

CENTRE DE RECHERCHE ET D'INFORMATION EN CONSOMMATION
MRC DE SEPT-RIVIÈRES ET DE LA MINGANIE



RAPPORT D'ACTIVITÉ

MARS. / AVRIL. 2021-2022

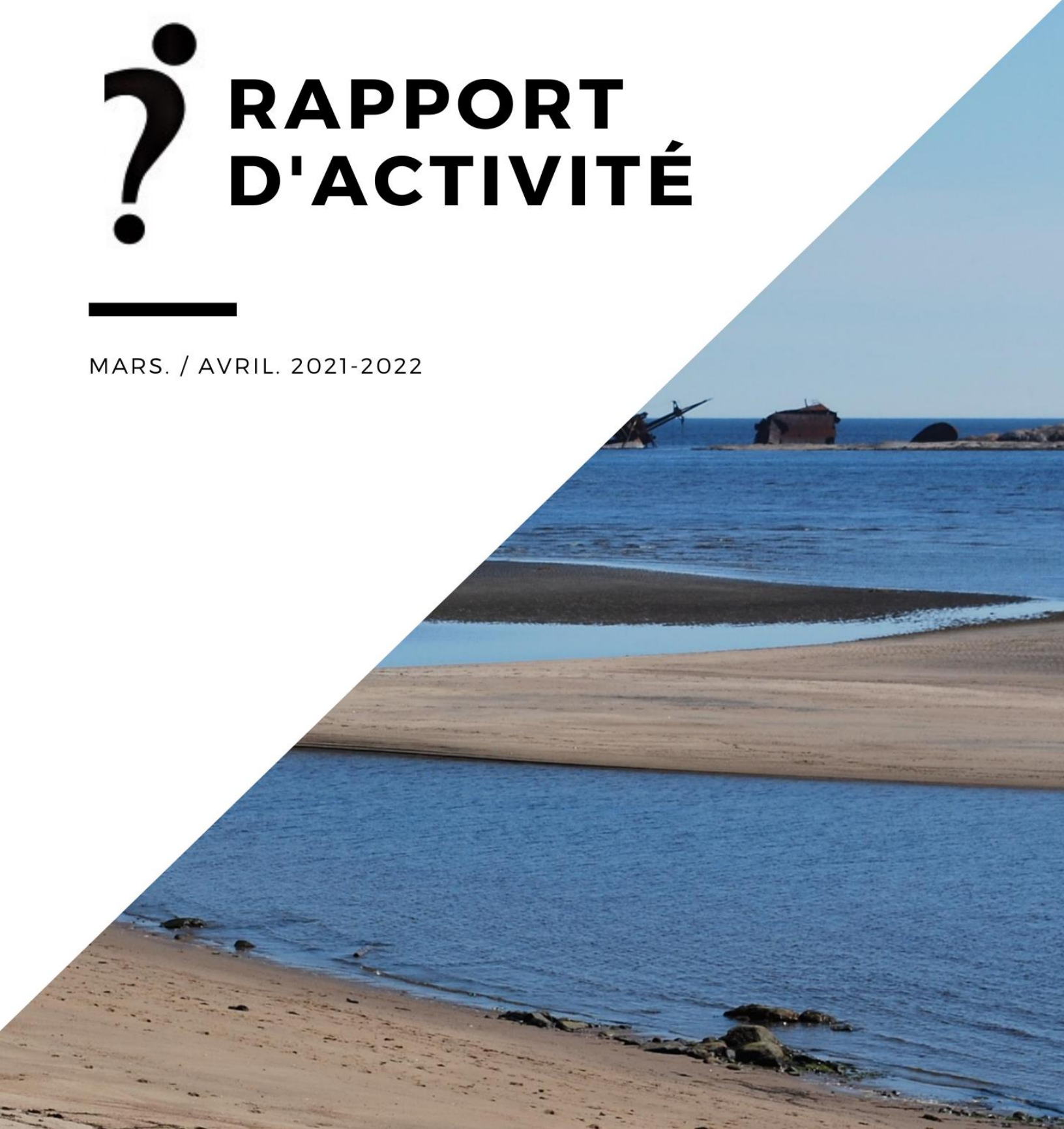


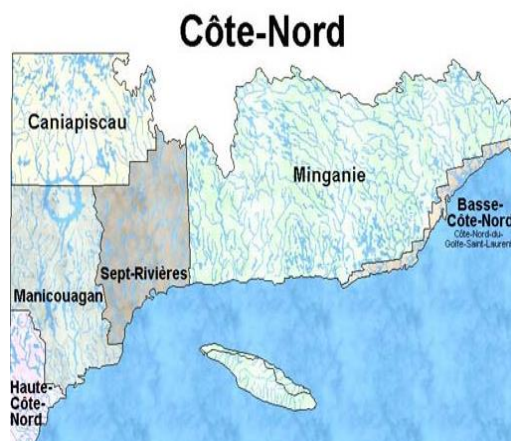
Table des matières

Mission, objectifs et valeurs du CRIC	1
Méthodes et procédures du CRIC	2
Tous les services du CRIC	3
La structure de l'organisme	4
Vie associative	5
La CACQ et le CRIC	6
Le CRIC remercie ses partenaires	7
Nos articles promotionnels	8
Nos outils d'éducation et de mobilisation	9
Nos dossiers actifs de mobilisation	10
Nouvelles activités de mobilisations!	11
Éducation populaire	12
Des ateliers performants!	14
Hydro-Québec	15
Actions politiques non partisans 2021-2022	17
Représentation auprès des instances 2021-2022	18
Statistiques clientèles 2020-2021	
Plan d'action 2022-2023	

Mission, objectifs et valeurs du CRIC

Description de l'organisme

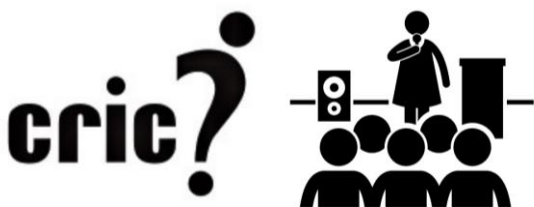
Le Centre de recherche et d'information en consommation (CRIC) Port-Cartier est une association de consommateurs œuvrant dans la défense collective et individuelle des droits des consommateurs. Fondé en 1980, notre organisme dessert les MRC de Sept-Rivières et de la Minganie, ce qui représente au-delà de 500 km à servir. 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 est réalisée par l'entremise de ses nombreux services tous teintés par l'éducation populaire, la mobilisation sociale, l'action politique non partisane et la représentation auprès des instances. Tous les 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.

- Défendre et promouvoir les droits des consommateurs
- Aider, accompagner et informer les consommateurs
- Soutenir les personnes à faible revenu



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 partisanes 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 voitures entre particuliers, etc.).
