

# Rapport d'activités

2014-2015

## Le CIBES de la Mauricie

### UNE MISSION AU COEUR MÊME DES PRÉOCCUPATIONS

L'action du Centre d'intervention budgétaire et sociale de la Mauricie se caractérise par une constante préoccupation des personnes ou familles aux prises avec des difficultés financières. Nous avons développé, au cours des années, une approche et des techniques d'intervention extrêmement bien adaptées aux différentes clientèles que nous sommes appelés à rencontrer. Ainsi, notre service de consultation budgétaire, de type psychosocial, gratuit et confidentiel, permet aux familles en difficultés, par une prise en charge budgétaire, de lutter contre leur isolement et de briser le cercle vicieux du surendettement. Il est important de souligner ici que la clientèle de ce service est extrêmement variée et que nous ne faisons aucune discrimination de revenu, d'âge, d'état civil, etc.; le surendettement frappe toutes les couches sociales. sans distinction.

### UN TERRITOIRE RÉGIONAL QUI NÉCESSITE UN DÉPLOIEMENT LOCAL

Nous desservons toute la Mauricie et le comté Nicolet-Bécancour. Nous avons un point de service à Shawinigan pour faciliter l'accès à la population du Centre-de-la-Mauricie. Le potentiel de développement de nos services sur notre territoire est énorme, mais la pauvreté de nos moyens financiers ne nous permet pas d'assurer notre plein développement. Nous rejoignons, selon plusieurs évaluations, à peine 20 % des gens qui auraient vraiment besoin de nos services. Avec une population régionale de 314 840 personnes (266 542 h. en Mauricie et 48 298 h. dans Bécancour-Nicolet) nous devrions assurer au moins de 800 à 1000 consultations budgétaires par année.

### UNE ÉQUIPE EN PHASE DE CHANGEMENT ET D'ADAPTATION

Beaucoup de mouvement cette année! Un départ permanent, un remplacement temporaire, l'embauche de 2 nouvelles personnes et un début de congé de maternité. Tout cela pour une équipe de 4 permanents à temps plein et un à mi-temps.

Une réunion de 2 jours, animée par notre présidente de CA, nous a permis de redéfinir les responsabilités et les tâches et de définir les priorités de l'année.

Merci à notre bénévole pour sa stabilité.

#### Table des matières

Mot de la présidente	2
Vie Démocratique	3
Services individuels	4
Fonds d'aide	5
Information	6
Prévention	7
Formation	8
Implications	9
A suivre	10

#### Pour nous joindre

274, rue Bureau  
Trois-Rivières  
G9A 2M7  
819 378-7888

Sur rendez-vous  
4393, Des Hêtres  
Shawinigan  
G9N 4V5  
819 536-4438

#### Heures d'ouverture

Du lundi au vendredi  
9h00 à 16h30 et de soir  
sur rendez-vous

# Le CIBES de la Mauricie

**2014-2015**

## LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Les années filent...

Les années filent et l'organisme garde le cap!

La mission du CIBES, toujours aussi actuelle, permet encore, aujourd'hui, d'aider des gens dans la gestion de leur budget. La demande augmente, les fonds sont de plus en plus difficiles à obtenir, mais la passion et le dévouement des employés amènent l'organisme à toujours dépasser les frontières.

Les années filent, l'équipe de travail se renouvelle!

Nous avons eu la chance, cette année, d'accueillir deux nouveaux employés qui ont su faire leur place au sein de notre équipe très soudée! Bienvenue Aubert et Mélanie! Vous faites maintenant partie d'une équipe d'exception!

Les années filent, mais le CA reste...

Le rôle du conseil d'administration comporte certains éléments essentiels à la bonne gestion de l'organisme: vérification des revenus et des dépenses, suivi des projets, soutien à la coordination et à l'équipe de travail. La particularité du CA du CIBES est sa fidélité, plusieurs administrateurs y siègent depuis déjà plusieurs années et je sais, par expérience, que cette fidélité est due à une équipe de travail extraordinaire, à une ambiance saine et agréable et à un sentiment de faire partie d'un projet utile.

Je me permet d'être la voix de ce CA si fidèle pour vous remercier de nous permettre de faire partie d'un projet si porteur!

Isabelle Bombardier  
Présidente

# Vie démocratique

## UN CONSEIL D'ADMINISTRATION

### OUVERT ET INTERESSÉ

Les administrateurs sont des membres utilisateurs ou encore des membres d'intérêt social.

