

RAPPORT ANNUEL

2025-2026



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



Solidarité avec

LE
COMMUNAUTAIRE
À BOUTTE

Introduction

L'année 2025-2026 aura été marquée par une intensification notable des besoins au sein de la population, plaçant le CRIC au cœur d'enjeux sociaux, économiques et humains d'une grande complexité. Dans un contexte où le coût de la vie continue de croître et où les besoins essentiels demeurent, pour plusieurs, difficilement accessibles, notre organisation a redoublé d'efforts afin de remplir sa mission avec rigueur et engagement.

Au cours de cette année, le CRIC s'est illustré par une présence active sur plusieurs fronts. Que ce soit par le dépôt de pétitions, la défense des droits des consommateurs, la participation à des mobilisations sociales ou encore par des actions de nature politique non partisane, notre organisation a contribué à faire entendre la voix des citoyens et à porter leurs réalités auprès des instances concernées.

Cette année aura également été caractérisée par un volume important de consultations individuelles, témoignant de la précarité grandissante vécue par une part importante de la population. Derrière chaque demande se trouvent des situations bien réelles, souvent urgentes, auxquelles nous nous efforçons de répondre avec professionnalisme, mais surtout avec humanité. Malgré la diversité et la qualité des services offerts, force est de constater que plusieurs besoins essentiels demeurent non comblés, ce qui accentue la pression sur les organismes communautaires comme le nôtre.

La charge de travail, loin de diminuer, continue de croître. Toutefois, l'équipe du CRIC fait preuve d'une résilience remarquable. Animée par un profond sens du travail accompli, elle poursuit ses actions avec empathie, respect et détermination. Chaque intervention, chaque accompagnement, chaque prise de parole s'inscrit dans une volonté claire : soutenir, informer et défendre les droits des consommateurs, tout en contribuant à une société plus juste et équitable.

Ce rapport témoigne de l'ampleur du travail réalisé au cours de la dernière année, mais également des défis persistants auxquels nous devons collectivement faire face. Il reflète, avant tout, l'engagement constant du CRIC envers sa mission et envers la communauté qu'il dessert.

L'équipe
DU CRIC

Table des matières

Le Centre de recherche et d'information en consommation - CRIC	4
Vie associative	9
Éducation populaire	12
Représentation auprès des instances	20
Action politique non-partisane	23
Les mobilisations du CRIC !	25
Merci Raymond!	35
Statistiques 25-26 - Plan d'action 26-27	38

LE CRIC

Le Centre de recherche et d'information en consommation (CRIC) 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 leurs besoins essentiels soient répondus.

LA 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 aux gens, peu importe leur revenu et leur mode de vie. Nous apportons notre soutien à 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



OBJECTIFS DU CRIC

- 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.

VISION

Permettre le développement de la littératie financière axé sur la protection et la défense des droits des consommateurs en favorisant la cohésion du mouvement de consommateurs autonomes québécois.

VALEURS

- Confidentialité
- Respect
- Justice
- Équité
- Solidarité sociale



MÉTHODES ET PROCÉDURES

Volet information :

- Service de référence aux ressources pertinentes, centre de documentation générale sur plusieurs sujets : alimentation, finances, commerce et économie, habitation, justice, transport, comptes rendus de tests sur différents produits et services effectués par le magazine « Protégez-Vous » et autres sources, recherches et analyses en consommation, animation d'ateliers divers;
- Ateliers d'information et de formation sur les bases du budget, la planification financière, le crédit, la publicité, les habitudes de consommation, l'endettement;
- Service téléphonique afin de répondre aux demandes ponctuelles de soutien et d'information.

Volet support et aide :

- 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 tous genres, procédures liées aux services gouvernementaux, services en ligne);
- Distribution d'articles scolaires neufs lors de la rentrée scolaire pour les familles éprouvant des difficultés financières;
- Les Fonds d'entraide Desjardins afin d'aider les consommateurs à répondre à leurs besoins essentiels à l'aide d'un petit prêt sans intérêt;
- Les Fonds Irène Gauthier pour répondre à un besoin urgent et nécessaire portant des conséquences sur l'intégrité, la santé et la protection des consommateurs;
- Commissaire à l'assermentation;
- 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 :

- Service personnalisé et confidentiel pour les personnes vivant des difficultés budgétaires et financières. Il vise 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;
- 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.

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.

SAIPB – Impôts

Ce service est destiné pour notre clientèle à Sept-Îles. Principalement aux prestataires de l'aide sociale, les personnes âgées et les travailleurs et travailleuses à faibles revenus qui n'ont aucun autre moyen de produire leurs déclarations.

STRUCTURE DE L'ORGANISME

Notre bureau principal et administratif est situé à Port-Cartier. Afin de mieux répondre aux besoins de la communauté, 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. Grâce à notre collaboration avec le Centre d'Action Bénévole de la Minganie, nous soutenons les résidents de la région, principalement pour les Fonds d'entraide Desjardins (FED). Notre équipe intervient régulièrement en effectuant des consultations téléphoniques et, lorsque nécessaire, une personne du CRIC se déplace pour des rencontres individuelles.

Ainsi, malgré la vastitude du territoire à servir, nous sommes en mesure de répondre avec efficacité aux besoins des Nord-Côtiers

LA PERMANENCE

- Annie Lamarre, coordonnatrice, consultante budgétaire.
- Marianne Lachance, adjointe à la coordination, consultante budgétaire, responsable aux communications.
- Katie Beaudin, consultante budgétaire, intervenante en consommation.
- Karo-Lyne Mayer, préposée à l'accueil

Bureau principal:

1, rue Wood, bureau 2, C.P. 204
Port-Cartier (Québec) G5B 2G8
Téléphone: 418-766-3203
Télécopieur: 418-766-3312

Point de service :

652, avenue de Quen, Sept-Îles (Québec) G4R 2R5
Téléphone: 418-968-6199

Fonds Irène Gauthier: 418-444-0603



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 conseil d'administration sont présents ainsi que les membres 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 lors de 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.



MANDAT

Notre conseil d'administration effectue les recommandations touchant les orientations générales du CRIC, adopte le plan d'action à l'assemblée générale annuelle et assure la saine gestion financière de l'association.

La collaboration de nos membres exécutifs est très importante ainsi que leur soutien au niveau de la permanence du CRIC.

VIE ASSOCIATIVE

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.

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.

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.