 2. Distribution 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 les 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 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.

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

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

Consultante budgétaire

Marianne Lachance

Adjointe à la coordination

Consultante budgétaire

Intervenante en consommation



Vie associative

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 23 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 :**

- **Éducation populaire**
- **Mobilisation sociale**
- **Représentation auprès des instances**
- **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 (Vendredi Fou, LPC)
- 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

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 42 ans, nous permettent d'améliorer notre prestation de service et d'assurer la pérennité de nos activités. Ces collaborations nous aident à atteindre les objectifs visés sur des dossiers communs et à accomplir notre mission.

Nous les remercions pour leur précieuse et habituelle collaboration!

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
AcelorMittal exploitation minière Canada S.E.N.C	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	SACAIS
Popco	CAB de Port-Cartier et Havre-Saint-Pierre
APAME de Sept-Îles	Transit de Sept-Îles
CPRCN (Sept-Îles)	CSSSBNC et CISSS Minganie
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)

Nos articles promotionnels

NOUVEAUTÉS !!!!

2021 - 2022 est synonyme de nouveauté et de mise à jour pour l'équipe du CRIC. Après 2 ans d'attente liée à la pandémie, aux difficultés administratives et aux paiements reçus tardivement, nous avons enfin pu concevoir, mettre à jour et recevoir nos articles promotionnels. Ceux-ci représentent un atout important afin de maximiser nos activités et nos mobilisations.