Les  
administrateurs  
2014-2015

- Isabelle Bombardier, présidente
- Sylvie Ménard, vice-présidente
- Isabelle Forcier, secrétaire-trésorière
- Andréanne Blais, administratrice
- Anne Carignan, administratrice
- Marc Benoît, administrateur
- Sylvie Cossette, administratrice

Les mandats sont  
d'une durée de 2  
ans.

Le CA s'est réuni à 8 reprises en plus d'une rencontre avec l'équipe de travail.

## DES MEMBRES QUI SE RENOUVELLENT

Cet année nous avons demandé à nos membres de réitérer leur intérêt face au CIBES. De plus, la majorité des utilisateurs de services paient leur part sociale de 2\$. Cela a favorisé le renouvellement de notre membership.

À ce jour, nous  
comptons 202  
membres.

## UNE ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DANS UNE ATMOSPHÈRE SYMPATIQUE

L'AGA a eu lieu le 12 juin 2014 au  
restaurant café Bistro.

18 personnes étaient présentes.



# Des services individuels

UN INVESTISSEMENT INCONTOURNABLE

## LA CONSULTATION BUDGÉTAIRE DANS UNE APPROCHE PSYCHOSOCIALE

La première rencontre vise à dresser le portrait de la situation, identifier les problèmes et tracer une perspective. Cette année, nous avons reçu 459 demandes. Heureusement, ou malheureusement, 240 personnes ou couples ont réellement bénéficié de la consultation budgétaire. Il serait impossible de répondre à toutes ces demandes avec une aussi petite équipe de conseillers budgétaires.



### LES RENCONTRES D'AIDE

Il est assez fréquent que les gens veulent nous rencontrer pour obtenir des informations spécifiques ou pour une aide immédiate.

Nous avons préparé une trentaine de lettres pour des personnes qui subissaient du harcèlement téléphonique de la part d'une agence de recouvrement.

Neuf rencontres ont été réalisées dans le cadre de consultations post-faillites obligatoires.

Une dizaine d'interventions auprès d'Hydro-Québec.

**49 rencontres d'aide spécifiques**

## LES SUIVIS BUDGÉTAIRES OFFRENT LE TEMPS ET LE SOUTIEN NÉCESSAIRES



285 suivis budgétaires

Nous possédons  
la qualification  
nécessaire pour  
réaliser des suivis  
post-faillite.

Nous nous engageons:

À vous accueillir dans le respect et la confidentialité.

À vous soutenir et vous accompagner dans votre démarche.

À respecter vos choix et vos décisions concernant votre budget.

La démarche se déroule sur quelques mois selon les difficultés rencontrées. Le but est de stabiliser le budget et valider une solution à l'endettement. Dans près de la moitié des dossiers, le suivi budgétaire est suffisant pour reprendre le contrôle de la situation.

**NOUS RÉPONDONS À  
PLUS DE 500 DEMANDES  
D'INFORMATIONS  
TÉLÉPHONIQUES  
CHAQUE ANNÉE.**

## Des fonds pour combler divers besoins

Caisse Desjardins Laviolette  
Caisse Desjardins Les Estacades  
Caisse Desjardins des Trois-Rivières  
Caisse populaire Desjardins du Passage

### LE FONDS D'ASSURANCE HABITATION POUR PERMETTRE UN ACCÈS À TOUS

Les locataires qui habitent des secteurs plus à risque ou/et ceux ayant un faible revenu ont beaucoup de difficulté à obtenir une assurance à prix abordable.

Depuis 2007, nous avons aidé 135 familles et individus à s'assurer. Toutefois, le manque de ressources financières et humaines ont forcé le CIBES à abandonner la gestion de ce service en février 2015.

Heureusement, le service continuera d'exister via un autre organisme communautaire de Trois-Rivières.

#### LES STATISTIQUES AU 31 JANVIER 2015

47 dossiers étaient toujours actifs

49 dossiers avaient été repris en charge par les assureurs directement grâce aux résultats positifs du processus

Le taux de maintien se situe autour de 70%

### LE FONDS D'ENTRAIDE DESJARDINS POUR AIDER DES MEMBRES EXCLUS DU CRÉDIT TRADITIONNEL

Dans le cadre d'une consultation budgétaire, il est possible de faire une demande de prêt de moins de 1000\$. Pour être éligibles, les personnes doivent être membres de l'une des 4 caisses Desjardins de Trois-Rivières.

Il répond à des besoins tels que; des frais de transport extraordinaires, l'achat d'ameublement, des soins de santé, palier à une période sans revenu, etc.

