



Service  
Budgétaire et Communautaire  
de Jonquière

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021



# TABLE DES MATIÈRES

|  |    |
|--|----|
| 1. Vie associative.....  | 4  |
| 1.1. Nos bénévoles.....  | 4  |
| 1.2. Assemblée générale annuelle.....  | 4  |
| 1.3. Le conseil d'administration.....  | 4  |
| 1.4. Les employé(e)s.....  | 6  |
| 2. Activités d'éducation et d'information.....   | 8  |
| 2.1. Cours et ateliers thématiques.....  | 8  |
| 2.2. Médias sociaux (facebook, site web).....  | 9  |
| 2.3. Hydro-québec/hydro-jonquière.....   | 10 |
| 3. Service d'aide direct et programmes offerts aux consommateurs et consommatrices.....                    | 12 |
| 3.1. La consultation budgétaire.....   | 12 |
| 3.2. Les prêts sans intérêt.....   | 14 |
| 3.3. Service d'impôt.....  | 15 |
| 3.4. Service d'aide téléphonique et/ou en personne sans ouverture de dossier.....                          | 16 |
| 3.5. Formulaires.....  | 17 |
| 3.6. Ville saguenay.....   | 17 |
| 3.7. Autres programmes.....  | 18 |
| 4. Défense des droits en matière d'endettement et de consommation.....                                     | 20 |
| 4.1. Sollicitation et publicité sur le crédit.....   | 20 |
| 4.2. Politique d'exactitude des prix.....  | 21 |
| 4.3. Vendredi fou : consommateurs avertis, profitez des soldes et déjouer les pièges des commerçants!..... | 21 |
| 4.4. Supplément de revenu garanti versus prestation canadienne d'urgence.....                              | 22 |
| 4.5. Pétition au gouvernement du canada.....   | 23 |
| 4.6. Café des élections municipales.....   | 24 |
| 4.7. Page facebook du service budgétaire et communautaire de jonquière.....                                | 24 |
| 5. Partenariat et concertation.....  | 24 |
| 5.1. Coalition des associations de consommateurs du québec (CACQ).....                                     | 25 |
| 5.2. Forum de discussion facebook.....   | 26 |
| 5.3. Corporation de développement communautaire (CDC) des deux-rives.....                                  | 26 |
| 5.4. Comité transport urgence dépannage.....   | 28 |
| 5.5. Table de lutte à la pauvreté.....   | 29 |
| 5.6. Centraide.....  | 31 |
| 5.7. Office de la protection du consommateur.....  | 32 |

|  |    |
|--|----|
| 5.8. Regroupement des services budgétaires de la région 02 .....               | 32 |
| 5.9. Comité de sécurité alimentaire de jonquière.....                          | 33 |
| 5.10. Centre de justice de proximité du saguenay–lac-saint-jean (CJPSLSJ)..... | 33 |
| 6. Autres .....  | 34 |
| 6.1. Formation du personnel .....  | 34 |
| 6.2. Logiciel .....  | 36 |
| 6.3. Les tâches techniques.....  | 36 |

# 1. VIE ASSOCIATIVE

---

## 1.1. NOS BÉNÉVOLES

Le Service Budgétaire et Communautaire de Jonquière compte sur l'implication de plus d'une vingtaine de bénévoles. Cet apport en temps, talents et compétences nous permet collectivement d'avoir une portée beaucoup plus grande de notre mission. La participation des bénévoles à la vie associative de notre organisme, à sa gouvernance et aux services à la population est essentielle et très enrichissante. Elle nous permet de revoir nos pratiques, d'augmenter notre pouvoir d'intervention et d'assurer le succès de bon nombre de projets. Nous ne saurons jamais remercier suffisamment ces personnes qui donnent sans compter.

|                          | Nombre de bénévoles | Nombre de rencontres en 2021 | Heures d'implication |
|--------------------------|---------------------|------------------------------|----------------------|
| Conseil d'administration | 5                   | 10                           | 135 heures           |
| Comité de crédit         | 6                   | 9                            | 51 heures            |
| Service impôt            | 18                  | N/A                          | 669 heures           |

## 1.2. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Cette année notre assemblée générale annuelle s'est tenue par visioconférence le 15 avril 2021.

## 1.3. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les affaires du Service Budgétaire et Communautaire de Jonquière (SBCJ) sont administrées par un conseil d'administration (CA) composé de cinq (5) personnes. Le CA est une instance démocratique responsable du bon fonctionnement de l'organisme entre les assemblées des membres; il doit veiller au respect de la mission et assurer la mise en œuvre des orientations, des objectifs, des priorités et de toutes décisions de l'assemblée générale des membres.



**Marcel Halley**

**Président**

Retraité de  
l'enseignement



**Richard Belzile**

**Vice-président**

Retraité  
Hydro-Québec



**Solange Riverin**

**Secrétaire**

Retraité du  
communautaire



**Jacques Hébert**

**Administrateur**

Retraité de  
l'enseignement



**Mireille Bonneau**

**Administratrice**

Avocate de l'aide  
juridique

## 1.4. LES EMPLOYÉ(E)S

### ÉQUIPE PERMANENTE



**Mélanie Gagnon**  
Directrice générale



**Audrey Martel**  
Consultante budgétaire  
(Depuis le 29 novembre  
2021)



**Marielle Garbugli**  
Directrice adjointe

### ÉQUIPE CONTRACTUELLE



**Louise Gosselin**  
Coordonnatrice du  
Service d'impôt



**Frédéric Guay**  
Soutien informatique



**Raymond Proulx**  
Agent à la prise  
d'information d'impôt



Le Service Budgétaire compte sur un peu plus de 40 ans d'expérience à Jonquière, le service budgétaire est un organisme chargé de défendre les droits collectifs et individuels des citoyens dans les domaines liés à la consommation. Reconnus comme spécialiste terrain des dossiers liés à la consommation, nous nous sommes surtout fait connaître auprès de la population pour nos services d'aide et de soutien aux personnes endettées.