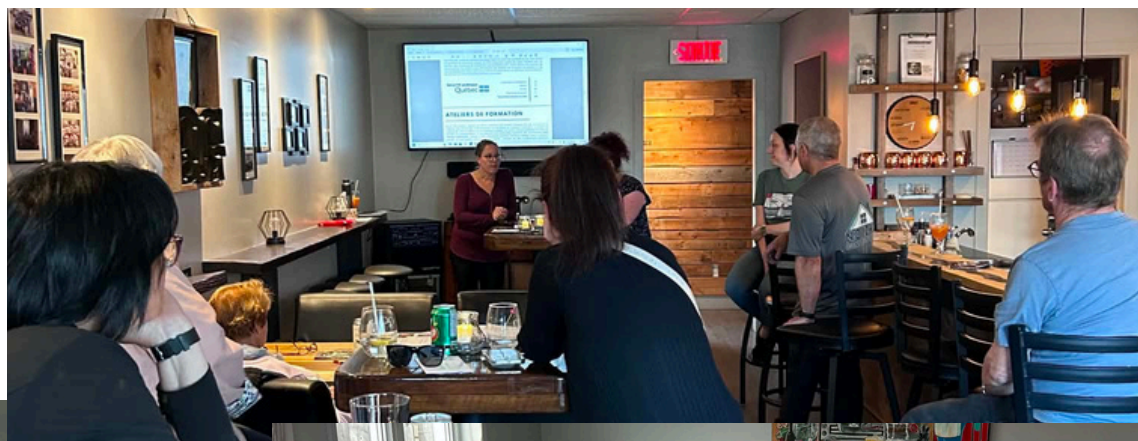
Pour l'année **2025-2026**, le **CRIC** a eu **10** rencontres présentielles et Teams ainsi que de nombreux **échanges courriels**.



PLUS DE 46 ANS DE VIE ACTIVE

Le conseil d'administration du CRIC se distingue année après année par son engagement soutenu, autant dans les grandes mobilisations citoyennes que dans les activités régulières de l'organisme. Grâce à l'implication de ses administrateurs, bénévoles et partenaires, le CRIC maintient une vie associative dynamique, rassembleuse et profondément ancrée dans sa communauté.

Les assemblées générales annuelles, les rencontres de comités et les célébrations témoignent de la richesse des échanges, de l'écoute mutuelle et de l'effervescence qui anime chaque initiative. Cette vitalité contribue à mobiliser un grand nombre de citoyens de Port-Cartier et de Sept-Îles autour d'objectifs communs et porteurs de sens. Par la qualité de ses actions et la force de ses collaborations, le CRIC continue d'élargir son rayonnement et d'ouvrir la porte à de nouveaux partenariats prometteurs. Cette capacité à unir les gens et à faire émerger des projets collectifs demeure une véritable source de fierté pour toute la communauté, mais particulièrement plus pour l'équipe du CRIC.



Éducation populaire 2025-2026

- Consultation budgétaire (CB)
- Fonds d'entraide Desjardins (FED)
- Fonds Irène Gauthier (FIG)
- Les essentiels de la rentrée
- Clinique impôts
- Détention
- Ma Famille Ma Communauté
- Les ateliers de formation
- Service de recouvrement Hydro-Québec



CONSULTATIONS BUDGÉTAIRES

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

La consultation budgétaire: la porte d'entrée à tous nos services.

La défense de vos droits débute avec la consultation budgétaire.

La consultation budgétaire: un outil d'intervention optimal.



Nouveaux dossiers (Ateliers et CB)	986
Suivis * sans HSP	478
Recours, web, téléphone, document	114
Total des interventions (admissibles)	1578

FONDS D'ENTRAIDE DESJARDINS

Depuis plus de 15 ans, nous collaborons avec Développement International Desjardins (DID) afin de soutenir une clientèle éprouvant des difficultés financières et/ou à faible revenu 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.



Consultations liées au FED	1578
Demande de FED acceptées	5
Dossiers en cours de remboursement	5
Prêts radiés et/ou récupérés	1
Moyenne par prêt	580 \$

FONDS IRÈNE GAUTHIER

C'est avec joie que l'équipe du CRIC collabore toujours avec Centraide Duplessis en tant que gestionnaire des Fonds Irène Gauthier. Ces Fonds de dernier recours servent à répondre aux besoins urgents et nécessaires. Ils 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 sont traitées de manière à assurer la sécurité, l'intégrité et la santé générale des demandeurs.



Fonds Irène Gauthier

Consultations liées au FIG	167
Demande de FIG acceptées	167
Dossiers en cours de remboursement	0
Demande refusée	4
Moyenne par don	216,80 \$

LES ESSENTIELS DE LA RENTRÉE

Grâce à son précieux partenaire et donateur exclusif, ArcelorMittal Exploitation minière Canada, l'équipe du CRIC apporte son soutien lors de la rentrée scolaire en distribuant des articles scolaires, un sac à dos ainsi qu'une trousse de produits assurant le maintien de saines habitudes hygiéniques. Les impacts de l'inflation se font toujours ressentir et notre objectif est de répondre aux besoins essentiels difficilement répondu sur le territoire. Nous désirons atténuer le stress financier, matériel et psychologique tout en facilitant l'intégration d'une clientèle vulnérable vers la persévérance scolaire.



LES ESSENTIELS
DE LA
RENTRÉE **cric?**



Demande d'aide (familles)	37
Demande acceptées (enfants)	69
Élèves du primaire	36
Élèves du secondaire	33
Valeur des articles	137,69 \$

SAIPB - IMPÔTS

Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles

L'équipe du CRIC participe maintenant au Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles. Ce programme est administré conjointement par l'Agence du revenu du Canada et Revenu Québec.

Ce service est destiné principalement à notre clientèle de Sept-Îles, aux prestataires de l'aide sociale, les personnes âgées et les travailleurs et travailleuses à faibles revenus qui n'ont aucun autre moyen de produire leurs déclarations de revenus pour ainsi leur permettre d'obtenir les crédits et prestations auxquels elles ont droit.



Consultations liées aux impôts	404
Demandes complétées	556
Dossiers en cours de traitement	0
Demande refusée	0
Total d'interventions en suivi	495

INTERVENTIONS EN DÉTENTION

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 intervient auprès de cette clientèle afin de faciliter leur processus de réinsertion socioprofessionnelle. Nous offrons des services de consultations, du soutien pour les impôts, des ateliers de formation budgétaire et de l'accompagnement dans tout ce qui concerne leurs droits en tant que consommateurs de produits et services gouvernementaux et autres.



Consultations budgétaires	45
Ateliers	0
Impôts	45
Recherche et recours	6
Total d'interventions en suivi	51

MA FAMILLE MA COMMUNAUTÉ

Depuis avril 2023, les consultantes budgétaires travaillent en collaboration avec différents intervenants dans le cadre du programme Ma famille, ma communauté (MFMC) sur le territoire du réseau local de services (RLS) de Port-Cartier et de Sept-Îles.

Le programme Ma famille, ma communauté rassemble les différents intervenants qui entourent les enfants recevant des services de la protection de la jeunesse ou du programme Jeunes en difficulté (JED). Ces intervenants, tels que la famille, les milieux scolaires, les services de garde et les milieux communautaires, travaillent en collaboration pour atteindre un objectif commun : assurer la protection des enfants.

Le programme permet de s'assurer, avec la famille et les représentants de la communauté, à ce que toutes les décisions concernant le milieu de vie de l'enfant sont prises dans son intérêt ou dans le but d'assurer sa sécurité. Cela se fait après avoir examiné toutes les mesures et alternatives qui priorisent d'abord la protection et le développement de l'enfant dans son propre milieu.

