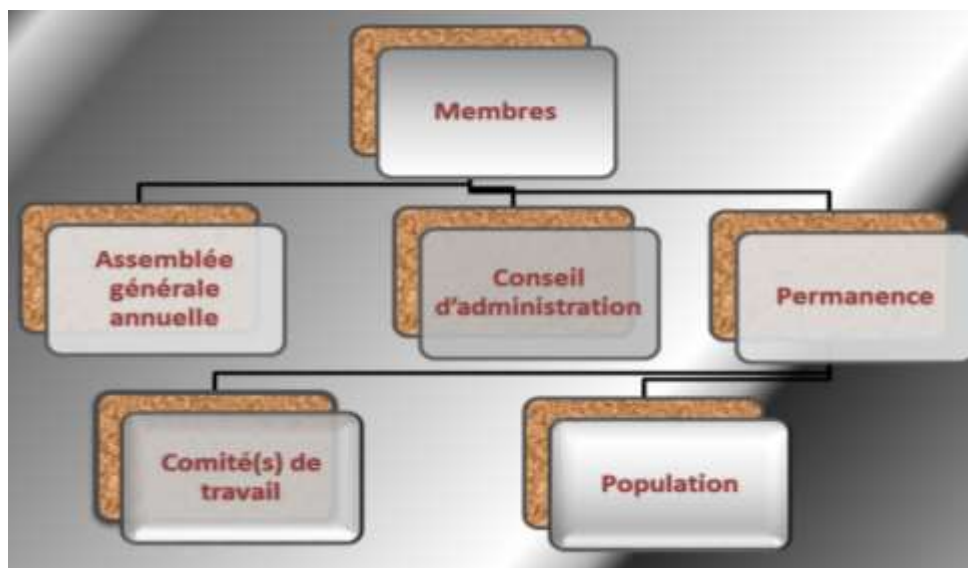
Administratrice

Jean-Marie Bond

Vice-président

Raymond Blaney

Administrateur



Vie associative en ZOOM, zoom!

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

L'assemblée générale annuelle est souveraine et constitue la première instance 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'acquitte 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 DESJARDINS (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, Sept-Îles, Havre-Saint-Pierre et à l'occasion, Anticosti. Il œuvre également à la gestion de l'admissibilité de la clientèle à ce service.

COMITÉ FONDS IRÈNE GAUTHIER (FIG)

Le travail de ce comité porte sur l'acceptation des demandes et l'attribution des soutiens financiers des demandeurs. Les Fonds de dernier recours servent à répondre aux besoins urgents et nécessaires.

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 plus de 22 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, programme de formation pour les consultants et ateliers).
- Entente avec l'Office de la protection du consommateur (OPC) : une entente de soutien financier à la mission et les services offerts en plus de la création d'un outil de formation en ligne.
- 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 différentes plateformes de revendications.
- 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!

Go CRIC Go!



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. En plus de nos encarts, brochures, affiches, crayons, bloc-notes, pochettes corporatives, cartes professionnelles, aimants et porte-clefs.....

Nous avons créé un nouvel outil de mobilisation en 2020-2021!

Afin de souligner les 40 ans du CRIC un projet intitulé : «*Parce que chaque chiffre a son histoire, protégez la vôtre*» a été réalisé. L'équipe du cric a créé et distribué un porte-carte protecteur pour les cartes de débits et de crédits. Avec l'avènement de la COVID19, l'informatisation des données et l'utilisation régulière du paiement avec paypass, notre outil est plus que jamais nécessaire! Ce projet vise à conscientiser les consommateurs sur l'importance de la protection des données personnelles, confidentielles et financières.

La COVID19 nous a menés tout droit dans une nouvelle ère où l'informatisation des données est généralisée. La porte d'entrée pour la fraude est dorénavant, bel et bien, grande ouverte.....

Go! CRIC Go!

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.



Le site internet du CRIC possède maintenant un nouvel onglet intitulé : **Go! CRIC Go!**

La création du nouvel onglet est principalement liée à l'impact de la COVID19 et l'obligation du télétravail, mais aussi afin de faciliter les actions de mobilisation du CRIC et le partage d'information en plus d'atteindre un plus large éventail de clientèles cibles.

Vous pouvez dès maintenant le consulter : <https://criccn.ca/go-cric-go/>

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.

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.



L'équipe du CRIC dans les médias!

L'équipe du CRIC dans les médias!

