

# *Rapport d'activités*

## *2011-2012*

**CIBES**



Centre d'intervention  
budgétaire et sociale  
de la Mauricie

## ***Coordonnées***

---

*Afin de faciliter l'accès à nos services nous pouvons accueillir la population du Centre-de-la-Mauricie et du Haut-Saint-Maurice dans un nouvel emplacement situé à Shawinigan.*

### ***Centre d'intervention budgétaire et sociale de la Mauricie***

*274, rue Bureau  
Trois-Rivières  
G9A 2M7*

*819 378-7888*

### ***Centre d'intervention budgétaire de l'Énergie***

*(sur rendez-vous)  
819 536-4438*

## ***Heures d'ouverture***

---

*L'ensemble des activités se déroule généralement de jour en semaine. Par contre, pour rendre accessible le service de consultation budgétaire aux travailleurs et travailleuses, il est incontournable d'offrir des rendez-vous en soirée.*

*Du lundi au vendredi de 9h00 à 16h30  
En soirée, sur rendez-vous seulement*

# *Table des matières*

## *Mot de la présidente*

## *Présentation du CIBES de la Mauricie*

- *Mission*
- *Équipe de travail*
- *Conseil d'administration*
- *Bénévole*
- *AGA et membres*

## *Faits saillants*

- *Enfin, un projet qui accouche!*
- *Lancement de la nouvelle brochure « Je pars en appartement »*
- *Le coût de la vie à Schefferville*

## *Services directs*

- *Consultation budgétaire et suivi budgétaire*
- *Le développement et le financement de la consultation budgétaire*
- *Fonds d'entraide Desjardins*
- *Fonds communautaire de Trois-Rivières*
- *Fonds de soutien aux assurances*
- *Rencontres post-faillite*
- *Ententes avec Hydro-Québec*
- *Accompagnement et défense des droits*

## *Information, éducation et sensibilisation*

- *Ateliers et formation*
- *Conférences*
- *Campagne nationale de prévention à l'endettement*
- *Prix du cœur de la publicité*
- *Journée sans achats*

## *Implication dans le milieu*

- *Assemblées générales annuelles*
- *Comités de travail*
- *Activités de solidarité et représentations*
- *Formation et perfectionnement*

## *Revue de presse*

# Mot de la présidente

*Au nom des membres du conseil d'administration, il me fait plaisir de vous présenter encore cette année le rapport d'activités 2011-2012 du Centre d'intervention budgétaire et sociale de la Mauricie.*

*Depuis le début de mon implication au sein du conseil d'administration, je suis toujours étonnée de constater le nombre et la diversité des services et des actions réalisés pour répondre à la mission du CIBES. Bien sûr, tout cela est rendu possible grâce à une équipe de travail compétente et impliquée, appuyée par un conseil d'administration dynamique. Comme vous pourrez le voir, même avec une équipe réduite (un congé de maternité), les autres membres de l'équipe ont redoublé d'efforts pour répondre aux besoins de la population.*

*Si on reprend quelques chiffres, nous verrons que 596 personnes ont reçu un service individuel et personnalisé toujours dans le respect de leurs valeurs et de leurs choix. Près de la moitié des consultations budgétaires ont nécessité un minimum de 3 suivis budgétaires pour un total de 324 rencontres de suivis. 1127 personnes ont participé à l'une ou l'autre des activités de groupe animées par un intervenant du CIBES. Il ne faut pas oublier que derrière toutes ces statistiques, ce sont des personnes, des familles, qui vivent des problèmes d'argent souvent dans l'isolement et la honte et qui viennent, en dernier recours, demander de l'aide au CIBES. Les problèmes liés à l'argent sont encore aujourd'hui un sujet tabou, parce que jugés et considérés en termes de responsabilité individuelle.*

*La réticence des institutions financières à collaborer à un projet pilote de développement et de financement du service de consultation budgétaire dans la région est un bon exemple de cette vision individualisée des problèmes. Nous avons encore un grand travail de conviction à faire pour changer ces mentalités. Et nous continuerons à le faire sans relâche. L'expertise du CIBES à l'égard du surendettement est de plus en plus reconnue au Québec. Nos interventions dans les médias régionaux et nationaux ainsi que nos conférences sur le plan national servent justement à faire connaître cette problématique et les impacts humains et sociaux qui se cachent derrière.*

*Au nom du conseil d'administration, je félicite l'équipe de travail pour l'ensemble des activités accomplies mais surtout pour son engagement indéfectible envers les personnes qu'elle soutient quotidiennement. Dans un monde où souvent seule la rentabilité demeure le critère de réussite, il est rassurant de voir qu'il y a encore place à l'humanité.*