Les familles reçoivent l'appui des membres de la communauté qui ont un impact sur les enfants et leur milieu, et qui sont disposés à les accompagner dans l'acquisition et le développement de meilleures compétences parentales.

Les services du programme Ma famille, ma communauté sont accessibles uniquement aux familles qui y sont référés par leur intervenant.

Le rôle du CRIC dans le programme

- Renforcer le partenariat avec les membres et les organismes de la communauté afin de créer un environnement propice au maintien des enfants dans leur milieu.
- Impliquer les personnes et les organisations de la communauté dans le soutien et l'accompagnement des familles vulnérables.

Le CRIC participe aux prises de décision en équipe (PDÉ)

- Mobiliser les partenaires pour tenir des rencontres en équipe qui rassemblent les parents, leurs proches et les partenaires de la communauté pour assurer un réseau de soutien aux familles et créer un cercle de bienveillance autour de l'enfant.

Interventions dans le cadre d'un placement pour l'année 2025-2026

3 interventions



- Planification budgétaire
- Répondre aux besoins essentiels
- Guider les parents dans un processus de réinsertion de l'enfant dans le milieu familial
- Offrir du soutien pour les besoins particuliers de l'enfant
- Assurer un suivi auprès des intervenants et des partenaires

ATELIERS DE FORMATION

Au fil des années, l'équipe du CRIC a présenté une variété d'ateliers afin de promouvoir la défense des droits des consommateurs et améliorer la littératie financière. La valeur de marque du CRIC se définit par sa capacité d'adapter le contenu de ses présentations pour en faciliter la compréhension et de répondre aux demandes signifiées des participants. **Pour l'année 2025-2026**, l'équipe a non seulement présenté plusieurs ateliers, mais a réussi à joindre un plus grand nombre de participants. L'équipe du CRIC a développé plusieurs partenariats permettant une meilleure prise en charge de leur clientèle. En effet, nous participons dans différentes sphères d'intervention, autant dans les processus d'intégration socioprofessionnels post-carcéraux qu'au maintien et à l'adoption de saines habitudes de consommations de produits et services.

Apprentissage et compréhension de la situation budgétaire | 798 interventions / 1578 individus

Centre de détention de Sept-Îles
Centre de réadaptation Katapakan
Uashat - Maison des femmes
Manowin et Vents et Marées
OMH Sept-Îles (Pionnier et Corossol)
Action Emploi Sept-Îles
Centre Alpha Lira
CISSS (Intervenants Sept-Îles)
Centre Femmes aux 4 Vents

- **Planification budgétaire**
- **Défense de droits**
- **Recours et pétitions**
- **Habitudes de consommation**
- **Présentation des services du CRIC**

COMMUNAUTÉ AUTOCHTONE



Le CRIC est toujours intervenu auprès de la clientèle des Premières Nations, 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 2025-2026 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 | 112 personnes

ACCÈS DIRECT HYDRO-QUÉBEC

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.

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).



En 2025-2026, nous avons rencontré 1578 clients éprouvant des difficultés financières.

ACCÈS - RECOUVREMENT

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 2025-2026, 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 et webinaires

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 avril. Nous recommandons aux consommateurs le site d'Hydro-Québec traitant des ententes possibles.

De plus, grâce à une collaboration avec ExperBâtiment nous offrons des séances (webinaires) afin d'informer la population du programme Éconologis.

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, articles de 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.

Représentations 2025-2026

- Hydro-Québec
- OPC
- RODCD
- CACQ
- CRLP (Comité régional de lutte à la pauvreté)
- Maltraitance financière (clientèle aînée)
- Desjardins
- TROC-CDC
- Table MRC 7 Rivières - Comité Halte-Chaleur
- Regroupement des locataires Côte-Nord



LES INSTANCES 2025-2026

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 DE LA CACQ

Le CRIC est membre de la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) depuis juin 2016. L'équipe participe à différentes tables et comités en partenariats avec la CACQ afin de représenter la Côte-Nord et les réalités qui nous concernent en tant qu'association en défense collective et individuelle des consommateurs. De plus, grâce à notre adhésion à la CACQ, le CRIC bénéficie d'une ligne directe auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF) permettant de présenter son point de vue et de demeurer à l'affût des enjeux touchant les droits des consommateurs.

MEMBRE DU RODCD

Le CRIC est maintenant membre du Regroupement des organismes en défense collective des droits (RODCD) dans le but de maintenir un lien étroit avec les enjeux touchant les associations de consommateurs et veiller à ce que leurs voix soient entendues auprès du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS). De plus, ceci permet les échanges avec les organismes communautaires présents sur le territoire et facilite 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 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 de la 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.

LES INSTANCES 2025-2026

MEMBRE DE LA TABLE RÉGIONALE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES - CORPORATION DE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE DE LA CÔTE-NORD (TROC-CDC)

Le CRIC poursuit son engagement à la TROC-CDC 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.

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 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 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.

TABLE DESJARDINS

Le CRIC a été mandaté par la CACQ afin de siéger sur la Table d'échanges avec les associations de consommateurs dans le but de veiller à la protection des droits des consommateurs au niveau des transactions, dans le service à la clientèle ainsi que dans l'offre de produits et services offerts par Desjardins.

REGROUPEMENT DES LOCATAIRES DE LA CÔTE-NORD

Le CRIC a d'abord été sollicité afin de d'apporter son soutien à la création du regroupement. Nous poursuivons notre engagement en participant aux campagnes de mobilisation partagées par ce nouveau regroupement. Les enjeux nord-côtiers concernant l'accès à un logement abordable demeurent prioritaires.

TABLE MRC 7 RIVIÈRES - COMITÉ HALTE-CHALEUR

Le CRIC participe depuis quelques années aux rencontres et comités créés grâce à cette table. Ce lieu d'échange permet aux OBNL de la région de détailler les réalités vécues et de mettre en commun leurs ressources afin de mieux répondre aux besoins d'une clientèle vulnérable. Cette année les efforts ont été poursuivis sur un projet pilote de Halte-Chaleur à Port-Cartier et à Sept-Îles.



Actions politiques non-partisanes 2025-2026

- PL1
- PL7
- PL13
- PL21
- P38 (PL103)
- RQ-ACA
- RODCD
- CACQ
- Ligue des Droits et Libertés
- Le Communautaire à Boutte!