#### QUELQUES STATISTIQUES

- 95 demandes de prêts
- 54 prêts octroyés
- 57% des demandes acceptées
- Le montant moyen par prêt est de 782\$
- Le taux de remboursement est de plus de 95%

### LE FONDS COMMUNAUTAIRE DE TROIS-RIVIÈRES

Le FCTR offre un service d'aide financière d'urgence qui permet de combler des besoins ponctuels et non récurrents.

Le plus souvent pour des besoins tels: l'alimentation, des soins de santé non couverts, de l'ameublement ou encore pour éviter une coupure de service essentiel.

#### LE FCTR EN CHIFFRES

90 prêts demandés

74 prêts accordés

Une moyenne par prêts de 126,02\$

12 demandes de plus que  
2013-2014

15 prêts de plus que  
2013-2014

Centre de santé et de services sociaux  
de Trois-Rivières

Centraide  
Mauricie



# De l'information et de la sensibilisation pour prévenir le surendettement

## DES ATELIERS D'INFORMATION

Nous avons divers thèmes d'ateliers dont Je pars en appartement, Crédit 101, L'autonomie financière et évidemment Le budget. Nos ateliers sont d'une durée de deux heures et visent des apprentissages concrets par des exercices.

### En bref

15 rencontres de groupe  
221 personnes rejointes  
11 organisations  
2 kiosques

MERCI aux organismes qui reconnaissent notre expertise en matière de budget et d'endettement.

Ils nous permettent de rejoindre des citoyens et citoyennes pour les informer et les outiller sur les thèmes entourant les questions d'argent.

## DES ENTREVUES MÉDIATIQUES

La station de radio 106,9 Mauricie nous a interpellé à 3 reprises pour des entrevues sur la hausse des frais de garderie, sur Hydro-Québec concernant les compteurs intelligents et les débranchements de services ainsi que sur les annonces du budget provincial.

Nous avons accordé 2 entrevues à Radio-Canada sur la baisse du revenu disponible en région et sur la Journée sans achat.

Les médias écrits tels le Nouvelliste, l'Hebdo journal et La Presse ont publié des reportages sur les coûts liés à la rentrée scolaire, la Journée sans achat et sur ce qu'il faut savoir avant de partir en appartement.

Nous avons traité des mesures d'austérité à 2 reprises à TVA et une fois à V Télé. Nous avons également participé à l'émission La vie en Mauricie, avec Marie-Ève Campeau, pour parler d'endettement et de budget.

## DES KIOSQUES

Nous avons participé à une journée dédiée aux employés de Cogeco. Nous étions sur place pour informer les travailleurs sur nos services et répondre à leurs questions.

Nous étions également présents lors de l'activité 101 façons de prendre sa place organisée par La démarches des premiers quartiers.

Nous avons rejoint 50 personnes

## DES CONFÉRENCES

Les conférences visent à approfondir un thème, le plus souvent celui du budget et de l'endettement.

70 personnes rejointes

2 organismes communautaires et

1 CSSS

## DES RENCONTRES D'INTERVENANTS

Cette année, 12 intervenants ont demandé une rencontre pour mieux connaître nos services afin de faciliter la références. Ces échanges nous permettent de sensibiliser les acteurs du milieu aux impacts du surendettement et à l'attention particulière que demande l'intervention au plan budgétaire.

Emploi-Québec

SANA

ECOF

CHRTR

FCEM

## Des activités de prévention



### LA JOURNÉE SANS ACHAT

Au moyen des réseaux sociaux, des médias et d'une affiche, nous convions la population à ne rien acheter durant une journée. La participation à la Journée sans achat n'engage à rien et permet de réfléchir sur nos habitudes de consommation tout en accordant un répit à notre portefeuille. Le 28 novembre dernier, nous avons invité la population à faire un pied de nez aux soldes du «Black Friday» et à s'accorder le droit d'être heureux sans consommer.

### LES PRIX DU CŒUR DE LA PUBLICITÉ

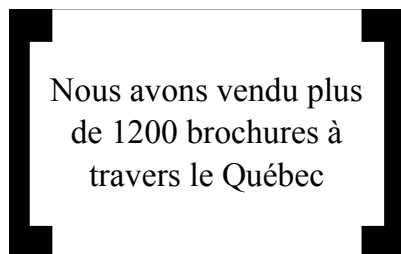
Lors de cette 12e édition, en Mauricie, 879 jeunes âgés de 14 à 17 ans ont participé au concours. Ces jeunes, provenant de 13 écoles secondaires et 4 maisons de jeunes, devaient sélectionner parmi 6 publicités celle qui se méritait le prix Cœur d'or et celle qui méritait un Cœur de pierre. Au Québec, c'est plus de 15 264 jeunes et 724 personnes du grand public qui ont pris part à l'activité.