---

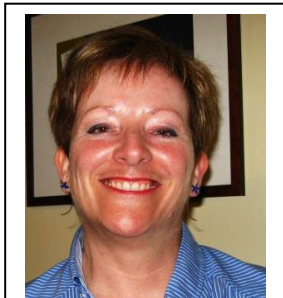
**Anne Carignan**  
**Présidente du conseil d'administration**

# Présentation du CIBES de la Mauricie

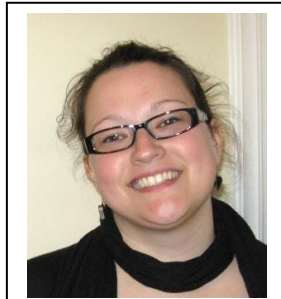
## Mission

*Le Centre d'intervention budgétaire et sociale de la Mauricie consacre ses actions non seulement à aider les familles et les individus qui vivent des difficultés liées au budget et à l'endettement, mais aussi à lutter contre des injustices qui portent atteinte à l'ensemble des consommateurs.*

## Conseil d'administration



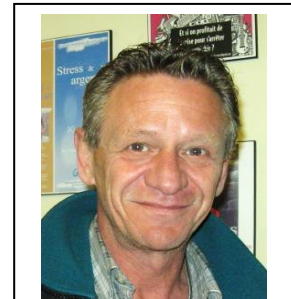
*Anne Carignan  
Présidente*



*Isabelle Bombardier  
Vice-Présidente*



*Andréanne Blais  
Secrétaire-trésorière*



*Jean-Guy Turcotte  
Administrateur*



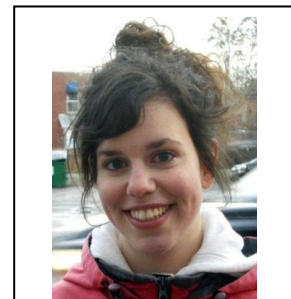
*Lucie Pedneault  
Administratrice*



*Sylvie Ménard  
Administratrice*



*Luc Sinotte  
Administrateur*



*Isabelle Forcier  
Administratrice*

## Activités :

- 7 réunions du conseil d'administration
- 6 membres du CA ont participé à la journée de formation « Le fonctionnement optimal de votre CA » offerte par la TROC Centre-du-Québec/Mauricie
- Mise en place de 2 comités de travail : « Évaluation du fonctionnement du CA » et « Règlements généraux »
- 1 activité sociale

## *Équipe de travail*



*Monique*



*Bertrand*



*Pierre*



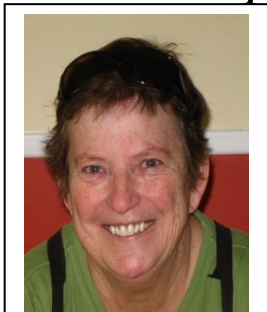
*Virginie*



*Nathalie*

*L'équipe de travail s'est réunie pour un lac-à-l'épaulé de 2 jours en juin afin de procéder au bilan de l'année et des priorités d'action pour la prochaine année.*

## *Soutien technique*



*Pierrette  
Bénévole*

## *AGA et membres*

*L'assemblée générale annuelle s'est tenue le 7 juin 2011 au Bucafin. Nous y avons accueilli dix-huit personnes. Le CIBES compte maintenant 151 membres.*

# Faits saillants de l'année 2011-2012

## Enfin, un projet qui accouche!

Depuis l'été 2010, notre camarade de travail Virginie, nous parlait de son désir de réaliser un important projet dans la prochaine année. C'est en janvier 2011 qu'elle nous annonce qu'elle portera ce projet à terme en septembre 2011. Ayant soutenu ses efforts de création et de réalisation pendant 9 mois, elle dépose enfin le résultat final de son œuvre le 2 septembre 2011 ... Thomas!