## MOYENS UTILISÉS

Défendre les droits et intérêts des consommateurs

Informé, outillé et sensibiliser les consommateurs.

Participer à diverses instances de consultations.

Mobiliser ses membres et la population.

Appuyer divers organismes et plusieurs causes.

Rencontrer et influencer les décideurs politiques.

## 2. ACTIVITÉS D'ÉDUCATION ET D'INFORMATION

---

Nos différentes activités d'éducation populaire et d'information se réalisent dans la perspective de remettre le pouvoir aux consommateurs et consommatrices par la connaissance et ainsi leur donner la possibilité de faire des choix éclairés, de développer une prise de conscience et une analyse critique de la société de consommation.

En fin de compte, ces activités préparent le terrain et suscitent la mobilisation sociale en vue d'améliorer la qualité de vie des familles et des individus.

Dans une société axée sur la consommation de biens, qui évolue sans la conscience du bien commun et au détriment de la justice et de l'équité sociale, les activités d'éducation populaire et d'information du Service Budgétaire et Communautaire (SBC) de Jonquière prennent tout leur sens.

Quand la publicité incessante, la culture et les modèles dominants tendent à déresponsabiliser les individus, le SBC de Jonquière voit son rôle d'éducation comme primordial pour son milieu.

### 2.1. COURS ET ATELIERS THÉMATIQUES

Plusieurs cours et ateliers thématiques sont proposés sur notre territoire. Lors de ces rencontres, les personnes apprennent une méthode facile pour faire un budget. Ils réfléchissent sur leurs choix de consommation et reçoivent diverses informations sur le budget et le crédit dans le but de contrer l'endettement ou d'en sortir selon les cas.

L'objectif étant d'offrir des outils aux personnes désirant augmenter leurs connaissances dans des domaines spécifiques et de redonner le pouvoir aux consommateurs et consommatrices sur leur situation financière.

Les moyens utilisés : l'acquisition de compétences budgétaires alliée à une réflexion omniprésente sur les valeurs de notre société, sur notre consommation et l'impact de nos choix sur notre qualité de vie. L'approche retenue en est une éducation populaire basée sur l'échange, la discussion et la valorisation des compétences des personnes.



Les cours et ateliers thématiques sont aussi pour le SBC de Jonquière un lieu de partage de l'information relative aux différents dossiers qu'il appuie. Il invite aussi les gens à participer aux actions politiques en lien avec ces dossiers.

C'est également une source de données pour épauler nos actions et les nourrir par le constat des situations vécues par les personnes et les familles. La dynamique du groupe favorise aussi la solidarité et la mise sur pied de groupes d'échange ou d'entraide.

Le SBC de Jonquière a aussi pu constater à travers les années que les personnes qui suivent les cours et thématiques sont souvent des agents multiplicateurs dans leur milieu puisqu'elles sensibilisent leurs proches à une saine gestion financière et une consommation plus responsable.

| COURS ET ATELIERS THÉMATIQUES | TOTAL |
|-------------------------------|-------|
| Nombre de cours et d'ateliers | 20    |
| Nombre de participants        | 152   |

## 2.2. MÉDIAS SOCIAUX (FACEBOOK, SITE WEB)

Le SBC de Jonquière vise l'amélioration constante de sa visibilité afin de faire connaître sa mission et ses activités et ainsi amener la population à s'impliquer au sein de ses actions.

Les objectifs :

- Donner une meilleure visibilité au Service Budgétaire;
- Permettre aux consommateurs de retrouver des informations neutres dans diverses sphères de la consommation;
- Offrir aux consommateurs des outils budgétaires;
- Permettre aux consommateurs de faire valoir leurs droits;
- Faire connaître les ressources du milieu;
- Etc.

Facebook : <https://www.facebook.com/servicebudgetairedejonquiere>

Site Web : <http://servicebudgetairejonquiere.org/>

## 2.3. HYDRO-QUÉBEC/HYDRO-JONQUIÈRE

### Rencontre annuelle Hydro-Québec

En février 2021, nous avons participé à la rencontre annuelle d'Hydro-Québec avec les associations de consommateurs. Cette rencontre d'information nous permet de faire une mise à jour, d'aborder les nouveautés et de poser des questions concernant les mesures de recouvrement pour la clientèle à faible revenu. Hydro-Québec offre des ententes pour venir en aide aux clients à faible revenu en recouvrement en leur proposant des modalités de paiement qui tiennent compte de leur situation financière.

### Intervention auprès de la clientèle d'Hydro-Québec

Lors de nos consultations budgétaires 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 pour chacun des postes budgétaires et cela par le partage de nos compétences et de notre expertise.

Pour le poste habitation (électricité), nous informons notre clientèle :

- De trucs simples pour économiser sur leur facture d'électricité;
- Du programme « Écologie »

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

- Les informons des ententes de remboursement disponibles selon leur fournisseur (Hydro-Québec/Hydro-Jonquière);
- Les aidons à évaluer leur capacité de remboursement pour ainsi mieux les outiller à négocier une entente qui respecte leur capacité de payer;
- Les supportons dans leur démarche, si besoin est, pour négocier une entente de paiement avec Hydro-Québec.

En 2021, nous avons ouvert 165 dossiers clients différents en consultation budgétaire.

### Rencontre de groupe

Les cours et ateliers sont, pour le SBC de Jonquière, un lieu de partage de l'information relative aux différents dossiers.



Lors de nos rencontres, nous pouvons leur donner :

- Des trucs simples pour économiser sur la facture d'électricité;
- De l'information sur le programme « Éconologie »;
- De l'information générale sur les ententes disponibles selon leur fournisseur (Hydro-Québec/Hydro-Jonquière).

#### Site Internet du SBC de Jonquière

Un des objectifs du site est de permettre aux consommateurs et consommatrices de retrouver de l'information dans diverses sphères de la consommation.

Sur le site, nous avons intégré dans « Ressources en habitation » les informations suivantes :

- Le programme « Éconologie »
- Les ententes personnalisées offertes par Hydro-Québec.