**Merci aux écoles secondaires et aux maisons des jeunes de notre territoire de nous faire confiance et de nous permettre de rejoindre autant de jeunes futurs consommateurs.**

Grâce à ce concours, les jeunes sont sensibilisés à l'influence de la publicité dans leur prise de décision et sont encouragés à consommer de façon responsable. Enfin, l'objectif ultime est de conscientiser les publicitaires afin qu'ils introduisent davantage d'éthique dans leurs messages.

C'est en Mauricie que le grand prix, un iPod a été gagné, par la maison de jeunes Alternative Jeunesse de Trois-Rivières. De plus, 1 groupe de l'école secondaire Champagnat de La Tuque et un groupe de l'école secondaire Chavigny de Trois-Rivières se sont mérités une carte iTunes de 15\$.

### NOS BROCHURES D'INFORMATION ET DE PRÉVENTION



# De la formation

## FAIRE ÉVOLUER NOS CONNAISSANCES ET SE GARDER AU FAIT DES CHANGEMENTS SOCIAUX ET ÉCONOMIQUES

L'intégration de 2 nouvelles personnes au sein de l'équipe a inévitablement amené les vétérans de l'équipe à discuter, renommer et se repositionner sur l'ensemble des dimensions du CIBES. Cela s'avère salutaire lorsqu'une même équipe évolue ensemble depuis plusieurs années.

Nous avons accueilli une stagiaire en travail social à temps plein durant la session d'automne pour un stage d'intervention.

Nous avons préparé et dispensé 6 formations à l'interne pour les nouveaux. L'approche psychosociale et la charte d'intervention en consultation budgétaire, les solutions aux dettes, l'histoire du mouvement ACEF au Québec, le développement et le financement du CIBES et le projet-pilote que nous souhaitons réaliser en Mauricie.

## DES FORMATIONS QUI VISENT L'AMÉLIORATION DE NOS INTERVENTIONS

Nous avons participé à plusieurs formations. Le Centre de formation communautaire de la Mauricie, les Corporations de développement communautaire, l'Union des consommateurs, Domrémy, Centraide Mauricie et le Centre St-Pierre nous ont proposé des formations d'intérêt.

Au total 13 formations auxquelles ont participé les intervenants du CIBES.

- Les modifications de la loi sur le dépôt volontaire
- Détection et mécanismes d'accès en dépendance
- Démystification en santé mentale
- Reddition de comptes et relation avec les gouvernements
- Animer et stimuler une équipe de travail
- Etc.



## S'APPROPRIER UNE NOUVELLE BASE DE DONNÉES

Dans l'optique d'améliorer nos statistiques sur la situation des personnes qui vivent un surendettement et qui viennent en consultation budgétaire, nous avons consacré beaucoup de temps à la planification et à l'encadrement du travail à faire par notre personne ressource pour l'élaboration de la nouvelle base de données.

En plus de nous offrir une multitude de possibilités de croisement de données pour des fins de statistiques, nous pourrions maintenant centraliser plusieurs autres volets du CIBES. Par exemple, nous pouvons faire les factures de nos ventes de documents et ainsi connaître nos statistiques de ventes. La liste de nos membres est également reliée à notre nouvelle base de données.

Tous les membres de l'équipe ont consacré du temps afin de pratiquer son utilisation.



# Des implications et des représentations

PARTAGER NOTRE EXPERTISE ET MAINTENIR NOS SOLIDARITÉS

## DES COMITÉS DE TRAVAIL QUI PARTAGENT NOS VALEURS

Nous avons participé à 22 rencontres de comités dans 8 organisations différentes. Nous sommes beaucoup sollicités dans notre milieu, puisque nous sommes le seul organisme sur notre territoire qui intervient sur les questions et les problématiques liées aux problèmes financiers (pauvreté et surendettement). L'UQTR, la Table santé publique et développement social du CSSSTR, la CDCTR, et bien d'autres, l'ont très bien compris.

## NOS IMPLICATIONS DÉMOCRATIQUES

Nous avons limité notre participation aux assemblées générales annuelles à nos regroupements régionaux et un organisme directement lié au CIBES.