*Bienvenue Thomas dans la grande famille du CIBÈS*

*et*

*Félicitations à Virginie et Steven!*

*Nous attendons avec impatience le retour de Virginie au bureau pour qu'elle nous accompagne dans l'accomplissement des nombreux projets à venir au CIBÈS!*

## Lancement de la nouvelle brochure « Je pars en appartement »



- ✓ Des références web
- ✓ Un contenu aéré
- ✓ Des images motivantes
- ✓ Une approche positive
- ✓ Des informations actuelles
- ✓ Des outils adaptés
- ✓ Un guide et un outil de référence

*Nous avons procédé à un lancement officiel de la brochure par un communiqué de presse dans les médias nationaux. Une vaste promotion a été faite dans divers organismes publics, parapublics et communautaires. De l'automne 2011 au 31 mars 2012, nous avons vendu pas moins de 1 705 brochures à travers le Québec.*

*Le 5 mars dernier, nous avons collaboré à l'émission « Légitime dépense » à Télé-Québec sur le thème « Premier appartement ».*

## *Le CIBES collabore avec l'Université Laval dans un projet d'envergure!*

*Dans le cadre d'un projet de recherche mené par Gérard Duhaime, sociologue et collaborateur de longue date du CIBES, nous avons accepté de mener une quinzaine d'entrevues budgétaires auprès d'individus et de familles demeurant sur le territoire de Schefferville, Kawawachikamach et Matimekosh.*

*Les objectifs du projet « Le coût de la vie dans la région de Schefferville » visait à comparer le coût de la vie à Schefferville avec les villes de Sept-Îles et de Québec. Nous avons séjourné 5 jours dans la ville de Schefferville afin de rencontrer les participants à leur domicile pour procéder à la cueillette de données socioéconomiques, des revenus et des dépenses ainsi que des avoirs des participants. Ce fût une expérience très intéressante qui nous a permis de constater l'ampleur des différences culturelles, économiques et géographiques.*



# *Les services directs*

*Dans le cadre des services directs à la population, nous avons rejoint pas moins de 596 personnes, sans compter les rencontres de suivis budgétaires.*

## *Consultation budgétaire*

*Une première rencontre qui permet de se donner un portrait global de la situation et des difficultés qui sont rencontrées en identifiant les données socioéconomiques, en élaborant la liste des dettes et des retards et en établissant un budget pour le mois à venir.*

### *Les personnes qui nous ont consultés*

- *Un total de 242 personnes dans 193 dossiers de consultation budgétaire compilables aux fins de statistiques*
- *93 femmes avec ou sans enfants à charge*
- *61 hommes avec ou sans enfants à charge*
- *39 couples avec ou sans enfants à charge ont consulté ensemble*

### *Leurs sources de revenus*

- *Emploi : 57,9%*
- *Aide sociale : 9,5%*
- *Prestations diverses (assurance-emploi, CSST, SAAQ, Emploi-Québec, etc.) : 14%*
- *Retraite, pension : 7,4%*
- *Études : 5,8%*
- *À la maison : 5,4%*

### *Le portrait de leur situation financière*

- *Le revenu moyen est de 33 837,83\$*
- *La moyenne de l'endettement personnel (sans l'hypothèque) est de 26 627,00\$*
- *La moyenne de l'endettement hypothécaire est de 88 480,00\$*

### *La provenance des références*

- *Milieu des affaires sociales, communautaire ou gouvernemental : 31,1 %*
- *Publicité, connaissances ou membres de la famille: 31,1 %*
- *Professionnels, milieux de travail ou syndicats de faillite : 16,6 %*
- *Déjà utilisé le service: 12,4 %*
- *Institutions financières : 8,8 %*

## *Dossiers de consultation budgétaire non compilables*

*Nous effectuons des rencontres que nous ne considérons pas à des fins de statistiques pour éviter de biaiser nos chiffres comme par exemple les personnes ayant moins de 1 000,00\$ de dettes.*

- *26 personnes ont été rencontrées*

## *Le développement et le financement de la consultation budgétaire*

*Nous poursuivons toujours notre objectif de développer et de faire financer notre service de consultation budgétaire pour le rendre accessible à toute la population de la Mauricie. Les subventions que nous recevons ne pourront jamais combler nos besoins de développement. Pour cela, nous croyons que les institutions financières, directement concernées par ce projet, doivent s'impliquer financièrement.*

*Cette année, nous avons consacré l'ensemble de nos démarches auprès des décideurs politiques qui ont un pouvoir d'influence auprès de ces grandes institutions. Desjardins résiste à embarquer dans un projet-pilote régional sous prétexte qu'il y a 30 autres associations au Québec et les banques canadiennes n'acceptent que de fonctionner avec les « Crédit concelling » qui n'ont pas de bureau au Québec. Nous sommes conscients que c'est tout un défi mais nous continuerons à faire valoir la pertinence de ce projet.*