Les gens ont la possibilité d'être redirigés directement sur le site Internet du programme « Éconologie » et celui d'Hydro-Québec s'ils désirent plus d'informations.

### 3. SERVICE D'AIDE DIRECT ET PROGRAMMES OFFERTS AUX CONSOMMATEURS ET CONSOMMATRICES

---

Les activités d'aide et de support sont l'un des piliers de nos actions plus collectives.

Nous y puisons les informations nécessaires à nos prises de décisions et elles guident le choix de nos dossiers de défense collective des droits.

C'est par ces activités que nous sommes mis en contact avec les problèmes concrets vécus par les personnes et les familles.

#### 3.1. LA CONSULTATION BUDGÉTAIRE

La consultation budgétaire vise principalement à apporter un soutien aux personnes désirant du support dans la gestion de ses finances personnelles. Lors d'une consultation, les gens reçoivent de l'information budgétaire, du soutien et peuvent être référé vers différentes ressources du milieu pour leur venir en aide.

Les gens viennent nous rencontrer en consultation budgétaire pour :

- Recevoir un soutien dans la gestion de ses finances personnelles;
- Recevoir de l'information dans diverses sphères de la consommation;
- Recevoir de l'information concernant les programmes dont ils sont admissibles (prestation du gouvernement, crédit d'impôt, etc)
- Découvrir des outils budgétaires (grille de budget, grille des dépenses quotidiennes, planification budgétaire, etc.)
- Connaître les ressources du milieu selon diverses problématiques (aide alimentaire, violence conjugale, information juridique, aide à l'emploi, aide au logement, accompagnement, toxicomanie, santé mentale, service pour homme, etc.)
- Trouver des moyens d'épargner

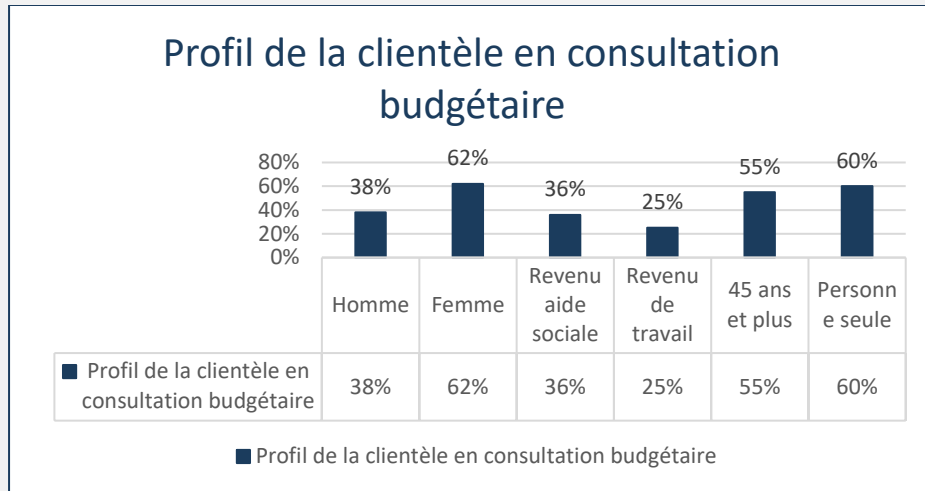
- Contrôler ses dépenses
- Gérer son crédit
- Trouver des solutions à une situation d'endettement
- Évaluer le coût d'un changement de situation familiale (perte d'emploi, séparation, nouveau couple, arrivée d'un enfant, etc.)
- Planifier un achat important (maison, auto, partir en appartement, etc.)
- Etc.

L'approche utilisée est d'amener la personne à réfléchir et trouver par elle-même des solutions avec l'information qui lui est transmise et en fonction de ses priorités. Nous privilégions la qualité de vie et tentons de tenir compte de la personne dans sa globalité.

La consultation budgétaire vise à responsabiliser la personne et à lui redonner son pouvoir. En ce sens, nous la supportons dans ses démarches sans les faire à sa place. Nous veillons à ce qu'elle soit bien outillée pour défendre ses droits et ses intérêts et cela, par le partage de nos compétences et de notre expertise.

La consultation budgétaire est un terrain fertile à la réflexion. Les personnes prennent conscience des choix de consommation qu'ils ont faits et de l'impact qu'ils ont eu sur leur vie. Cela amorce souvent une réflexion plus large sur le contexte dans lequel nous vivons et qui nous pousse sans cesse à consommer de façon irréfléchie.

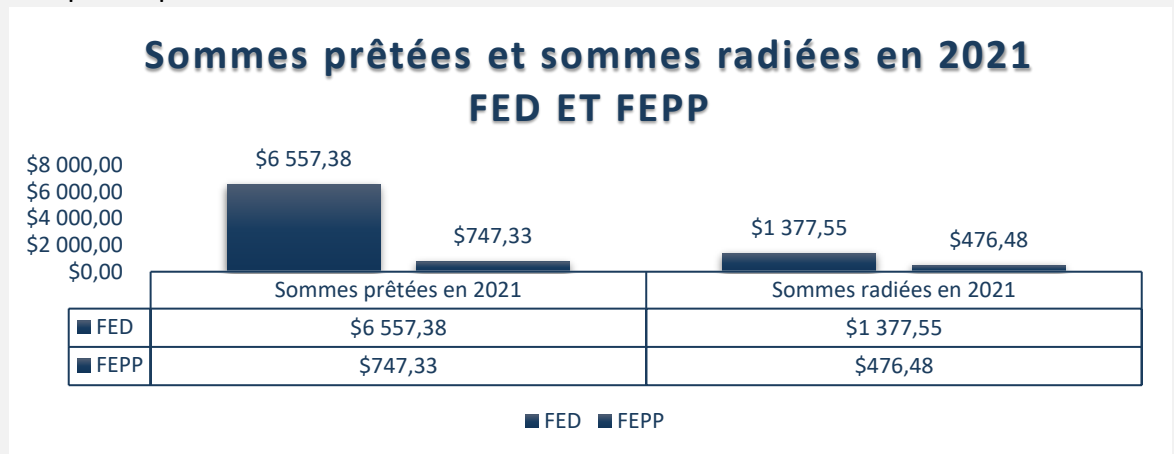
Durant l'année 2021, nous avons traité 165 demandes de familles ou d'individus en consultation budgétaire. Ce qui donne un grand total de 305 interventions auprès de notre clientèle.