PÉTITIONS - LETTRES - APPUIS

- PL7: Lettre signée en appui avec le RODC, le RQ-ACA et AQRIPH concernant l'adoption du PL7 qui dans sa constitution actuelle ne soutient pas le secteur de la défense collective des droits. Un besoin d'investissement supplémentaire est nécessaire ainsi qu'une indexation. La Fusion du FAACA et de la FQID n'est pas une solution.
- PL13 : Lettre signée appuyant la Ligue des Droits et Libertés s'opposant aux dispositions qui portent atteinte de manière injustifiées à la protection contre les fouilles et saisies abusives ainsi qu'à la liberté d'expression et de réunion pacifique.
- Pétition: Loi constitutionnelle de 2025 sur le Québec demandant le retrait immédiat du projet de loi 1 (ASSNAT).
- Lettre signée appuyant la déclaration de la société civile contre le PL1 (Ligues des Droits et Libertés).
- Pétition: Demande visant à améliorer et à stabiliser le financement des organismes communautaires et des organismes à but non lucratif au Québec (ASSNAT).
- Appui à l'AGIDD-SMQ, au Regroupement des ressources alternatives en santé mentale du Québec et la Ligue des Droits et Libertés pour une réforme de la P-38.
- Lettre ouverte du RQ-ACA (Semaine nationale de l'ACA #SNACA).
- Pétition: Demande visant à permettre à la Régie du bâtiment du Québec d'embaucher des effectifs à la hauteur de ses besoins. (ASSNAT).
- Appui à la CACQ: Demande au gouvernement de poursuivre la mise en place de la Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens (Loi 21 de 2023).

CAMPAGNE - RÉSEAUTAGE

- Participation à la semaine de l'action communautaire autonome - RQ-ACA.
- Participation à la mobilisation : Le Communautaire à Boutte!

MÉMOIRE

- Mémoire pré budgétaire 2026 : en appui avec le RODCD;
- Manifeste pour un Québec sans pauvreté: en appui avec le Collectif pour un Québec sans pauvreté. Dans le cadre de la campagne: « Le discours doit changer ».

Les mobilisations du CRIC 2025-2026

- Nos dossiers actifs
- Nos outils
- Les nouveautés de l'OPC
- La CACQ soutenu par le CRIC
- L'IA un danger pour les consommateurs
- L'alimentation devenu un luxe
- Le Communautaire à Boutte!



NOS DOSSIERS ACTIFS

VOICI NOS DOSSIERS ACTIFS ET RÉCURRENTS DE MOBILISATION

DÉTOURNEMENT DES FORMULAIRES D'OFFRES DE CRÉDIT

Nous poursuivons 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

Lors de nos rencontres et ateliers nous distribuons 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 une multitude d'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 participe 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 prévention 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 participe activement 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 met de l'avant les encarts publicitaires du « Vendredi Fou » créés par la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ).

NOS OUTILS

Réseaux sociaux, capsules vidéo 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. <https://criccn.ca/la-defense-de-droit-cest-quoi-ca/du-cric-dans-ta-tv/>

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.

Nos outils et activités de mobilisation récurrentes :

Nos napperons :

Cet outil lié à notre atelier : Faire un budget, une bouchée à la fois, destiné aux parents/intervenants et enfants. Nous distribuons nos napperons aux restaurants et organismes participants dans le cadre de la campagne du Mois de littératie financière.

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.

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Nouveautés de l'Office de la protection du consommateur (2025-2026)

Au cours de l'année 2025-2026, plusieurs initiatives importantes ont été mises de l'avant par l'Office de la protection du consommateur, notamment en matière de garanties (Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens), d'éducation financière destinée aux jeunes et aux parents, ainsi que la Politique d'exactitude des prix.

Dans ce contexte, le CRIC a joué un rôle actif de sensibilisation auprès de ses membres et de l'ensemble de la population, notamment par la diffusion d'informations pertinentes via ses réseaux de communication.

À titre de partenaire de l'Office de la protection du consommateur, notre association bénéficie d'un accès privilégié à l'information, ce qui nous permet de mieux outiller les consommateurs dans la compréhension et la protection de leurs droits, et ainsi de répondre plus efficacement à leurs besoins au quotidien.



LES GARANTIES

Applicable à compter du 5 octobre 2026

Garantie conventionnelle de base	Garantie prolongée	Garantie de bon fonctionnement	Autres garanties légales
Durée → Gratuite Facultative : le commerçant ou le fabricant n'est pas obligé de l'offrir. Durée fixe , selon la garantie Couverture et conditions variables selon ce que la garantie prévoit.	Durée → Payante Facultative : le commerçant ou le fabricant n'est pas obligé de l'offrir et le consommateur n'est pas obligé de l'acheter. Durée fixe , selon la garantie Couverture et conditions variables selon ce que la garantie prévoit.	Durée → Gratuite Automatique pour les biens déterminés Durée fixe , établie par règlement Réparation gratuite pendant la période visée Aucune démonstration requise du consommateur, outre le mauvais fonctionnement du bien (contrairement aux autres garanties légales).	Durée → Gratuites Automatiques pour tous les biens Durée variable Compensation variable Démonstration requise du consommateur selon laquelle le bien n'a pas eu une durée raisonnable, par exemple.

Votre gouvernement Québec

Politique d'exactitude des prix

Voici ce que la loi prévoit si le prix lu à la caisse est **PLUS ÉLEVÉ QUE LE PRIX ANNONCÉ** en magasin, dans une circulaire ou une publicité, etc. :

ARTICLE DE 15 \$ OU MOINS	➤ GRATUIT
ARTICLE DE PLUS DE 15 \$	➤ RABAIS DE 15 \$ sur le prix annoncé

NON APPLICABLE DANS CERTAINS CAS. EXEMPLES :

Vêtement	Étiquette de prix dont la date indique un solde terminé
Article sans code-barres (ex. : trop petit, en vrac)	Étiquette de prix décrivant un autre article
Médicament vendu exclusivement en pharmacie	Mauvais code-barres lu à la caisse (pas celui de l'article acheté)
Lait de vache et alcool à l'épicerie ou au dépanneur , si la Politique fait baisser le prix sous celui fixé par la loi	Articles identiques : gratuité ou rabais applicable sur un seul article

QUESTION OU PLAINTE
À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

➤ 1 888 OPC-ALLO (1 888 672-2556) ➤ QUÉBEC.CA/POLITIQUE-PRIX

Qu Québec



COALITION DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS DU QUÉBEC

Des avancées législatives notables, mais encore des lacunes

L'adoption du **projet de loi n° 29**, la Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens, constitue une étape clé. Adoptée par l'Assemblée nationale du Québec le 3 octobre 2023 et entrée en vigueur le 5 octobre 2023, cette loi vise à garantir aux consommateurs québécois l'accès à des biens plus durables et réparables.

Toutefois, la CACQ, **appuyé par le CRIC**, déplore que la garantie légale de bon fonctionnement ne couvre qu'une douzaine d'articles domestiques, excluant de nombreux autres biens du quotidien qui devraient pourtant bénéficier d'une protection similaire.

L'adoption du **projet de loi n° 72**, la Loi protégeant les consommateurs contre les pratiques commerciales abusives et offrant une meilleure transparence en matière de prix et de crédit, présente encore certaines pratiques préoccupantes, notamment dans le domaine du crédit. Bien que les institutions financières aient le devoir d'évaluer la capacité de remboursement des demandeurs de crédit, les observations terrains des associations membres de la CACQ montrent que cette évaluation est souvent insuffisante, voire inexistante.