- *Deux rencontres avec le Ministre Alain Paquet, ministre délégué aux finances, responsable des institutions financières et de son attaché politique afin qu'il joue un rôle de coordination dans ce dossier.*
- *Trois rencontres avec Amina Shaffail, attachée politique de la Ministre Julie Boulet qui joue deux rôles : celui de nous guider et de nous introduire auprès de certains ministères et celui de faire suivre le dossier auprès de Madame Boulet à titre de députée de la région et de Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale.*
- *Rencontre avec Monsieur Daniel Roussel du mouvement Desjardins, conseiller stratégique à la vice-présidence exécutive, soutien au développement coopératif et aux instances démocratiques*
- *Rencontre avec Monsieur Marc Labrie, directeur régional de la Banque Nationale du Canada*
- *Rencontre avec la directrice générale du service de perception de la Banque Nationale*
- *Communications avec Monsieur Jacques Hébert, directeur de l'Association des banques canadiennes (ABC)*
- *Conférence téléphonique avec Monsieur Jean-Denis Allaire, président-directeur général de L'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec*
- *Rencontre avec Monsieur Sylvain Gagnon, sous-ministre adjoint au Ministère de la Santé et des services sociaux et Pascal D'astous, directeur de cabinet*
- *Rencontre avec Monsieur Louis Borgeat, président de l'Office de la protection du consommateur*
- *Rencontre avec les dirigeants du service de perception des amendes de la Ville de Trois-Rivières*

## *Suivi budgétaire*

*Le suivi budgétaire peut être proposé (mensuel ou plus fréquent selon le besoin) pour donner aux gens le soutien et le temps nécessaire à la reprise en charge du budget et pour mettre en application une solution à l'endettement, s'il y a lieu.*

- *324 rencontres de suivi ont été effectuées cette année*

## **Fonds d'entraide Desjardins**

*Dans le cadre d'une consultation budgétaire, il est possible pour une personne qui n'a pas accès au crédit traditionnel dans les institutions financières, de faire une demande de prêt de moins de 1000,00\$ et de plus de 150,00\$.*

### **Profil des personnes qui ont demandé un prêt**

- Membres des 4 caisses Desjardins de Trois-Rivières
- 63,6% sont des femmes et 36,3% des hommes
- La majorité des personnes vivent de la sécurité du revenu
- Des travailleurs, travailleuses à faible revenu
- Toutes ces personnes sont exclues du crédit sur la base de leurs faibles revenus ou d'un mauvais dossier de crédit (retards ou faillite)

### **Chiffres**

- 102 demandes de prêts
- 48 prêts octroyés
- Le montant total des prêts est de 33 321,00\$
- La moyenne par prêt est de 694,19\$
- Le taux de remboursement est de plus de 89%

### **Besoins auxquels répond le Fonds**

- Transport (achat de véhicule, réparation, immatriculation, etc.)
- Soins de santé (lunettes, prothèses dentaires, etc.)
- Habitation (déménagement, loyer, etc.)
- Consolidation de dettes et de retards dans les comptes courants
- Etc.

### **Provenance des références**

- Connaissance/famille/professionnels/autres: 29,6%
- CIBES dans le cadre d'une démarche budgétaire : 25,4%
- Déjà emprunté au Fonds d'Entraide Desjardins : 23,5%
- Caisses Desjardins de Trois-Rivières : 11,7%
- Organismes communautaires /CSSS: 9,8%

### **Autres activités**

- Le comité consultatif, constitué d'un représentant de la Vice-présidence régionale des Caisses, de 2 membres représentant les caisses participantes et une personne du CIBES, s'est réuni à 2 reprises.

## **Fonds communautaire de Trois-Rivières**

*Le Fonds communautaire permet d'octroyer des prêts de dépannage (de 150,00\$ et moins) pour des besoins urgents ponctuels. Nous procédons d'abord à l'évaluation des besoins et de la situation financière de la personne pour ensuite évaluer la pertinence d'un prêt ou identifier si d'autres solutions sont possibles.*

### ***Profil des personnes qui demandent un prêt***

- *Majoritairement des personnes prestataires d'aide sociale*

### ***Chiffres***

- *Nombre de demandes : 96*
- *Nombre de prêts : 66*
- *Moyenne par prêt : 112\$*

*Parmi les 30 personnes qui n'ont pas bénéficié d'un prêt, nous en avons aidé 21 à régler une situation qui leur semblait insurmontable sans emprunt.*

### ***Besoins auxquels répond le Fonds***

- *Alimentation*
- *Soins de santé (médicaments, lunettes, etc.)*
- *Éviter des coupures de services*
- *Transport*
- *Meubles*

### ***Provenance de références***

- *Déjà emprunté au Fonds Communautaire : 39%*
- *CIBES dans le cadre d'une démarche budgétaire : 19%*
- *Organismes communautaires du milieu : 15%*
- *CSSS de Trois-Rivières : 15%*
- *Connaissance / famille : 12%*