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, les villes de Port-Cartier et de Sept-Îles disposent d'un babillard électronique nous permettant d'afficher leurs activités courantes. Nous distribuons également beaucoup d'informations dans les organismes communautaires et dans les endroits publics de notre région.



Cette visibilité permet à la population de connaître nos services, mais aussi 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 2020	Semaine de l'action bénévole
Radio-Canada Bonjour la Côte	Avril 2020	PCU, aide sociale, endettement et fraude
Journal Le Nord-Côtier	Mai 2020	AGA CRIC
Journal Le Nord-Côtier	Juillet 2020	Articles scolaires
		Journée mondiale des consommateurs
		Utilisation exagérée du plastique liée aux achats en ligne durant la pandémie COVID19
Radio-Canada Bonjour la Côte	Mars 2021	Habitudes des consommateurs en contexte pandémique
		Le CRIC fête ses 41 ans!
		Projet de recherche du CRIC : COVID19 : combien tu me coûtes?

Mobilisations sociales 2020-2021

Le CRIC effectue de la mobilisation sociale dans son milieu par l'entremise d'une variété d'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 2020-2021

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

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.

10



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).

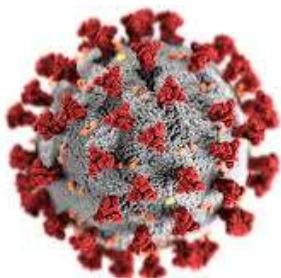
Vendredi fou

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, les commerçants ont été choisis comme public cible. L'équipe du CRIC poursuit 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.



Recherche : COVID19, combien tu me coûtes?



Le pouvoir des consommateurs!

L'urgence climatique est devenue une crise mondiale et les pouvoirs politiques et économiques laissés aux gestionnaires de l'État nous interpellent davantage ! Malheureusement, 2020 nous a frappés une fois de plus avec un nouveau fléau, soit celui du coronavirus et de ses ravages sur nos habitudes de consommation, notre niveau d'endettement ainsi que sur notre santé globale.

Est-ce que la défense des droits des consommateurs peut aider à corriger les impacts laissés par ces trois fléaux vécus en société ? On entend couramment : « À quoi ça sert la défense des droits des consommateurs ? » Certains ignorent même encore l'existence de la Loi sur la protection du consommateur. Il est vrai qu'elle n'est pas si vieille, puisqu'elle a été adoptée en 1971. Néanmoins, son application est essentielle au bien-être de chacun des citoyens. Cette Loi prévoit des recours et des solutions de toutes sortes pour les personnes considérées comme des consommateurs. Bien trop souvent, les consommateurs sont ignorants ou hésitants à faire respecter leurs droits. Les principales raisons de ce problème sont le manque de temps, le sentiment d'infériorité ressenti envers le commerçant ou simplement le fait d'éviter d'engendrer des coûts, parfois exorbitants, devant les tribunaux.

La défense des droits des consommateurs a influencé la création de caisses d'économie prêtant dorénavant aux travailleurs, la création de l'aide juridique ainsi que la mise en place de l'assurance automobile et de l'assurance maladie. Tous des réalisations venant en aide aux consommateurs québécois. L'Office de la protection du consommateur, un organisme du gouvernement du Québec, a aussi été mis en place afin de veiller à une justice sociale et de s'assurer d'une équité entre les consommateurs et les commerçants québécois.

L'impact de la COVID19 auprès des consommateurs....

L'équipe du CRIC a décidé d'investiguer!

L'équipe du CRIC a accueilli avec grand plaisir, Mme Andrée Lavoie, bachelière en sciences de la consommation de l'Université Laval. Comme projet de stage, nous avons élaboré une petite étude afin de mettre en lumière les habitudes réelles de consommation de la population des MRC de Sept-Rivières et de la Minganie. L'objectif visé était de définir l'impact de la COVID-19 à différent niveau, soit au niveau des habitudes de consommation quotidienne, au niveau de l'endettement ainsi que sur les aspects psychosociaux ressentis et/ou vécus. Le projet de recherche s'est présenté sous forme de questionnaire virtuel.

Voici notre rapport final de recherche:

https://cricn.ca/wp-content/uploads/2021/05/Rapport_CRIC_covid19combientumecoutes_MARS2021-1.pdf

Voici des liens d'information forts intéressants en complément afin de comprendre un peu mieux notre engagement, nos valeurs et notre mission !