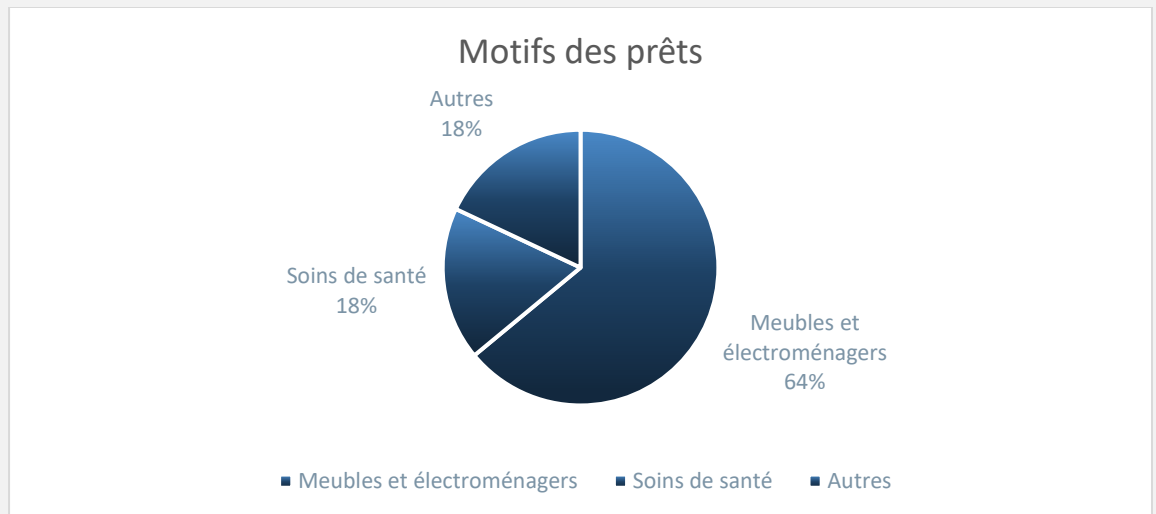


### 3.2. LES PRÊTS SANS INTÉRÊT

En partenariat avec les Caisses Desjardins de Jonquière et d'Arvida-Kénogami, nous offrons un service de prêt sans intérêt aux personnes qui ne sont pas éligibles à un prêt dans une institution financière pour toutes sortes de raisons : pas de revenu de travail, dossier de crédit entaché, besoin d'une trop petite somme, etc.

Cette année, nous avons reçu 16 demandes pour un prêt et en avons accepté 10 pour un total de 7 304.71 \$.



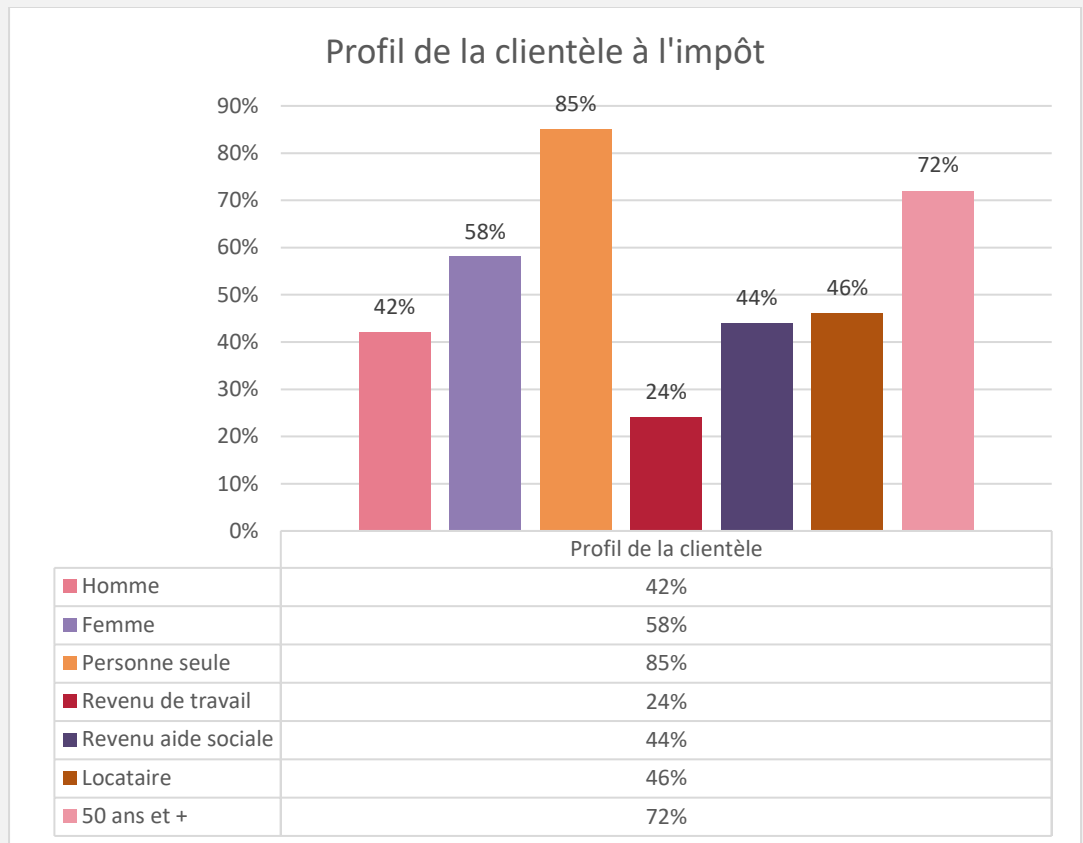


### 3.3. SERVICE D'IMPÔT

Le service de déclaration des revenus est un service direct qui nous permet de répondre à une grande quantité de personnes. C'est également un service qui nécessite le recrutement de plusieurs bénévoles qui adhèrent à notre mission.