En pratique, les institutions financières se contentent fréquemment d'une simple vérification du dossier de crédit, sans analyser la réelle capacité de remboursement du consommateur. Par exemple, un demandeur ayant besoin de 800 \$ peut se voir accorder une préautorisation de 10 000 \$ sans évaluation approfondie de sa situation financière.

Des revendications pour aller plus loin

Face à ces constats, la CACQ, **appuyé par le CRIC**, réclame des mesures plus strictes pour mieux protéger les consommateurs :

- Interdiction de la publicité et de la sollicitation en matière de crédit, non seulement à la télévision, mais aussi sur Internet et par voie postale;
- Interdiction des prêts automobiles "ballounes", plutôt que leur simple encadrement. Ces prêts ballon, en anglais balloon loans, qui reposent sur des paiements mensuels relativement bas pendant une certaine période, mais où un gros paiement final (ballon) doit être fait à la fin du terme, exposent les consommateurs à un risque d'endettement excessif.

L'IA UN DANGER POUR LES CONSOMMATEURS

La chronique du CRIC

Littératie numérique, IA et sécurité : protéger les consommateurs dans un monde en pleine mutation.

Chaque année, la frénésie du Vendredi fou revient comme une vague qui balaie notre sens critique. Cette campagne promotionnelle, désormais étalée sur plusieurs jours – voire plusieurs semaines – pousse les consommateurs à acheter des produits souvent non essentiels, à s'équiper de ce qu'ils possèdent déjà ou à succomber à des « rabais » qui, dans bien des cas, n'en sont pas réellement. Derrière les vitrines numériques et les bannières éclatantes se cachent trop souvent des prix artificiellement gonflés, des réductions trompeuses ou des offres limitées qui misent sur la pression psychologique du « maintenant ou jamais ». Résultat : de nombreuses personnes se retrouvent à acheter à crédit, à s'endetter davantage, et à fragiliser leur équilibre financier avant même que la période des Fêtes ne commence. Cette dynamique met en lumière un enjeu plus vaste : notre rapport à la consommation dans un environnement numérique qui nous sollicite en continu et exploite nos vulnérabilités financières.

La transition massive des services vers le numérique a transformé notre façon de consommer, de communiquer et de gérer nos finances. L'achat d'un produit, la demande d'un prêt, la déclaration d'impôt ou la consultation d'un relevé bancaire se font désormais en ligne, souvent en quelques secondes. Cette évolution, accélérée par l'intelligence artificielle (IA), offre de nouvelles possibilités, mais elle ouvre également la porte à une hausse marquée des fraudes financières, de l'hameçonnage et du vol d'identité. Dans ce contexte, outiller les citoyens et renforcer la protection des consommateurs devient essentiel.

Une montée des risques amplifiée par la technologie

Les fraudeurs bénéficient aujourd'hui d'un contexte particulièrement favorable

POUR L'ANNÉE 2025-2026, le CRIC a utilisé sa plateforme médiatique le **CRIC OMANIE** ainsi que l'ensemble de ses réseaux de communication afin de sensibiliser la population et ses membres à un enjeu d'une importance capitale : l'intelligence artificielle.

Cette démarche s'inscrit dans une volonté claire de renforcer la capacité des consommateurs à se protéger et à exercer leurs droits dans un monde où les avancées technologiques redéfinissent les rapports de consommation.

FAITS RAPIDES

01

LA CENTRALISATION DES DONNÉES

- rend les plateformes encore plus attrayantes pour les cybercriminels ;

02

LES OUTILS D'IA

- permettent de générer des courriels, textos, appels ou imitations vocales très crédibles ;

03

LA LITTÉRATIE NUMÉRIQUE ET FINANCIÈRE INÉGALE

- augmente la vulnérabilité de nombreux citoyens, notamment les aînés et les ménages à faible revenu.

Ce paradoxe est frappant :

Alors que les institutions financières assurent constamment offrir des systèmes hautement sécurisés, c'est pourtant sur les comptes, les cartes et les plateformes de ces mêmes institutions que la majorité des fraudes sont détectées. Les consommateurs se retrouvent donc dans une situation où l'on leur promet une sécurité maximale, mais où les risques réels se manifestent directement dans les produits qu'ils utilisent au quotidien.

Un accès à l'information encore insuffisant

Pour réduire ces risques, l'information doit être claire, accessible et répétée.

Cela passe par :

- des campagnes publiques expliquant les principales arnaques ;
- des guides pratiques faciles à comprendre ;
- des portails officiels centralisés pour signaler les fraudes ;
- des partenariats avec les institutions communautaires ;
- une intégration réelle de la littératie numérique et financière dans les écoles et en formation continue.

Mais cette mission se heurte à un défi majeur : une grande proportion de consommateurs ne prennent pas le temps de lire, ne comprennent pas ou n'arrivent pas à décoder les informations essentielles. Analphabétisme, surcharge cognitive, fatigue numérique ou manque d'habitude de lecture expliquent en partie la situation. Les consommateurs se tournent alors vers les solutions les plus faciles et les plus rapides : liens à cliquer, formulaires instantanés, publicités "obtenez 10 000 \$ maintenant !".

Cette facilité, si séduisante, est aussi ce qui rend les fraudes si efficaces.

Le rôle ambigu des institutions financières

Alors que l'on demande aux citoyens d'être toujours plus vigilants, plusieurs institutions financières retirent des produits qui les protégeaient pourtant : cartes prépayées, solutions de paiement limité, mécanismes de prêt plus encadrés. Ces produits permettaient pourtant de réduire l'exposition des données bancaires et de limiter le surendettement.

En parallèle, elles mettent de l'avant :

- différentes lignes de crédit plus facilement accessible,
- des cartes à limites variables,
- des plateformes transactionnelles ultrarapides.

Des produits plus rentables, plus risqués et moins protecteurs.

À cela s'ajoute un autre enjeu souvent méconnu : une des agences responsables des dossiers de crédit comme Équifax est une société américaine. Au Canada, l'entité Équifax Canada est une filiale d'Équifax USA, avec un bureau à Toronto. Or, les institutions financières elles-mêmes peinent à maintenir un discours fluide et cohérent auprès de ces agences — ce qui complique la correction d'erreurs, le suivi des fraudes et la défense des droits des consommateurs.

Lorsque les données sont compromises ou mal interprétées, ce sont les citoyens qui en subissent les conséquences : refus de crédit, baisses de cote, enquêtes interminables.

Un terrain fertile pour le surendettement et pour les prêteurs rapides

L'inflation, les taux d'intérêt élevés et la hausse du coût de la vie exercent une pression énorme sur les ménages. Les aînés, en particulier, connaissent une montée inquiétante des faillites et des propositions de consommateur.

Les prêteurs rapides, eux, prospèrent. Avec leurs taux exorbitants et leur marketing agressif, ils profitent de la détresse financière des gens. Leur promesse d'argent rapide attire surtout les jeunes consommateurs, déjà exposés à un environnement où tout se fait instantanément.