Histoire:

<https://www.lesoleil.com/affaires/andre-laurin-1926-2014-un-grand-defenseur-des-consommateurs-seteint-94c133a7bcea09e9bc36c9a4fbf72f7a>

https://youtu.be/k1c_COZ6F4A

Éducation populaire

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	153
Suivis	66
Consultations téléphoniques, information, etc.	81
Total	402

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	402
Demandes FED acceptées	4
Dossiers en cours de remboursement	4
Prêts radiés et/ou récupérés	1
Moyenne par prêt	389,68 \$

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

*Éducation populaire
autonome*

*Activités d'action
politique non
partisane*

Mobilisation sociale

*Représentation
auprès des instances*



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	37
Demandes FIG acceptées	37
Dossiers en cours de remboursement	2
Demande refusée	0
Moyenne par don	279,90 \$

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)	28
Demandes acceptées (enfants)	51
Élèves du primaire	33
Élèves du secondaire	18

« 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.

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.



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 2020-2021 en plus des ateliers présentés, nous sommes intervenus à plusieurs reprises dans les réserves autochtones à Uashat et Malitenam 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 et Uashat Mak Mani-Utenam

54 personnes

Ateliers en milieu carcéral et académique

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, 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 judiciairisée 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! De plus, cette année, la qualité de nos ateliers a été soulignée au niveau de l'enseignement supérieur. En effet, nous avons été sollicités afin de présenter notre contenu dans les domaines de l'intervention carcérale et de l'éducation spécialisée en tant que complément significatif à la formation offerte.



Nos ateliers en formule ZOOM, plus performants!

Nos ateliers en formule ZOOM, plus performants!

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 afin d'en faciliter la compréhension et de répondre aux demandes significatives des participants. Pour l'année 2020-2021, une fois de plus la capacité d'adaptation du CRIC s'est démarquée au niveau la popularité de ses ateliers présentés en formule ZOOM! L'équipe a non seulement présenté plusieurs ateliers, mais a réussi à joindre un plus grand nombre de participants, et ce, dans plusieurs nouveaux et différents milieux. De plus, les organismes œuvrant en santé mentale, les comités pour les aînés, différents OBNL intervenant auprès des autochtones, les professionnels de la santé et des services sociaux, le milieu carcéral, les institutions financières et académiques ont demandé des présentations.

Apprentissage et compréhension de la situation budgétaire

102 personnes

Endroit	Sujet
Table concertation OBNL - Sept-Îles	Présentation services du CRIC
Desjardins Sept-Îles – Développement International Desjardins (DID)	Présentation services du CRIC
Centre de détention de Sept-Îles	Ateliers favoris du CRIC
Mak Mani-Utenam – Maison de la famille	Ateliers favoris du CRIC
Uashat – Maison des femmes	Ateliers favoris du CRIC
Uashat – Centre communautaire	Ateliers favoris du CRIC
CRC Kapatakan Gilles Jourdain	Ateliers favoris du CRIC
Cégep Sept-Îles (DEC - Agent Correctionnel)	Présentation services du CRIC
Cégep Sept-Îles (DEC - Éducation Spécialisée)	Présentation services du CRIC



Éducation populaire – Hydro-Québec

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 2020-2021, nous avons rencontré 402 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 **2020-2021**, 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 2020-2021

Actions politiques non partisans 2020-2021

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

- Renforcement du filet social et révision de la fiscalité.
- Protection des personnes âgées contre les abus financiers en résidence privée pour aînés.
- Opposition à la vente ou au partage des données médicales à des entreprises privées.
- Pour que le gouvernement du Canada ordonne aux compagnies aériennes et autres transporteurs de juridiction fédérale de permettre aux clients dont les voyages ont été annulés en raison de la pandémie actuelle d'obtenir un remboursement.
- Pour que le gouvernement fédéral interdise les plastiques à usage unique.
- Contre le traçage numérique en tant que remède à la crise de santé publique.
- Reporter le délai de la production des déclarations d'impôts.
- NON à l'utilisation des dossiers de crédit en matière de logement, d'emploi et d'assurances.
- Appui envers les revendications de la Coordination du Québec de la Marche mondiale des femmes
- Appui envers la résolution AE-21 – Conseil National des chômeurs et chômeuses

Projets de Loi

NON au PL61 : Loi visant la relance de l'économie du Québec et l'atténuation des conséquences de l'état d'urgence sanitaire déclaré le 13 mars 2020 en raison de la pandémie de la COVID-19.



PL64 : Ce projet de loi vise à moderniser le cadre législatif en matière de protection des renseignements personnels. Cette année, le CRIC a appuyé et diffusé la campagne d'Union des consommateurs « NON à l'utilisation des dossiers de crédit en matière de logement, d'emploi et d'assurances ».