Cela nous permet également de sensibiliser la clientèle aux causes politiques actuelles et, parfois, de les solliciter pour signer une pétition pour appuyer nos revendications. C'est également un bon moyen de promouvoir notre organisme.

En 2021, nous avons rempli 3072 formulaires avec l'aide de 18 bénévoles lors de la période des impôts.



### 3.4. SERVICE D'AIDE TÉLÉPHONIQUE ET/OU EN PERSONNE SANS OUVERTURE DE DOSSIER

Plusieurs personnes vivent des situations difficiles et urgentes et ont besoin d'avoir des informations rapides qui ne nécessitent pas nécessairement une consultation budgétaire. Ce sont des questions générales sur divers sujets en consommation et/ou pour connaître les ressources existantes.

Notre objectif est de leur redonner un pouvoir sur leur vie financière en transmettant le plus d'informations possibles ou en indiquant une bonne référence si ce n'est pas dans notre champ d'intervention.

Nous avons à gérer de plus en plus d'appels téléphoniques car la pandémie a fait en sorte que la majorité de la population a vécu des situations difficiles. Cela nous a permis de cibler les problématiques vécues par la population et de trouver des pistes de solutions en partenariat avec divers partenaires du milieu.





### 3.5. FORMULAIRES

Plusieurs personnes ont de la difficulté à remplir différents formulaires de demande telle la pension de sécurité de la vieillesse, le supplément de revenu garanti, l'allocation au logement, l'habitation à loyer modique (HLM), etc. Il est possible pour ces personnes de rencontrer une intervenante qui pourra les aider à remplir leur formulaire qui leur permettra d'améliorer leur situation financière.

Nous avons aidé 17 personnes à remplir leur formulaire au courant de l'année 2021.

### 3.6. VILLE SAGUENAY

#### Programme Accès Loisirs

En partenariat avec plusieurs organismes communautaires, municipaux et privés, le programme Accès-Loisirs offre aux personnes de 0 à 99 ans répondant à certains critères de revenus la possibilité de participer à des activités de loisir gratuitement et ce, dans le respect et la confidentialité. Cette opportunité permet à la clientèle inscrite de briser l'isolement et de participer à la vie sociale de chaque quartier au même titre que tous les autres citoyens et citoyennes. En ce sens, Accès-Loisirs joue un rôle important dans la réduction des barrières d'exclusion sociale et ses actions contribuent à lutter contre la pauvreté.

Depuis le début du programme, le SBC de Jonquière collabore avec la ville de Saguenay afin de vérifier le revenu des personnes. À cette fin, les inscriptions se tiennent sur 2 demi-journées, soit une en septembre et l'autre en janvier de chaque année. En 2021, dû à la Covid-19, nous avons tenus seulement 1 demi-journée, soit celle de septembre.

Depuis 2018, le service budgétaire fait partie du comité organisateur d'Accès-Loisirs. En 2021, nous avons participé à une rencontre du comité. Nous avons également fait la vérification de revenu des citoyen(ne)s lors de la journée d'inscription pour valider leur admissibilité.

#### **Objectifs**

1. Promouvoir et soutenir l'accès aux loisirs des personnes répondant à certains critères de revenus en concertation avec les organismes locaux.

2. Favoriser l'engagement et la solidarité chez les organismes communautaires et de loisir.
3. Soutenir la concertation des partenaires afin de permettre un plus grand accès aux loisirs.
4. Contribuer à promouvoir la participation de tous les citoyens et citoyennes à la vie sociale et communautaire, ainsi qu'aux activités de loisir.

#### Programme Accès Bac

Dans le cadre du règlement sur la gestion des matières résiduelles, les citoyens et citoyennes de la ville de Saguenay doivent avoir un bac roulant (240 litres ou 360 litres) de couleur vert, gris ou noir pour la collecte des ordures ménagères.

Les citoyens et citoyennes répondant à certains critères de revenus peuvent bénéficier du programme Accès-Bac afin de se procurer un bac roulant (poubelle) conforme à la nouvelle réglementation.

En 2021, le SBC de Jonquière a traité 15 requêtes.

#### Programme pomme de douche à débit réduit

Les citoyens et citoyennes de ville Saguenay ont pu recevoir gratuitement en échange de leur vieille pomme de douche une nouvelle à débit réduit. En partenariat avec la Ville de Saguenay et Hydro-Québec, le SBC de Jonquière s'est occupé de la distribution de celle-ci.

### 3.7. AUTRES PROGRAMMES

#### **Programme CLIC (ordinateur pour école du Québec(OPEQ))**

Le programme CLIC (clientèle individuelle ciblée) permet aux personnes répondant à certains critères de revenu de se procurer un ordinateur de table remis à neuf à bas prix.

Cet ordinateur destiné à la famille est un élément significatif pour le cheminement académique ou professionnel de tous les membres de la famille.

Toutes les demandes doivent obligatoirement provenir d'organismes qui valident l'admissibilité de la personne pour un ordinateur.



En 2021, aucune demande n'a été faite pour le programme.

**Programme de formation « Prêts à rester seuls »**

Pour une période de trois ans, des jeunes issus de familles en situation de vulnérabilité pourront suivre gratuitement le cours Prêts à rester seuls, de la Croix-Rouge canadienne, grâce à un nouveau projet avec les Caisses Desjardins de Saguenay. Cette formation aide les jeunes âgés de 9 ans et plus à se doter des compétences pour rester seuls et en sécurité à la maison ou dans la collectivité.

La Croix Rouge nous a approché pour les aider à promouvoir le projet. En collaboration avec nos partenaires du territoire nous avons distribuer une centaine de place gratuite à des jeunes de la région du Saguenay.