La combinaison "faible littératie – clic rapide – crédit facile" devient explosivement dangereuse.

Conclusion : une responsabilité collective

Nous demandons beaucoup aux citoyens : reconnaître les fraudes, protéger leurs données, gérer leurs mots de passe, analyser des contrats complexes... alors même que les institutions retirent des outils protecteurs, multiplient les produits risqués et accélèrent les transactions.

Pour que le numérique reste un espace sécuritaire, la responsabilité doit être partagée. Les institutions financières et les autorités réglementaires doivent renforcer leurs pratiques, offrir des produits réellement protecteurs et favoriser la transparence.

La littératie numérique et financière n'est plus un simple atout : c'est une nécessité sociale, économique et démocratique, surtout pour protéger nos jeunes consommateurs.

QUAND L'ALIMENTATION DEVIENT UN LUXE...

Un coût de la vie devenu insoutenable sur la Côte-Nord

Au cours des dernières années, le coût de la vie sur la Côte-Nord a connu une augmentation marquée, au point de devenir insoutenable pour une grande partie de la population. Contrairement à la perception voulant que les grands centres urbains comme Montréal soient plus coûteux, plusieurs indicateurs démontrent désormais que vivre sur la Côte-Nord peut représenter un fardeau financier encore plus important, notamment en raison de l'absence de transport en commun adéquat.

Parallèlement, le coût du logement a lui aussi fortement augmenté. Bien que notre région demeure relativement abordable comparativement à certains grands centres, les hausses récentes y sont parmi les plus importantes. En 2026, les loyers ont augmenté de 13 % pour les personnes seules et de 15 % pour les familles monoparentales, dépassant largement la hausse moyenne de 10,9 % observée ailleurs, ainsi que la recommandation du Tribunal administratif du logement, établie à 5,9 %.

Ces augmentations généralisées, combinées à la stagnation des revenus pour plusieurs ménages, ont des répercussions directes sur la capacité des citoyens à subvenir à leurs besoins essentiels. Les principes de réduflation appliqués par les commerçants contribuent même, dans certains cas, à fragiliser davantage les droits des consommateurs à se nourrir et à vivre dignement.

Cette réalité a un impact majeur sur les organismes à but non lucratif (OBNL) de la région, dont notre association de consommateurs. **Pour l'année 2025-2026 nous avons adapter nos interventions à une urgence grandissante : l'insécurité alimentaire.**

Malgré nos services de consultations budgétaires, d'accompagnement personnalisé et de référencement vers les ressources appropriées, un nombre croissant de personnes n'arrivent tout simplement plus à se nourrir adéquatement.

Grâce aux dons reçus de **Centraide Duplessis (3000\$)** et **Apuiat (500\$)** nous avons aidé au delà de **80 familles et individus** dans le besoin. Chaque semaine, nous remettons des cartes d'épicerie, de pharmacie et de magasins à bas prix afin de soutenir les personnes en situation de précarité. Cette aide, bien que nécessaire, illustre l'ampleur des difficultés vécues sur le terrain.





LE COMMUNAUTAIRE À BOUTTE

L'équipe du CRIC est membre de la TROC-CDC Côte-Nord et fait partie des organismes communautaires autonomes de la région qui ont joint le mouvement national de grève et de revendications « Le communautaire à boutte! ».

Au cours de l'année 2025-2026, le CRIC a joué un rôle clé dans la mobilisation du milieu communautaire de Port-Cartier, en contribuant activement au mouvement national Le communautaire à boutte. Dans un contexte où les organismes à but non lucratif (OBNL) font face à des défis croissants, notamment en raison d'un sous-financement chronique et d'une augmentation constante des besoins de la population, cette mobilisation a permis de rallier les forces vives du territoire autour d'un message commun.

À travers ses actions, le CRIC a su rassembler des organismes œuvrant dans des sphères variées : soutien aux familles, accompagnement des aîné-es, défense des droits, intervention en situation de crise et maintien du tissu social. Tous partagent une réalité similaire, soit celle de tenir à bout de bras des services essentiels avec des ressources insuffisantes depuis trop longtemps.

Dans cette optique, le CRIC a initié une action concrète sur le terrain. Le 25 mars, son équipe s'est mobilisée avec les principaux OBNL de Port-Cartier pour distribuer des tracts dans les stationnements du centre commercial de Port-Cartier, du IGA, du CISSS de Port-Cartier, de la Ville de Port-Cartier et plus encore afin d'informer et de sensibiliser directement les citoyens aux enjeux vécus par le milieu communautaire. Cette activité, relayée sur les réseaux sociaux, a permis d'accroître la portée du message et d'encourager la participation citoyenne.




Nous remercions nos chers partenaires communautaires sur le terrain pour le succès de cet évènement ainsi que notre conseil d'administration pour leur participation.

- Popco
- Maison de la famille de Port-Cartier
- Centre d'action Bénévole de Port-Cartier
- Ressource Le Phare
- Homasculin
- Santé mentale Québec Côte-Nord

Incluant plusieurs bénévoles et partenaires!!!
Port-Cartier se tient debout !!



NOS REVENDICATIONS



- ✓ Des conditions de travail décentes pour les travailleuses et travailleurs du communautaire.
- ✓ Un financement suffisant à la mission.
- ✓ La reconnaissance pleine et entière des organismes.
- ✓ La protection de l'autonomie et la fin du financement précaire.
- ✓ L'investissement dans le modèle communautaire comme pilier stratégique.



Merci Raymond!

Le CRIC souhaite souligner avec une profonde reconnaissance le départ de M. Raymond Blaney, qui a siégé au sein de notre conseil d'administration pendant 12 années. Son engagement soutenu et sa contribution exceptionnelle ont laissé une empreinte durable au sein de notre organisation.

Fort de son expérience professionnelle au sein de l'industrie minière chez Québec Cartier Mining, de son engagement comme représentant syndical pour le Syndicat des Métallos et de son rôle de conseiller municipal à la Ville de Port-Cartier, M. Blaney a su mettre à profit ses connaissances, son jugement et son sens des responsabilités afin de soutenir le CRIC dans la réalisation de sa mission. Par ses nombreux engagements auprès d'organisations de Port-Cartier, il a contribué à renforcer la portée de nos actions, tout en maintenant une attention constante au bien-être de la population que nous desservons.

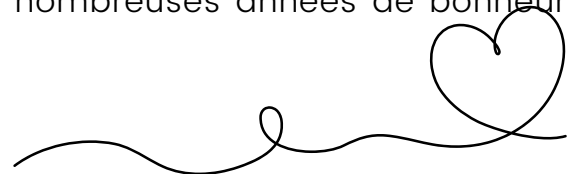
Au fil des années, il s'est distingué par sa constance, son intégrité et sa bienveillance. Toujours à l'écoute, respectueux des différentes perspectives et profondément humain dans ses interventions, il a contribué à créer un climat de confiance et de collaboration au sein du conseil d'administration. Son approche réfléchie et son engagement sincère envers la défense des droits ont été des atouts précieux pour notre association.