- TROC Centre-du-Québec/Mauricie
- Centre de formation communautaire de la Mauricie
- CDC de Trois-Rivières
- CDC du Centre-de-la Mauricie
- Fonds communautaire de Trois-Rivières

Nous avons également poursuivi notre implication sur le conseil d'administration du Fonds communautaire de Trois-Rivières.

## ACTIVITÉS DE SOLIDARITÉ

Nos implications dans les différents groupes et regroupements du milieu visent à démontrer notre sentiment d'appartenance et notre appui pour développer, maintenir ou consolider les liens que nous avons avec le milieu communautaire.

- Déjeuner causerie organisé par la Table santé publique et développement social du CSSSTR
- Lancement de la campagne de financement de Centraide Mauricie
- Entrevue de groupe pour un article dans le bulletin de la CDCTR
- Le déjeuner des bons coups de la CDC Centre-de-la Mauricie

## LES REPRÉSENTATIONS NATIONALES

Ce sont des lieux de représentation qui permettent de connaître les changements ou modifications à venir sur certaines lois, qui pourraient avoir des impacts sur l'ensemble des consommateurs. Ces rencontres nous permettent également de se prononcer ou de dénoncer certaines positions ou propositions.

- Table nationale d'échange de la Fédération des caisses Desjardins du Québec avec les associations de consommateurs
- Table nationale d'échange d'Hydro-Québec avec les associations de consommateurs
- Office de la protection du consommateur

## Les dossiers à suivre

## REPRISE DES DÉMARCHES DE DÉVELOPPEMENT DE LA CONSULTATION BUDGÉTAIRE SUR L'ENSEMBLE DE NOTRE TERRITOIRE

### TRANSMETTRE NOTRE EXPERTISE

Un changement d'orientation s'opère au Carrefour d'entraide Drummond. L'organisme souhaite remettre la consultation budgétaire au premier plan pour répondre aux besoins de la population. Les démarches de la directrice auprès des regroupements d'Acefs (Union des consommateurs et Coalition des associations de consommateurs du Québec) pour obtenir de la formation en consultation budgétaire l'ont conduite au CIBES.

Voilà une autre belle démonstration que l'on reconnaît notre expertise en consultation budgétaire.

Nous avons fait une première rencontre avec la directrice pour définir et préciser les besoins et les objectifs de cette démarche. Une prochaine rencontre avec les intervenantes est planifiée.

### PRÉPARATION D'UN ÉVÉNEMENT POUR SOULIGNER LES 30 ANS D'ENGAGEMENT DU CIBES

#### -PRISE 2 -

Cet événement devait avoir lieu en 2013 mais des situations hors de notre contrôle en ont forcé l'annulation. Dans la dernière année nous avons réanimé ce projet. L'énergie déployée nous permet aujourd'hui d'annoncer la tenue de cet événement sous le thème: **Et ça continue!** Réservez votre place!

JEUDI LE 10 SEPTEMBRE 2015, un 5 a 7 bières et saucisses suivi d'une brève présentation du CIBES et on termine la soirée avec l'humoriste Guy Nantel, à l'Hôtel Gouverneur de Trois-Rivières.

Le dossier développement est une constante au CIBES. Cela fait vingt ans que nous poursuivons le même objectif avec plus ou moins de constance. Nous souhaitons maintenant déployer nos énergies à la réalisation de notre projet pilote en Mauricie-Rive-sud.

Dernièrement, nous avons rencontré Jean-Denis Girard, député-ministre de Trois-Rivières, pour qu'il s'implique dans notre dossier. L'accueil a été positif. Puis, nous avons eu une sérieuse discussion avec les responsables du Fonds d'entraide Desjardins à propos de la mission de ce fonds. Nous refusons que Desjardins considère financer la consultation budgétaire à la faveur de ce fonds. De son côté, le discours se durcit et les menaces de coupure sont à peine voilées. Mais ce n'est là qu'un élément finalement assez secondaire qui nous servira de tremplin pour le projet pilote.

Le programme des prochains mois sera chargé. En résumé, nous ferons flèche de tout bois et tirerons toutes les ficelles à notre disposition. Plusieurs démarches sont prévues qui nous conduiront, en septembre, au démarrage d'une campagne de sensibilisation, à des discussions avec l'Union des consommateurs en vue d'une possible réintégration, en passant par de multiples rencontres (députés, maires, centrales syndicales, certaines ACEF, etc.), une demande de subvention en économie sociale, une stratégie de communication avec le Nouvelliste, etc.