## 4. DÉFENSE DES DROITS EN MATIÈRE D'ENDETTEMENT ET DE CONSOMMATION

---

Le SBC de Jonquière défend les droits et intérêts des consommateurs et consommatrices.

Ainsi, il veille à ce que les lois et les règlements gouvernementaux ne viennent pas diminuer leur protection, tant au niveau des droits en consommation que des droits sociaux et de la personne.

- ✓ Il revendique pour eux une société plus équitable portée par des valeurs de justice et de solidarité collective.

### 4.1. SOLLICITATION ET PUBLICITÉ SUR LE CRÉDIT

Ras le bol des offres de crédit? Protestez et retournez-les à la compagnie!



Tout au long de l'année 2021, principalement lors de nos activités d'éducation et de représentation, nous invitons les citoyens et citoyennes à se mobiliser pour tenter de mettre fin à la publicité et la sollicitation postale sur le crédit. Nous leur fournissons des autocollants gratuits destinés à être apposés sur les formulaires de sollicitation afin de les retourner à l'expéditeur en guise de protestation.

Cette action nous permet de :

- ✓ Sensibiliser les consommateurs aux risques d'endettement liés au crédit;
- ✓ Dénoncer la sollicitation au crédit fait par les émetteurs de crédit;
- ✓ Mobiliser les consommateurs à faire une action pour diminuer la sollicitation au crédit.



## 4.2. POLITIQUE D'EXACTITUDE DES PRIX

Le SBC de Jonquière persiste à faire connaître la politique d'exactitude des prix qui n'est pas toujours bien compris. Nous mobilisons les gens à faire appliquer leurs droits en leur distribuant de petites cartes que l'Office de la protection des consommateurs (OPC) nous a fournies qui expliquent bien la politique. Nous en distribuons également lors de nos activités d'éducation et de représentation.



## 4.3. VENDREDI FOU : CONSOMMATEURS AVERTIS, PROFITEZ DES SOLDES ET DÉJOUER LES PIÈGES DES COMMERÇANTS!

De la publicité a été diffusé sur notre page Facebook pour sensibiliser les consommateurs et consommatrices et lancer un appel à l'action collective pour qu'ils revendiquent leurs droits auprès des commerçants.

### **La disponibilité des produits annoncés :**

Tout produit annoncé doit être disponible en quantité suffisante pour répondre à la demande. Si le commerçant sait qu'il ne peut y répondre, il doit indiquer dans sa publicité la quantité disponible. La mention « Quantité limitée » ne suffit pas! On doit offrir un bon différé ou un produit similaire, à un prix égal ou inférieur au rabais annoncé en cas de non-disponibilité du produit, si le commerçant a négligé d'indiquer la quantité disponible. (LPC art. 231)

### Les garanties prolongées :

Les garanties prolongées offertes par les marchands leur permettent de faire beaucoup d'argent! Au Québec, la *Loi sur la protection du consommateur* prévoit une garantie légale suffisante pour l'utilisation normale d'un bien, et ce, pour une durée raisonnable. Et le marchand a l'obligation d'informer le consommateur, verbalement et par écrit, de l'existence de cet article de loi et de tout autre garantie gratuite du fabricant avant d'essayer de vendre une garantie prolongée! (LPC art. 228.1, 37 et 38)

Nous avons invité les consommateurs et consommatrices à porter plainte auprès de l'Office de la protection du consommateur en cas de non-respect de la loi lors de leurs emplettes.



## 4.4. SUPPLÉMENT DE REVENU GARANTI VERSUS PRESTATION CANADIENNE D'URGENCE

De nombreux (ses) aîné(e)s à faible revenu recevant le supplément de revenu garanti (SRG) doivent travailler pour arrondir leurs fins de mois. Ayant perdu leur emploi durant la pandémie, elles ont demandé la prestation canadienne d'urgence (PCU). Certain(e)s de ces travailleurs et travailleuses ont perdu la totalité ou une partie de leurs prestations du SRG en juillet 2021 parce qu'ils ont reçu la PCU en 2020. Plusieurs aîné(e)s nous contactent pour nous faire part de leur grande détresse. Ils ont de la difficulté de payer leur épicerie, leurs médicaments et combler d'autres besoins de base. Étant très préoccupés par cette situation, nous avons fait parvenir une lettre à notre député fédéral, monsieur Mario Simard pour lui apporter des pistes de solutions pour régler ce problème. Nous avons demandé à ce que le gouvernement prenne les mesures suivantes :



- Exclure la PCU du calcul du revenu ;
- Recalculer le SRG et les autres prestations aux aîné(e)s déterminées en fonction du revenu 2020-2021 ;
- Rendre rétroactivement les prestations perdues ;
- Appliquer le montant réajusté de la prestation pour 2021-2022.

Grâce à ces mesures, les travailleurs (euse) s âgé (e)s à faible revenu n'auront pas à faire face inutilement à de grandes épreuves au cours de la pandémie.

## 4.5. PÉTITION AU GOUVERNEMENT DU CANADA

Le gouvernement a annoncé une hausse de la Sécurité de la vieillesse, mais seulement pour les personnes de 75 ans et plus, ce qui est inadmissible.

Nous avons sollicité la population ainsi que nos membres pour signer cette pétition via nos réseaux sociaux.

Attendu que :

- La Sécurité de la vieillesse est une prestation universelle pour les 65 ans et plus admissibles;
- La Chambre des communes a adopté, le 8 mars 2021, une motion en faveur d'une augmentation de 110 \$ par mois de la Sécurité de la vieillesse dès 65 ans;
- Dans le contexte du dernier budget 2021-2022, le gouvernement fédéral s'entête à créer deux classes d'aînés, et de ce fait, il laisse tomber plus de 3 millions de personnes de 65 à 74 ans;
- La pandémie a entraîné une augmentation des coûts de toutes sortes pour tous les aînés;
- Un rattrapage était déjà nécessaire bien avant la pandémie.