### ***Autres activités***

- *4 rencontres du conseil d'administration et assemblée générale annuelle*
- *Le CA a mené une campagne de financement auprès de diverses organisations afin d'assurer que le Fonds communautaire dispose de sommes suffisantes pour la continuité de ses activités de prêts. Cette campagne fût un succès en récoltant 6 766,00\$ auprès de trois donateurs différents.*

## ***Fonds de soutien aux assurances***

*Offrir l'accès à une assurance habitation aux citoyens des premiers quartiers de Trois-Rivières qui autrement ne pourraient pas s'assurer à cause du quartier dans lequel ils habitent et de leur situation financière. Le Fonds paie la totalité de la prime à l'assureur et l'assuré rembourse sur une période de 10 mois.*

### ***Profil des personnes qui demandent une assurance***

- *Résidents des premiers quartiers*
- *Locataires*

## **Chiffres**

- 21 nouveaux assurés pour l'année 2011-2012
- Depuis sa mise en place, en 2007, le Fonds a permis à 110 familles et individus de s'assurer
- 46 dossiers sont toujours actifs
- 33 dossiers maintenant administrés directement par les assureurs
- Taux de remboursement à plus de 92%

## **Besoins auxquels répond le Fonds**

- Couvrir un secteur de la ville que les assureurs n'accepteraient pas de servir sans ce fonds.
- Obtenir une assurance habitation minimale avec une prime annuelle convenable afin de respecter le budget des assurés.
- Permettre aux gens à faible revenu de faire la démonstration de leur assiduité (pendant 2 ans de paiement) pour ensuite transiger directement avec l'assureur.

## **Provenance de références**

- Office municipal d'habitation
- COMSEP
- Démarche des premiers quartiers
- Connaissance / famille

## **Rencontres post-faillite**

*En collaboration avec 2 firmes de syndics de la région, nous effectuons les deux consultations obligatoires de certains dossiers de faillite. Ces rencontres visent à identifier les causes de la faillite et à outiller les personnes, si nécessaire, sur le plan de l'organisation budgétaire pour assurer le maintien de l'équilibre à long terme.*

- 1<sup>ère</sup> séance : 10 rencontres incluant 4 couples
- 2<sup>ème</sup> séance : 6 rencontres incluant 3 couples

## **Ententes avec Hydro-Québec**

*En tant qu'association de consommateurs, nous avons des ententes particulières avec Hydro-Québec adaptées pour les personnes à faible revenu qui éprouvent de la difficulté à assumer leur compte d'électricité.*

- 33 personnes ont bénéficié de ce service

*De nouvelles mesures ont été mises en place afin de référer directement certains clients à un guichet dédié à cette fin, ce qui a eu comme effet de réduire le nombre de dossiers.*

## **Accompagnement et défense des droits**

*Certaines personnes nous contactent parce qu'elles se sentent abusées ou lésées par certaines situations. Nous les informons alors sur la procédure à suivre et, lorsque nécessaire, nous les accompagnons dans les démarches à entreprendre.*

### *Accompagnement pour une poursuite à la Cour des petites créances*

*Une somme excessive a été exigée pour des travaux de plomberie. Le commerçant a remboursé la moitié de la facture à la cliente.*

### *Assistance pour la rédaction du « formulaire de mise en demeure »*

*Le commerçant tarde à réparer une voiture jusqu'à l'expiration de la garantie automobile. Après avoir formulé la mise en demeure, nous avons dirigé la personne vers l'Association pour protection de l'automobiliste afin qu'elle soit soutenue dans ses démarches.*

### *Démarche d'annulation d'un contrat à la Cour des petites créances*

*Un émetteur de carte de crédit propose une formule abusive pour soit disant que la personne puisse se «refaire un nom ». Nous avons obtenu gain de cause dans ce dossier. Par contre, les sommes dues ne sont toujours pas versées puisque le huissier s'est buté à un casier postal quelque part à Montréal.*

### *Soutien, information et rédaction de lettres pour faire cesser le harcèlement des créanciers, principalement les Agences de recouvrement*

*Cette année, 50 personnes ont eu besoin de soutien pour gérer la situation avec des Agences de recouvrement. La raison la plus fréquente des demandes est le harcèlement téléphonique qui va parfois jusqu'à la menace et l'intimidation. Nous prenons le temps de les informer et, lorsque nécessaire, rédiger une lettre destinée à l'Agence de recouvrement pour faire cesser ce harcèlement.*