M. Blaney a su incarner les valeurs fondamentales du CRIC, en mettant de l'avant l'importance de soutenir les personnes dans leurs démarches et de défendre leurs intérêts avec rigueur et compassion. Sa présence a marqué notre organisation bien au-delà des décisions prises autour de la table : elle s'est traduite par un engagement réel envers la communauté et par une volonté constante de faire une différence.

Son départ représente la fin d'un chapitre important pour le CRIC. Toutefois, l'héritage qu'il laisse continuera d'inspirer nos actions et d'orienter notre travail pour les années à venir. Le CRIC restera à jamais imprégné de sa contribution et de la qualité de son implication.

Au nom de toute l'équipe, nous lui adressons nos plus sincères remerciements pour ces nombreuses années de service dévoué. Nous lui souhaitons une belle continuité dans ses activités quotidiennes, de la santé et de nombreuses années de bonheur auprès de sa famille.

Merci, M. Raymond Blaney.



Remerciements

Le CRIC tient à remercier ses membres qui travaillent à la réalisation de sa mission et de ses activités.

La permanence du CRIC tient également à remercier les membres de son conseil d'administration:

- Jocelyne Dostie, Présidente
- Jean-Marie Bond, Vice-président
- Line Gagné, Secrétaire-trésorière
- Raymond Blaney, Administrateur
- Anne-Marie St-Laurent, Administratrice

Merci également à tous nos bailleurs de fonds.

Le CRIC reçoit l'appui de :



MARIANNE LACHANCE - CRIC
RÉDACTION ET CONCEPTION

LA PERMANENCE DU CRIC
ÉDITION

LE CENTRE DE RECHERCHE ET
D'INFORMATION EN
CONSOMMATION (CRIC)
CRICPORTCARTIER@TELUS.NET
WWW.CRICCN.CA

// VOTRE ASSOCIATION

NOS PARTENAIRES LOCAUX

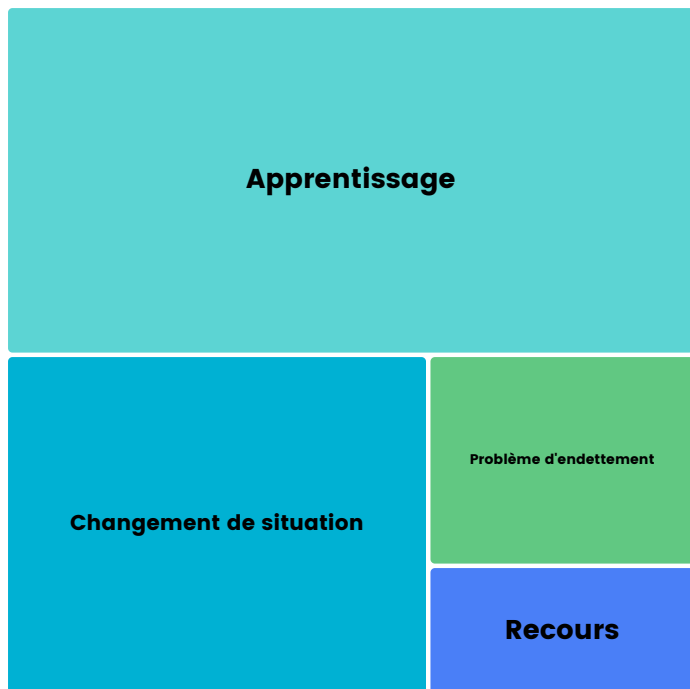
Chaque année, le CRIC profite de la collaboration d'une multitude d'organismes pour évoluer et cheminer dans ses différents secteurs d'activité. Ces partenariats, enracinés depuis plus de 46 ans, nous permettent d'améliorer notre prestation de service et d'assurer la pérennité de nos activités. Ces collaborations nous aident à atteindre les objectifs visés sur des dossiers communs et à accomplir notre mission.

- Action Emploi Sept-Îles (AESI)
- Association canadienne pour la santé mentale de la Côte-Nord
- Restaurant L'Oriental du Nord
- Caisse populaire Desjardins d'Anticosti, Havre-St-Pierre, Port-Cartier et Sept-Îles
- Centraide Duplessis
- Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord (CPRCN)
- Centre local d'emploi de Port-Cartier
- CISSS de la Côte-Nord (Natashquan, Port-Cartier et Sept-Îles)
- IOC
- Conférence religieuse canadienne (CRC)
- École Dominique-Savio, École Mère-D'Youville, École Notre-Dame et l'École St-Alexandre
- Hydro-Québec
- L'Âtre de Sept-Îles
- Club de l'âge d'or « Les Pionniers »
- CSS du FER
- Maison des organismes communautaires de Sept-Îles (MOCSI)
- MRC de Sept-Rivières
- Office municipal de l'habitation de Port-Cartier (OMHPC)
- Popco inc.
- Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS)
- Homme Sept-Îles
- Union des consommateurs (UC)
- ITUM
- Ville de Sept-Îles
- Restaurant Le 560
- ArcelorMittal exploitation minière Canada
- Association de Parents et Amis du Malade Émotionnel de l'Est de la Côte-Nord (APAME)
- Autorité des marchés financiers (AMF)
- Carrefour jeunesse-emploi Duplessis
- Centre d'action bénévole (CAB) de Havre-St-Pierre et Port-Cartier
- Centre Éducatif L'Abri
- Chevalier de Colomb conseil #4355 et conseil #3638
- Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)
- Comptoir alimentaire de Sept-Îles (CASI)
- CRLP (Groupes populaires de la Côte-Nord)
- Transit
- Jean Fortin & Associés, syndic autorisé
- Club de l'âge d'or « Les Vive la joie »
- Club de l'âge d'or « Les anneaux d'Or de Gallix »
- Maison de la famille de Port-Cartier
- Mallette – société de comptables professionnels et agréés
- Office de la protection du consommateur (OPC)
- Hom'asculin
- École Manikoutai
- Table Régionale des Organismes Communautaires de la Côte-Nord (TROC)
- Uauitshitun – Centre de santé et services sociaux
- Ville de Port-Cartier
- Club de l'âge d'or de Rivière-Pentecôte
- Restaurant Dixie Lee