Nous, soussignés, citoyennes et citoyens de la circonscription de Shefford et des autres circonscriptions canadiennes, prions le gouvernement du Canada :

- 1- D'augmenter de manière substantielle, dès maintenant, la pension de la Sécurité de la vieillesse dans l'objectif qu'au bout de trois ans, tous les aînés admissibles de 65 ans et plus aient 110 dollars de plus par mois;
- 2- D'augmenter le niveau des prestations du Supplément de revenu garanti (SRG) de 50 dollars par mois pour les personnes seules et de 70 dollars par mois pour les personnes aînées en couple.

## 4.6. CAFÉ DES ÉLECTIONS MUNICIPALES

Les trois regroupements locaux de la ville de Saguenay ont organisé un café des élections municipales. Ce café a permis à chaque candidat(e) à la mairie de ville de Saguenay à répondre à des questions sociales qui touchent le milieu communautaire. Nous avons participé à la rencontre et avons profité de l'occasion avec d'autres partenaires du milieu pour sensibiliser les candidats sur des enjeux locaux qui n'étaient pas abordé lors du débat.

## 4.7. PAGE FACEBOOK DU SERVICE BUDGÉTAIRE ET COMMUNAUTAIRE DE JONQUIÈRE

Nous partageons beaucoup d'information sur notre page Facebook pour mobiliser les consommateurs à défendre leurs droits.

- 5 vérifications indispensables avant de faire un achat en ligne;
- Les droits des locataires lorsqu'ils ont reçu un avis de reprise de logement ou d'éviction.
- Etc.

# 5. PARTENARIAT ET CONCERTATION

---

La concertation et la représentation renforcent l'enracinement du SBC de Jonquière dans la communauté.

Ce sont des occasions pour partager les préoccupations des consommateurs et consommatrices, informer les organismes aux activités du SBC de Jonquière et inviter les groupes à y participer.

Ce sont aussi des occasions de réflexion et d'échanges sur les enjeux problématiques vécues. C'est une opportunité de se donner une lecture commune des problématiques vécues en vue d'actions concertées.



## 5.1. COALITION DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS DU QUÉBEC (CACQ)

Depuis plusieurs années, le SBC de Jonquière est membre de la coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) qui œuvre auprès de et pour les associations de consommateurs membres, afin de positionner celles-ci comme étant des acteurs incontournables en matière de défense des droits des consommateurs et d'éducation financière.

### **Objectif**

Aider les associations membres à accomplir leur mission de base soit la défense collective des droits des consommateurs en matière de :

- ✓ Mission n°1 : éducation populaire.
- ✓ Mission n°2 : mobilisation sociale.
- ✓ Mission n°3 : représentation auprès des instances.
- ✓ Mission n°4 : action politique non partisane.

### Éducation populaire

- ✓ Entente avec Hydro-Québec : une entente de soutien financier à la mission pour les associations afin de créer, consolider et bonifier les mécanismes de soutien aux ménages à faible revenu (consultation budgétaire et ateliers)
- ✓ Entente avec l'Office de la protection du consommateur : une entente de soutien financier à la mission pour les associations afin de créer, consolider et bonifier les activités de consultation budgétaire et les ateliers d'éducation populaire liés à la consommation.
- ✓ Entente avec l'Autorité des marchés financiers : une entente de soutien financier à la mission pour les associations afin de créer, consolider et bonifier les activités de consultation budgétaire et les ateliers d'éducation populaire liés à la consommation.

### Mobilisation sociale

- Journée sans achat « Vendredi fou ».

### Représentation auprès des instances

Ces consultations et représentations permettent aux associations participatives de remettre à l'avant-plan les préoccupations des associations de consommateurs auprès des décideurs nationaux :

- Secrétariat de l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS).
- Office de la protection du consommateur (OPC).
- Autorité des marchés financiers (AMF).
- Bureau de la consommation (BC).
- Agence canadienne de la consommation en matière financière (ACFC).

#### Action politique non partisane

Le SBC de Jonquière intervient par le biais de la CACQ lors des consultations relatives à de nombreux projets de loi ayant un impact potentiel sur les consommateurs du Québec.

En 2021 le SBC de Jonquière a participé à quelques réunions avec les membres de la CACQ dont :

- ✓ L'assemblée générale de la coalition;
- ✓ La rencontre d'échange permettant de tracer :
  - Un portrait d'ensemble des modifications structurelles à privilégier;
  - Un projet préliminaire de plan stratégique pour la Coalition.
- ✓ La rencontre d'information sur le financement de l'Autorité des marchés financiers.

## 5.2. FORUM DE DISCUSSION FACEBOOK

Le SBC de Jonquière est inscrit sur les forums de discussion sur Facebook (Forum des membres CACQ et forum des membres CACQ/Union). Ces forums favorisent grandement la circulation d'information entre les différentes associations de la province. Ils améliorent également la rapidité de réaction à l'actualité et le partage des tâches.

## 5.3. CORPORATION DE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE (CDC) DES DEUX-RIVES

Depuis plusieurs années, le SBC de Jonquière est membre de la CDC des Deux-Rives. Ceci permet d'élargir les champs d'actions de par les différents volets de travail de la CDC des Deux-Rives sur son territoire.