## *Information, éducation et sensibilisation*

*Nous offrons des ateliers d'information destinés aux groupes de divers milieux, de la formation pour les intervenants et des conférences, le plus souvent à la demande de diverses organisations. Nous avons rejoint pas moins de 1127 personnes sans toutefois chiffrer celles rejointes dans le cadre des activités grand public auxquelles nous convions la population chaque année.*

### *Ateliers, formations et conférences*

*Nous avons effectué 58 rencontres, dans 36 organisations différentes.*

- 45 ateliers d'information, rejoignant 457 personnes
- 4 formations d'intervenants et 4 présentations des services rejoignant 134 personnes
- 5 conférences, rejoignant 201 personnes

# Ateliers

## Thèmes

- *Je pars en appartement*
- *Le budget : À vos comptes... Prêts ? Partez !*
- *Préparer sa succession*
- *Autonomie financière*
- *Loi de la protection du consommateur*
- *Moi, l'argent et l'autre*
- *Crédit et solutions aux dettes*

## Participants

- *Principalement des organismes communautaires qui souhaitent que nous rencontrions les participants et participantes de leurs groupes respectifs*
- *Des étudiants de niveau 5<sup>e</sup> secondaire (4 groupes à l'école secondaire Des Chutes de Shawinigan et 2 groupes à Paul Lejeune de St-Tite)*



# Formations

## Thème

*Formations de base en intervention budgétaire visant à transmettre de l'information sur divers aspects liés à l'endettement (lois, créanciers, crédit, programmes, solutions, etc.) et à outiller les intervenantes et intervenants sociaux qui interviennent auprès leur clientèle.*

## Participants

- *2 groupes d'intervenants sociaux issus de la Table de concertation du Centre d'intégration communautaire regroupant des intervenants du CSSS, Domrémy et de certains organismes communautaires (17 intervenants).*
- *2 groupes d'étudiants en Technique de travail social du Cégep de Trois-Rivières (36 étudiants).*

## Thème

*La présentation des services du CIBES et de son approche en consultation budgétaire.*

## Participants

- *Un groupe de parents dans un programme soutenu par le CSSS de l'Énergie, du Centre Roland-Bertrand et du Centre-Jeunesse (18 participants).*
- *Colloque sur l'immigration, organisé par le Centre de ressources pour la naissance (50 participants)*
- *Services externes de la main-d'œuvre (SEMO) de Shawinigan (7 participants)*
- *Ressource FAIRE (6 participants)*

# Conférences

## Les solutions à l'endettement

Dans le cadre de la journée « 101 façons de prendre ta place », organisée par la Démarche des premiers quartiers de T-R (50 personnes). Le thème était : Les retards dans les comptes courants et les différentes solutions à l'endettement.



## Dans quel monde vivons-nous ?

Dans le cadre de la rencontre du bureau fédéral de la Fédération nationale des communications (CSN), nous avons soumis notre réflexion entourant la société de consommation, le rôle du crédit comme moteur et accélérateur et les effets de cette surconsommation tant sur les personnes que pour la société en général. (43 personnes)



## « Le surendettement : Fracture individuelle et sociale » : Résultats de l'enquête

- **GIREPS** : Nous participons aux rencontres organisées par le Groupe interuniversitaire et interdisciplinaire de recherche sur l'emploi, la pauvreté et la protection sociale. C'est un groupe de recherche dont l'objectif est de produire et de diffuser des savoirs, issus tant de la recherche universitaire que des pratiques de terrain, qui pourront contribuer à mieux connaître et mieux comprendre l'évolution et l'état actuel du phénomène de la pauvreté en emploi. C'est dans ce cadre que nous avons présenté les résultats de notre enquête sur le surendettement. (21 personnes)
- **Table d'échanges des associations de consommateurs et le mouvement Desjardins** : Cette table existe depuis une dizaine d'années et les rencontres se font à un rythme de 2 fois par année. L'objectif poursuivi est de permettre aux associations de s'informer et d'intervenir sur les pratiques de Desjardins. Nous avons donc présenté les résultats de notre enquête. (12 personnes)

## L'éthique : une mode passagère ?

Lors des 2 jours de formation annuelle organisés par l'Union des consommateurs et destinés aux conseillers budgétaires des groupes de consommateurs, nous avons présenté une conférence sur l'éthique dans nos organismes et la nécessité de se doter soit d'un énoncé de valeurs ou d'un code d'éthique qui régit la relation avec les utilisateurs, les membres du conseil d'administration, les bénévoles et l'équipe de travail. (75 personnes).