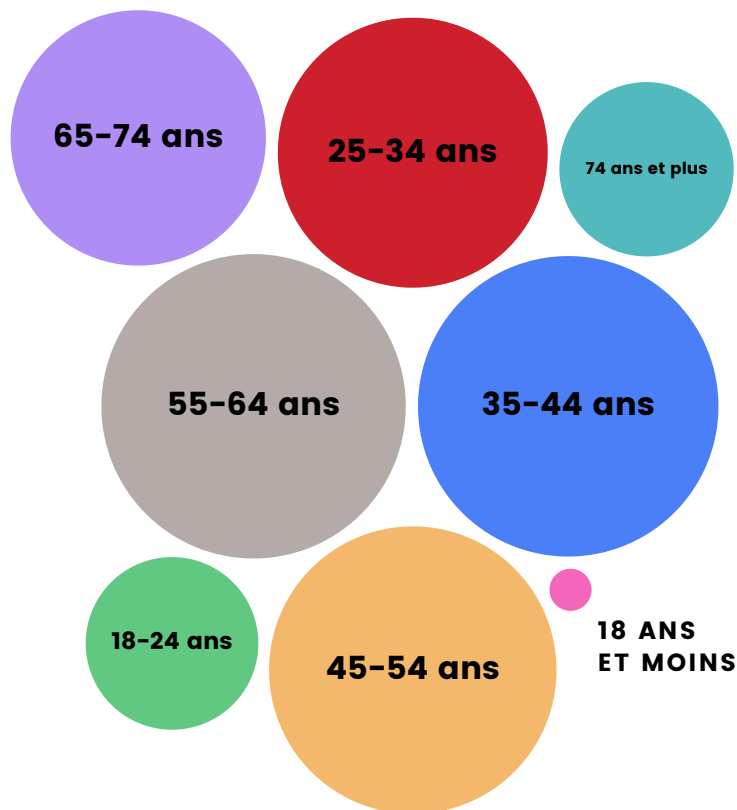
LE CRIC VOUS REMERCIE !

STATISTIQUE 2025-2026

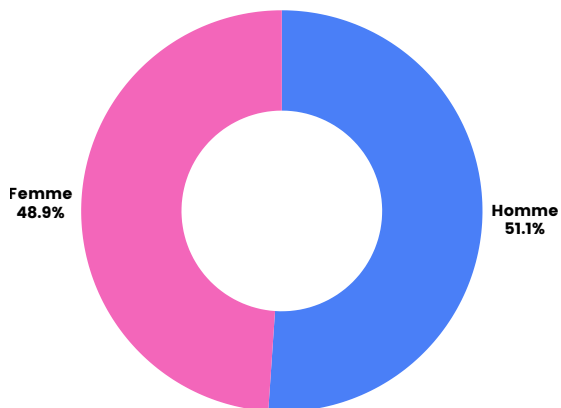
Raison



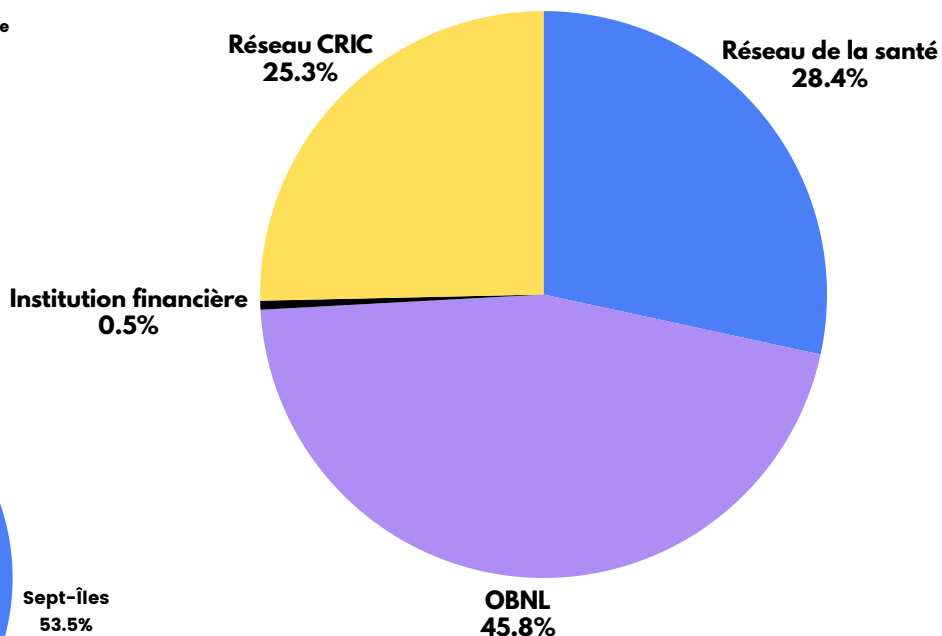
Groupe d'âge



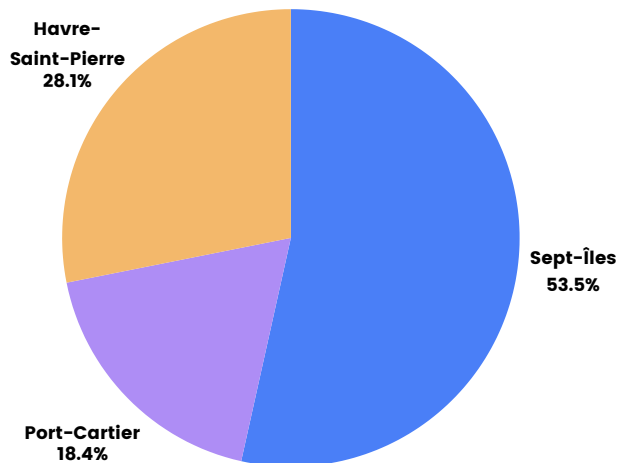
Sexe



Référence



Lieu



PLAN D'ACTION 26-27



Poursuivre notre mission en défense collective et individuelle des droits des consommateurs.



Poursuivre notre implication en tant que membre de la CACQ et du RODCD ainsi que notre participation aux campagnes de mobilisation et de sensibilisation pour tous les consommateurs, en collaboration avec la CACQ et le RODCD.



Accroître nos actions politiques non partisans (Appuis, lettres, pétitions, recours). S'impliquer davantage dans les dossiers touchant la consommation écoresponsable, la littératie numérique, la pauvreté et l'exclusion sociale.



Participer à des tables de concertation sur la pauvreté en collaboration avec les organismes communautaires :

- Mouvement solidarité Port-Cartier (MSPC);
- MRC 7 Rivière (tables - comités) - Itinérance - Alimentation - Hébergement;
- TROC-CDC Côte-Nord
- Regroupement des femmes de la Côte-Nord;
- Comité régional des partenaires en maltraitance (Aînés).

Projets pour 2026 - 2027

- **Création de capsules web d'information sur le commerce itinérant, la littératie numérique, la fraude et différents sujets liés à la défense de droits ;**
- **Des services du CRIC pour Fermont / Alliance (volet lutte à la pauvreté) ;**
- Projet : Les essentiels de la rentrée - distribution d'articles scolaires et de trousse hygiéniques ;
- Projet Mois prévention de la Fraude : réseaux sociaux (membres et population) ;
- Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées - Atelier (OMH Sept-Îles) ;
- Bulletin « Le CRIC O MANIE » rédaction et distribution ;
- Outils de mobilisation : rédaction, partage et distribution ;
- Consultations budgétaires ;
- Clinique d'impôts ;
- Fonds Irène Gauthier ;
- Ateliers de sensibilisation sur le budget (incluant nos napperons), 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 Desjardins (FED) ;
- Collaboration et participation avec Hydro-Québec - service de guichet unique ;
- Ateliers et consultations en milieu carcéral et académique (ZOOM et présentiel).