De plus, afin de répondre à un besoin criant de documentation en anglais et ainsi mieux répondre aux besoins de notre clientèle anglophone présente sur notre territoire, nous avons créé une brochure en anglais et quelques outils budgétaires sur notre site web. Nous avons amélioré l'accès à nos services liés à la défense des droits des consommateurs pour cette clientèle.



[CRIC - anglais 2022](#)

[Brochure - version FR - 2022](#)

Nous sommes très heureux de pouvoir, enfin, vous les présenter!



Nos outils d'éducation et de mobilisation

Réseaux sociaux et site WEB



Les réseaux sociaux sont devenus essentiels à la promotion des activités et services offerts ainsi que dans la diffusion d'information. Ces plateformes nous permettent 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/intervenants 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.



Notre outil pour la protection de vos informations bancaires

La fraude et la protection des données sont devenues des enjeux prioritaires. L'équipe du cric a créé et distribué des porte-cartes protecteurs pour les cartes de débits et de crédits.



Nos dossiers actifs de mobilisation

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, table ronde, manifestations, marches, rédaction de mémoires, comités, distribution de matériels promotionnels et plus encore!

VOICI QUELQUES DOSSIERS OÙ NOUS SOMMES TRÈS ACTIFS!

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, mais 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.

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.

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.

Nouvelles activités de mobilisations!



QU'EST-CE QUE LE MOIS DE LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE

Durant le Mois de la littératie financière (novembre), l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) mobilise les Canadiens et travaille avec des organisations des secteurs privé, public et sans but lucratif afin de renforcer la littératie financière des personnes et des familles.

Tout au long du mois, les organisations de partout au pays sont invitées à organiser des activités et à diffuser des ressources pour aider les Canadiens à comprendre leurs finances et leur donner les moyens :

- de gérer leur argent et leurs dettes intelligemment;
- d'économiser pour l'avenir;
- de comprendre leurs responsabilités et leurs droits en matière financière.

L'ÉQUIPE DU CRIC S'ENGAGE À FAIRE UNE DIFFÉRENCE!

Afin de souligner le Mois de la littératie financière, l'équipe du CRIC distribue des napperons dans les restaurants et organismes participants. Il a été créé afin de sensibiliser petits et grands de tous âges à la planification budgétaire. Savoir additionner et soustraire, c'est le début!



#MLF2021

Faire un budget: une bouchée à la fois!

SAVIEZ-VOUS QUE MARS EST LE MOIS DE LA FRAUDE ?



Mois de la prévention
de la fraude #MPF2022
Détecter, contrer et signaler la fraude

Qu'est-ce que la fraude d'identité ?

Il y a fraude d'identité (ou vol d'identité) lorsque des criminels volent vos renseignements personnels, puis les utilisent pour se faire passer pour vous.

Les voleurs peuvent ensuite utiliser cette information pour faire des demandes touchant vos comptes financiers ou autoriser que des opérations soient portées à vos comptes.

L'équipe du CRIC a donc décidé de joindre le mouvement par la création d'une nouvelle activité
« Concours mois de la fraude : Protégez vos données ».

L'avènement de la COVID19 a propulsé de manière exponentielle l'informatisation des données citoyennes. Malheureusement, ceci a facilité l'accès à notre vie privée et la protection de nos données est devenue un enjeu prioritaire. Les fraudeurs ont redécouvert une multitude de possibilités afin de voler notre identité et encore plus. Beaucoup de gens ne reconnaissent pas les impacts dévastateurs liés à cette nouvelle réalité. Nous désirons sensibiliser les jeunes afin de les aider à détecter, contrer et signaler la fraude.

Ce concours représente une approche simple permettant aux jeunes de s'exprimer et d'imager cette nouvelle réalité. Nous invitons tous les enseignants et intervenants œuvrant auprès des jeunes à parler de ce concours. <https://criccn.ca/fraude/>

Éducation populaire

Consultation budgétaire

La consultation budgétaire consiste en premier lieu, à une démarche d'éducation au budget et de recherche de solutions à l'endettement permettant aux consommateurs de reprendre le contrôle de leurs finances et de répondre, adéquatement, à leurs besoins de base. Une analyse de leurs habitudes de consommation est préparée et une réflexion sur les solutions envisageables est effectuée.

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 permet de sensibiliser et de mobiliser les clients sur les concepts liés à la défense collective et individuelle des droits des consommateurs.