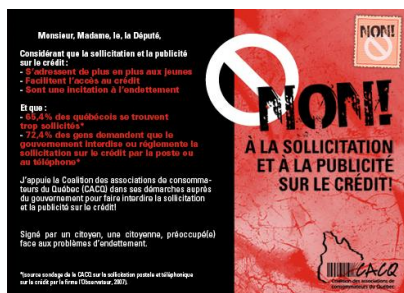


# Activités grand public

Nos actions sociales ont pour but d'informer, de prévenir et de sensibiliser la population à un phénomène ou une problématique de nature collective.

## Campagne nationale de prévention à l'endettement

La campagne « Dans la marge jusqu'au cou! » vise à sensibiliser et informer les consommateurs des pièges du crédit et du surendettement.



Cette année la campagne a ciblé les 31-45 ans, appelé « Génération X ». Plusieurs ont déjà fondé une famille. Ils sont rendus à une étape de leur vie où ils doivent prendre plusieurs décisions financières importantes : acheter une nouvelle maison, épargner pour la retraite et les études des enfants, etc. Ils sont également une des premières générations à utiliser de façon plus courante les modes de paiement virtuels (apparition de la carte débit en 1994).

**Thème :** Payer maintenant

### Activités :

Communiqué de presse annonçant la campagne

Interventions médiatiques

Envoi massif de l'affiche par courrier électronique dans notre réseau (membres, organismes, etc.).

Distribution des autocollants « NON! À la sollicitation et à la publicité sur le crédit! » et des portes-cartes aux participants de nos activités d'information.

## Journée sans achats

Le 25 novembre 2011, nous avons convié la population à ne rien acheter pendant une journée. Cette journée vise à sensibiliser les consommateurs de tous âges et de toutes classes sociales aux impacts de nos modes de consommation sur notre vie personnelle, familiale et sociale, sans parler des impacts environnementaux pour la planète et de l'appauvrissement des peuples du Tiers-monde.

### Les activités :

- Création d'une affiche promotionnelle
- Envoi massif par courrier électronique dans tous nos réseaux (membres, organismes communautaires et publics, etc.)
- Envoi d'un communiqué de presse à tous les médias de la région
- Interventions médiatiques sur l'activité



## *Prix du cœur de la publicité*

*Il s'agit d'une activité pédagogique (parce qu'elle vise principalement les jeunes) qui cherche à développer l'esprit critique des adolescents face à la publicité. Elle encourage également les jeunes à consommer de façon responsable et à prendre conscience qu'ils peuvent avoir une influence sur les messages qui sont véhiculés dans la société et les médias. Ce concours, qui se déroule à travers le Québec, en était déjà à sa 9<sup>e</sup> édition.*



### *Les activités*

- *Le visionnement de 8 publicités par les jeunes*
- *Choix de 2 publicités pour les prix Cœur d'or (démontrant un effort évident à respecter les consommateurs) et Cœur de pierre (qui les sollicite de façon irresponsable)*
- *Invitation au grand public de prendre part au vote par l'entremise du site Web des Prix du cœur*
- *Communiqué de presse pour annoncer le concours*
- *Remise des prix de participation aux écoles et maisons de jeunes sélectionnées au hasard.*

### *Les publicités gagnantes :*

- *Prix « Cœur d'Or » : Publicité IGA pour son humour, son approche humaine, son encouragement à la consommation responsable.*
- *Prix « Cœur de pierre » : Zantac. Le concept est jugé sexiste, inapproprié pour les jeunes et met l'accent sur la surconsommation.*

### *Les chiffres pour la Mauricie/Nicolet-Bécancour/Yamaska*

- *10 écoles secondaires ont participé*
- *3 maisons de jeunes*
- *1 école s'est mérité un prix de participation: Institut secondaire Kerenna*

## *L'implication dans le milieu*

*Ces investissements visent à maintenir nos solidarités, principalement avec le milieu communautaire de la région.*

## *Assemblées générales annuelles*

*Nous assurons notre présence aux AGA de différents groupes et regroupements du milieu.*

- *Centre de formation communautaire de la Mauricie*
- *Corporation de développement communautaire du Centre-de-la-Mauricie*
- *Corporation de développement communautaire de Trois-Rivières*
- *Table régionale des organismes communautaires Centre-du-Québec/Mauricie*
- *Centraide Mauricie*
- *Fonds communautaire de Trois-Rivières*