PL197 : Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur afin de lutter contre l'obsolescence programmée et de faire valoir le droit à la réparation des biens

PL53 : Loi sur les agents d'évaluation du crédit. En tant que membre de la CACQ, l'équipe du CRIC a suivi les travaux parlementaires de l'Office de la protection du consommateur concernant ce projet de loi. Celui-ci adopté, nous pouvons dorénavant avoir un accès gratuit à notre dossier de crédit et à notre cote de crédit.

Participation, analyse et collaboration : projets de recherche et études

- Enquête sur l'impact du confinement sur le communautaire – RQ-ACA
- Étude de la Mesure 11 du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2017-2020 – MTESS
- Pour un portrait actualisé de l'évaluation en milieu communautaire – RQ-ACA, Relais-Femmes, CFP, UQAM

Rédaction : Lettre – Mémoire – Déclaration – Recours

- Lettre à Monsieur, Éric Girard, ministre des Finances et Le Député de Groulx – Coalition avenir Québec (CAQ) pour des investissements dans le filet social lors de la prochaine mise à jour économique.
- Lettre à Mme Marylène Gill, Députée de Manicouagan et MTESS: PCU et aide sociale, est-ce vraiment une question de fraude ou la nécessité d'un revenu minimum garanti? Un moratoire sur le remboursement des dettes s'impose!

Représentation auprès des instances 2020-2021

Représentation auprès des instances 2020-2021

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 Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) depuis juin 2016 afin de représenter la Côte-Nord et les réalités qui nous concernent en tant qu'association en défense collective et individuelle des 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 de notre mission.



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 régionale des aînés.



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 2020-2021



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.



Office
de la protection
du consommateur



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 vu 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



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)