La réalité nord-côtière comporte plusieurs défis de taille, dont les petits salaires des travailleurs au détail, le coût des loyers trop élevés, les paniers d'épicerie devenus trop dispendieux, les problèmes de dépendance, les pertes d'emploi, le transport en commun insatisfaisant ou absent, les services de santé spécialisés éloignés et plus encore! La situation postpandémique représente un obstacle supplémentaire à surmonter pour les gens qui peinaient déjà à répondre à leurs besoins essentiels. Nos interventions sont devenues plus nombreuses et maintenant, beaucoup plus complexes.



Nouveaux dossiers	320
Suivis	74
Consultations téléphoniques, information, etc.	92
Total	486

Fonds d'entraide Desjardins (FED)

Depuis plus de 15 ans, nous collaborons avec Développement international Desjardins (DID) afin de soutenir une clientèle éprouvant des difficultés financières, à faible revenu et désirant se responsabiliser afin d'atteindre une autonomisation financière. Lors de chaque consultation budgétaire et/ou de chaque atelier, nous assurons le partage d'information concernant les petits prêts sans intérêt mis à leur disposition grâce à ce partenariat. 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.

Les fonds d'entraide Desjardins sont disponibles pour les membres de Desjardins à Port-Cartier, à Sept-Îles, au Havre-Saint-Pierre et à Anticosti.

[Brochure - FED](#)

Consultations budgétaires liées aux FED



Consultations budgétaires liées aux FED	486
Demandes FED acceptées	3
Dossiers en cours de remboursement	4
Prêts radiés et/ou récupérés	0
Moyenne par prêt	266,33



Fonds Irène Gauthier (FIG)

C'est avec joie que l'équipe du CRIC collabore toujours avec Centraide Duplessis en tant que 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 aux FIG

Consultations budgétaires liées aux FIG	100
Demandes FIG acceptées	100
Dossiers en cours de remboursement	2
Demande refusée	2
Moyenne par don	248,23

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)	48
Élèves du primaire	28
Élèves du secondaire	20

Référence aide alimentaire

Le CRIC collabore depuis plusieurs années avec les OBNL, les organismes et les institutions gouvernementales. Nous sommes une ressource d'accès à une multitude de services et nous offrons, grâce à un partenariat de plus de 10 ans avec La Maison de la Famille de Port-Cartier, un service de référencement pour l'aide alimentaire.



Des ateliers 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 2021-2022, une fois de plus la capacité d'adaptation du CRIC s'est démarquée au niveau de la popularité de ses ateliers présentés en formule ZOOM et en présentiel! 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 et le milieu carcéral ont demandé des présentations.

[Apprentissage et compréhension de la situation budgétaire](#)

136 personnes

Endroit	Sujet
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
Popco - OBNL	Ateliers favoris du CRIC
Grand public	Connais-tu le programme Éconologis
Unité de psychiatrie interne – Hôpital de Sept-Îles	Présentation services du CRIC

Éducation populaire chez les autochtones



Le CRIC est 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 2021-2022 en plus des ateliers présentés, nous sommes intervenus à plusieurs reprises dans les réserves autochtones à Uashat et 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.

[Interventions auprès d'une clientèle autochtone](#)

90 personnes

Hydro-Québec

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

Objectifs du CRIC :

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

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

Intervention auprès de la clientèle d'Hydro-Québec

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

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

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



En 2021-2022, nous avons rencontré 486 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 **2021-2022**, 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 consultations ou nos publications - nous soulignons constamment l'importance de prioriser les dépenses liées à l'habitation (dont l'électricité). Il est primordial que chaque individu puisse répondre à son besoin de base, soit celui de se loger adéquatement. Différents trucs et astuces 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 et plus encore.

Actions politiques non partisans 2021-2022

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

En plus d'être membre de la CACQ 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

- Exigeons des biens durables et réparables! – Équiterre
- Respect des droits des locataires des résidences privées pour aînés – ASSNAT
- Simplification des déclarations de revenus pour les personnes vivant exclusivement de prestations gouvernementales – ASSNAT
- Simplification des déclarations de revenus pour les personnes vivant exclusivement de prestations gouvernementales – Pétitions de la Chambre des communes
- Modification de la législation encadrant l'hypothèque légale dans le domaine de la construction – ASSNAT

PROJETS DE LOI

Projet de loi C-12 :

Le gouvernement a adopté un projet de loi qui annulerait les effets pervers liés aux coupures des prestations du SRG en 2021.