## ***Comités de travail***

*Nous sommes impliqués, chaque année, dans divers comités de travail, à notre initiative ou à la demande de certaines organisations. Nous avons participé à 11 comités, totalisant 24 rencontres.*

- *Comité d'analyse des projets déposés à l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec dans le cadre du programme « Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance »*
- *Table santé publique et développement social en tant que membre de la Table du projet clinique du CSSSTQ*
- *Comité reconnaissance-Union des consommateurs : comité qui travaille sur la formation et la reconnaissance des conseillers budgétaires. Le travail spécifique de ce comité est d'en arriver par une démarche de réflexion sur l'éthique des conseillers budgétaires à bâtir un énoncé de valeurs de notre pratique.*
- *Table des associations de consommateurs du Québec et de la Fédération des caisses Desjardins*
- *Rencontres nationales de l'Office de la protection du consommateur avec les associations de consommateurs du Québec*
- *Comité d'analyse des demandes de prêts pour démarrage d'entreprises du Fonds communautaire d'emprunt de la Mauricie*
- *Comité secteur « Personnes démunies » de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec*
- *Jury pour déterminer le prix annuel de l'Office de la protection du consommateur*
- *Rencontre du comité « Pauvreté et exclusion sociale » pour identifier des besoins prioritaires pour la population de Shawinigan*
- *Rencontre des organismes communautaires de Trois-Rivières sur les choix des priorités d'action 2011-2015 du Fonds québécois d'initiatives sociales (FQIS)*
- *Rencontre de concertation des différents milieux communautaires et sociaux de Nicolet pour déterminer les priorités d'action du FQIS sur le territoire.*

## ***Activités de solidarité et représentations***

*Ce sont des lieux que nous considérons comme important pour démontrer notre appui au développement, au maintien et à la consolidation de nos liens avec le milieu communautaire.*

- *Entente de gestion organisée par la TROC-CQM*
- *Manifestations organisées par la TROC-CQM qui revendiquent un meilleur financement de base pour les organismes subventionnés en santé et services sociaux*
- *Déjeuner rencontre pour souligner le début de l'année organisé par la CDC Centre-de-la-Mauricie*
- *Lancement de la campagne de financement de Centraide Mauricie*
- *Conférence de presse de Centraide Mauricie sur l'attribution des subventions*
- *Journée du « Réseau local de services » organisée par le CSSSTQ*
- *Politique de recouvrement, Hydro-Québec*



- *Lancement de la Semaine d'action bénévole organisé par les Centres d'action bénévole de Shawinigan et de Grand-Mère*
- *Déjeuner des bons coups de la CDC Centre-de-la-Mauricie, qui souligne certains projets initiés par le milieu communautaire*
- *4 Témoignages en entreprise pour favoriser la participation des employés à la campagne de Centraide Mauricie (Ministère des ressources naturelles, le Centre fiscal et 2 à la Coopérative fédérée du Québec)*

## ***Formation et perfectionnement***

*Nous avons participé cette année à 5 activités de formation.*

- *Rencontre d'information sur les services offerts par l'aide juridique dans le cadre d'une activité Portes ouvertes.*
- *Formation sur « Le fonctionnement optimal de votre CA » offerte par la TROC Centre-du-Québec/Mauricie*
- *Formation de 2 jours sur le thème « Réussir une présentation percutante »*
- *Un déjeuner-conférence sur la situation de l'immigration à Trois-Rivières*
- *Formation sur l'utilisation de Outlook organisée par le CLD de Shawinigan.*

# *Revue de presse*

*Nous avons accordé plusieurs entrevues à différents médias régionaux sur divers sujets et participé à 2 émissions nationales.*

*Nos interventions médiatiques régionales :*

*Les thèmes :*

- *Hausse des frais de scolarité (1<sup>e</sup> chaîne de Radio-Canada)*
- *Fonds d'assurance habitation (1<sup>e</sup> chaîne de Radio-Canada)*
- *Le coût de la vie pour la classe moyenne (Nouvelles de Radio-Canada T-V)*
- *Journée sans achats : Astral média/ Le Nouvelliste*
- *Campagne de prévention à l'endettement (Astral média)*
- *La pauvreté en Mauricie (canal Vox)*
- *Le Prix du cœur de la publicité (Astral média)*
- *Demande de reconduction à l'ASSSS du montant de 600 000\$ pour le secteur personnes démunies : tous les médias régionaux.*

*Nos interventions médiatiques nationales :*

- *Émission « Une pilule, une petite granule »: Les impacts du surendettement : Radio-Canada T-V*
- *Émission « Légitime dépense » : les coûts de partir en appartement. Télé-Québec*