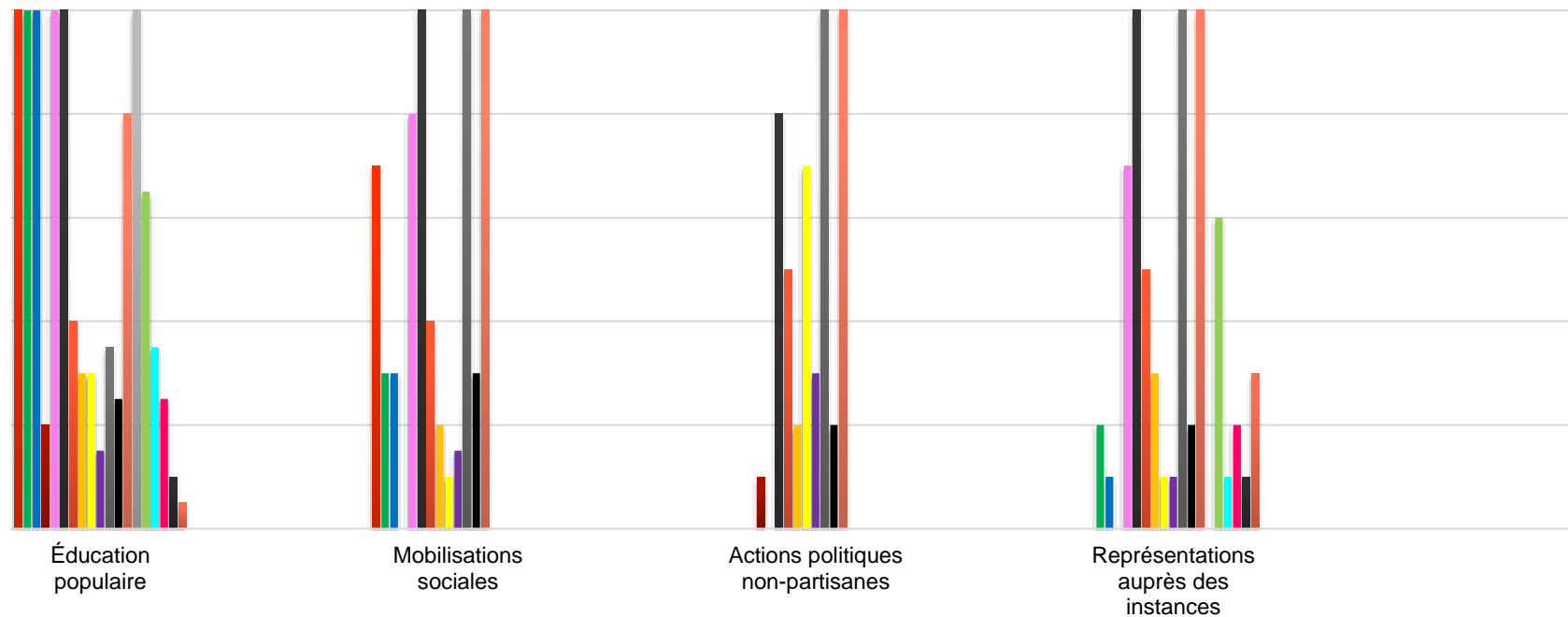


Depuis plusieurs années le CRIC bénéficie d'une collaboration proactive avec CDPDJ afin de présenter des ateliers innovateurs et demeurer à jour concernant des démarches auprès d'instances judiciaires ou de tribunaux administratifs ayant un impact sur les droits des consommateurs.

Compilation des demandes 2020-2021

Compilation des activités du CRIC

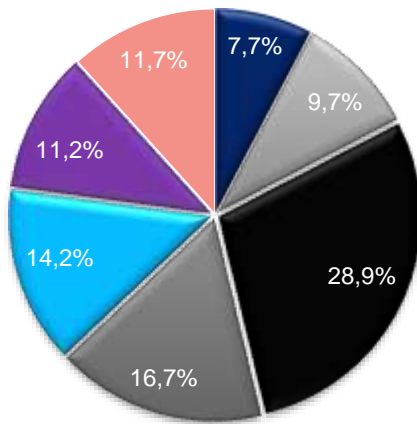
- Ateliers
- FED
- HQ
- Assermentation
- Scolaire
- Information
- Pétition
- Lettre
- Campagne
- Recours
- Médias
- Références
- Rédaction
- CB
- CACQ
- TROC
- CRLP
- MSPC
- Comités



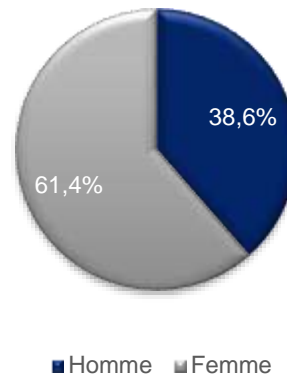
Statistiques clientèles 2020-2021

Groupe d'âge

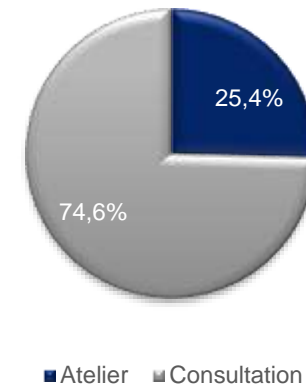
- 18-24 ans
- 25-34 ans
- 35-44 ans
- 45-54 ans
- 55-64 ans
- 65 ans et plus
- Moins de 18 ans



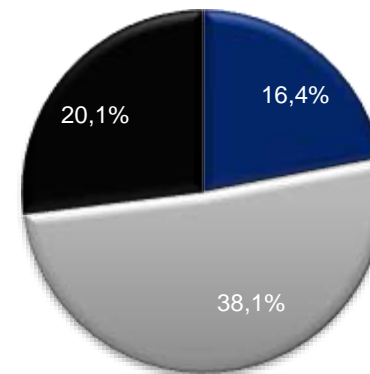
sexe



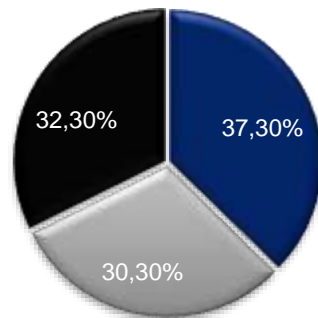
Méthode



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 2021-2022

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) et Regroupement des organismes communautaires de Sept-Îles (Table de concertation OBNL de Sept-Îles);
 - TROC Côte-Nord et Regroupement des femmes Côte-Nord;
 - Comité régional des partenaires en maltraitance (Aînés).
6. **Projets pour 2021-2022**
 - Investissement au niveau de la mobilisation via tous les réseaux;
 - Investissements publicitaires et création de capsules d'information WEB;
 - Mois de la littératie financière « napperon dans les restaurants de la région »;
 - CRIC 2.0 : projet de concertation « optimisation des outils et consultations » :
 - 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).
 - Voir à la création de capsules vidéo de formation liées aux ateliers de formation.
 - Bulletin « Le CRIC O MANIE » rédaction et distribution;
 - Outils de mobilisation : rédaction, partage et distribution;
 - 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 et académique (ZOOM).



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