Les programmes PCU et PCRE ont été conçus rapidement et ont été distribués sans surveillance pour pallier au plus urgent. Les textes des programmes étaient souvent complexes et même contradictoires. En comprendre toutes les subtilités bureaucratiques était tout un défi. La catégorie des prestataires présente, généralement, peu ou pas de connaissance à propos des aides gouvernementales et peu de littératie financière.

La CACQ et ses membres ont été interpellés par cet enjeu et nous avons manifesté par écrit nos inquiétudes. Nous avons demandé par le biais d'un communiqué que les demandes de remboursement que feront le gouvernement tiennent compte de deux facteurs : la compréhension adéquate des programmes (si oui, accorder le montant correctif prévu par la loi C-12) et si en défaut, d'adapter ce remboursement à sa capacité financière tout en conservant le SRG.

PARTICIPATION, ANALYSE ET COLLABORATION : PROJETS DE RECHERCHE ET ÉTUDES

- L'Observatoire de l'ACA – RQ-ACA, TNDCDC
Afin de documenter les impacts de la crise de la COVID-19 sur les organismes d'action communautaire autonome du Québec.

RÉDACTION : LETTRE – MÉMOIRE – DÉCLARATION – RECOURS

- Action collective: cinq chaînes d'ameublement paieront 1,45 million – Option consommateurs
- Fuite de données de Desjardins: 1 000 \$ pour les victimes de vol d'identité – Cour supérieure du Québec
- Engagez-vous pour le communautaire – RQACA
- Mettre fin à l'état d'urgence – Ligue des droits et libertés
- Prestation d'urgence et diminution du Supplément de revenu garanti : une révision d'urgence s'impose – CACQ

Représentation auprès des instances 2021-2022

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

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.

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.

MEMBRE DE LA TABLE RÉGIONALE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES DE LA CÔTE-NORD (TROC) CÔTE-NORD

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.



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)

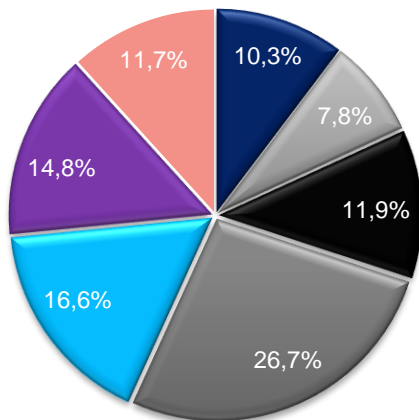
Depuis plusieurs années le CRIC bénéficie d'une collaboration proactive avec CDPDJ afin de présenter des ateliers innovateurs et demeurer à jour concernant des démarches auprès d'instances judiciaires ou de tribunaux administratifs ayant un impact sur les droits des consommateurs.



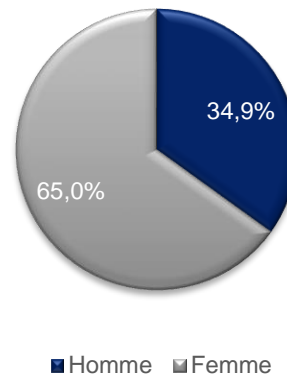
Statistiques clientèles 2020-2021

Groupe d'âge

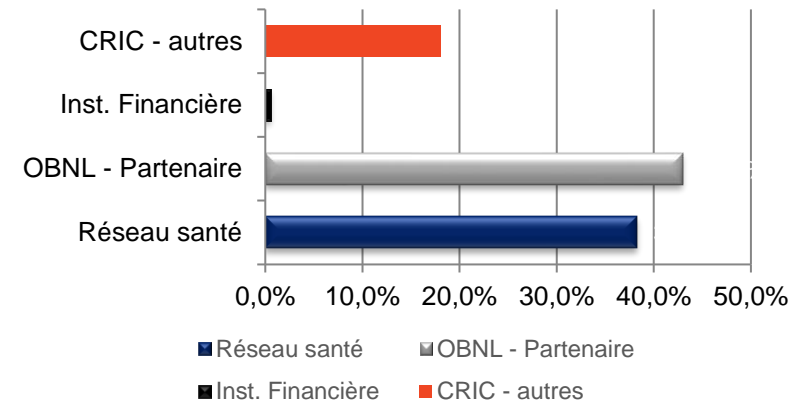
- 18-24 ans
- 25-34 ans
- 35-44 ans
- 45-54 ans
- 55-64 ans
- 65 ans et plus
- Moins de 18 ans



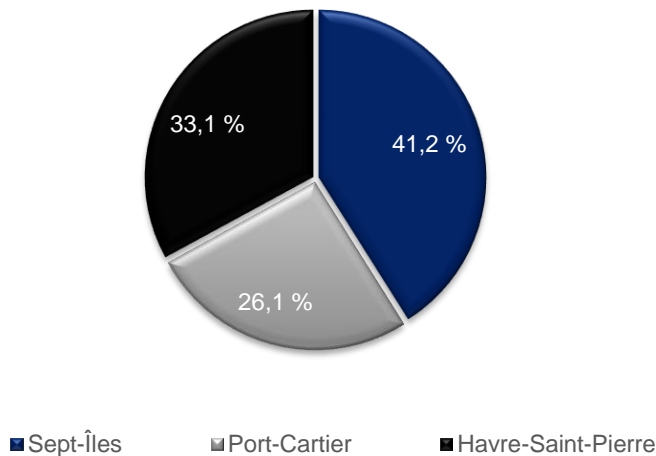
sexe



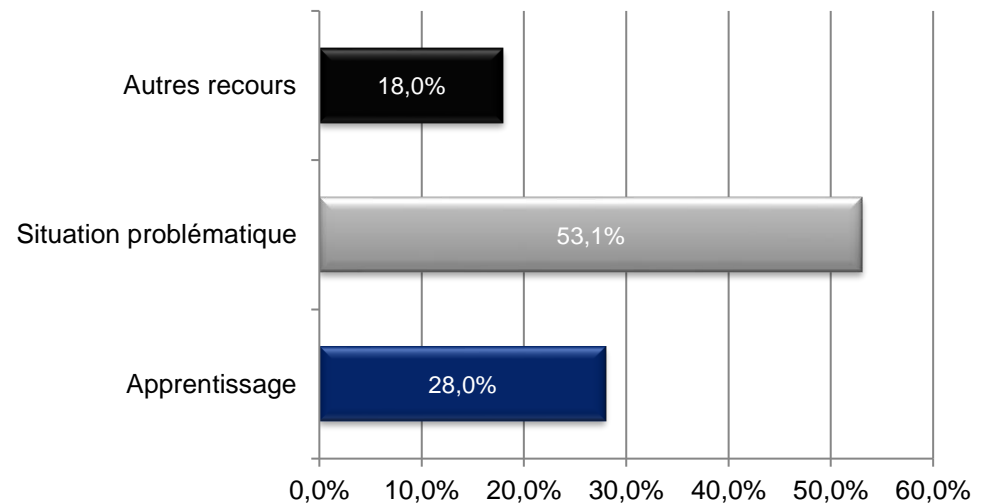
Références



Provenance de la clientèle



Raison de la participation



Plan d'action 2022-2023

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 2022-2023**
 - Projet : Les essentiels de la rentrée – distribution articles scolaires et trousse sanitaire ;
 - Projet #MLF2023 : Distribution, napperon, restaurants et OBNL;
 - Projet Mois de la Fraude : Concours de rédaction (dessin et texte) pour les jeunes;
 - Projet : C'est quoi la défense des droits? - Investissements publicitaires (projet visibilité) et création de capsules d'information WEB;
 - 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 les Fonds d'entraide Desjardins (FED);
 - Collaboration et participation avec Hydro-Québec - service de guichet unique;
 - Ateliers et consultations en milieu carcéral et académique (ZOOM et présentiel).



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
652, avenue de Quen, Sept-Îles (Québec) G4R 2R5
Téléphone: 418-766-3203
Cellulaire: 418-444-0603
Télécopieur: 418-766-3312
cricportcartier@telus.net
www.criccn.ca