## Les différents volets de travail de la CDC

|  |   |
|--|---|
| <b>Concertation</b>  | Entre les organismes dans le but de renforcer le mouvement communautaire.   |
| <b>Information</b>   | Circulation de l'information sur toutes sortes d'enjeux locaux, régionaux et nationaux touchant de près ou de loin le milieu communautaire.                                       |
| <b>Formation</b>   | Détermination des besoins, recherche de personnes ressources, organisation de formations, suivi.  |
| <b>Représentation</b>  | Représenter les membres dans différentes instances des milieux communautaires, socio-économiques ou politiques.   |
| <b>Soutien et services aux membres</b>                                   | Services variés : assurance collective, comptabilité, etc.  |
| <b>Consolidation développement communautaire</b>                         | Aider à la création et au maintien des groupes et des réseaux. Soutien aux groupes à leur démarrage, à leur recherche de financement, à l'élaboration de leur plan d'action, etc. |
| <b>Promotion</b>   | Organisation d'activités de promotion et de visibilité de l'action communautaire : documents promotionnels, médias, journées communautaires, etc.                                 |
| <b>Travail en partenariat</b>  | Travail avec les acteurs politiques, institutionnels et socio-économiques du territoire sur des projets de développement local.   |
| <b>Soutien à l'économie et au développement économique communautaire</b> | En étant une ressource technique en économie sociale : accompagnement, animation, promotion et information.   |
| <b>Recherche</b>   | Activités de recherche. Ex : profil socio-économique.   |

En 2021, nous avons :

- ✓ Participé au déjeuner de Noël;
- ✓ Participé à l'assemblée générale annuelle;
- ✓ Informé leurs membres sur nos prises de position concernant nos dossiers;
- ✓ Participé à 4 rencontres du conseil d'administration de la CDC;
- ✓ Participé à 2 rencontres de sous-comité du conseil d'administration de la CDC.

## 5.4. COMITÉ TRANSPORT URGENGE DÉPANNAGE

Le comité « Transport urgence dépannage » est un projet de mobilisation et de concertation des organismes pour répondre à des besoins urgents de personnes en situation de vulnérabilité et sans ressource qui, de par leur situation personnelle, se retrouvent dans une zone grise ou encore un trou de service. Impact important : circulation d'informations et d'échanges qui permettent aux organismes d'améliorer la référence, de diminuer le dédoublement et de s'assurer, le plus possible, d'amener les personnes vers l'autonomie ou vers d'autres services.

### **Les organismes participant au projet :**

- Aînés de Jonquière.
- Centre d'action bénévole de Jonquière.
- Centre de femmes Mieux-Être.
- Centre du Mieux-Vivre de St-Ambroise.
- Centre l'Escale de Jonquière.
- Entre-Êtres.
- Maison d'hébergement le Séjour.
- Patro de Jonquière (travail de rue).
- Service budgétaire et communautaire de Jonquière.

### **Partenaires participants :**

- CIUSSS/CLSC de Jonquière (organisation communautaire).
- Services Québec – Bureau de Jonquière (participation occasionnelle pour information, répondre aux questionnements fréquents, etc.).



En 2021, nous avons participé à 3 rencontres avec le comité. Les membres communiquent régulièrement entre eux lorsqu'une situation se présente, et ce, afin de trouver la meilleure solution possible.

Analyse des réclamations : les organismes qui participent au projet et au comité analysent les réclamations en commun. Ce travail permet de mieux référer les personnes tout en améliorant nos outils (grilles de décisions, critères, etc.)

### **Historique**

Ce projet est un travail de concertation entre quelques organismes communautaires, la CDC et le CSSSJ/CIUSSS. Il a été constitué à la demande d'organismes communautaires qui ont identifié un problème. Un sondage auprès des membres a permis d'identifier la nature du problème. Il s'agit alors d'un besoin de transport en situation d'urgence qui ne se répète pas dans le temps, où aucun autre programme ou fonds ne peut venir appuyer l'organisme et qui ne fait pas partie des activités habituelles de l'organisme. Le comité a mis sur place un fond d'aide, des outils d'analyse et des critères d'attribution. Chaque organisme participe à l'analyse des demandes de remboursement permettant un échange enrichissant entre eux afin de mieux connaître ce qui est disponible sur le territoire et trouver, s'il y a lieu, des solutions pour aider la personne à long terme. Chaque organisme participe au fonds pour un montant de 50 \$. Le fonds se maintient grâce à la participation de partenaires du territoire. La CDC gère le fonds. Les services d'accompagnement déjà existant sont utilisés en priorité ou encore le transport en commun lorsque c'est possible. Grâce à une expérimentation financée par le FQIS, le comité a pu développer un volet d'urgence dépannage venant combler d'autres situations pour des personnes tombant dans un trou de services.

## **5.5. TABLE DE LUTTE À LA PAUVRETÉ**

La table de lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale de Jonquière, est une concertation de plusieurs partenaires (communautaires, secteur de la santé, gouvernementaux, politiques) du territoire travaillant de près avec des personnes en situation de pauvreté et /ou d'exclusion sociale ou étant sensibilisés à la situation.

## Objectifs

- Promouvoir et soutenir la mise en place de stratégies fondées sur le partenariat, la concertation, la participation, et l'engagement actif de la collectivité qui visent à lutter à la pauvreté et/ou à l'exclusion sociale sur le territoire de Jonquière;
- Favoriser la prise en charge de la communauté par elle-même;
- Soutenir et encourager la participation citoyenne tout en mettant l'accent sur le processus de prise en charge du développement par la collectivité (empowerment);
- Veiller à l'évolution et à l'application du plan d'action local concerté.
- Favoriser la recherche d'alternatives et de mesures innovantes pour améliorer la qualité de vie tant individuelle que collective de la population du territoire dans une perspective de changement social et de développement durable viable.

En 2021, le Service budgétaire a participé à une (1) rencontre de la Table de lutte à la pauvreté.



## 5.6. CENTRAIDE

Centraide amasse des fonds afin de les redistribuer aux organismes offrant un soutien aux personnes dans le besoin sur le territoire du Saguenay–Lac-Saint-Jean. En tant que bâtisseur communautaire, Centraide développe un vaste et solide réseau d'entraide composé d'organisations et d'individus qui répondent aux besoins sociaux des communautés.

Le SBC de Jonquière remercie Centraide pour leur soutien financier dont on bénéficie depuis plusieurs années. Le financement octroyé par Centraide vient en appui à la réalisation de notre mission auprès de la population dont les besoins ne cessent de croître.

En 2021, nous avons :

- ✓ Participé au Télé-merci;
- ✓ Participé à 9 rencontres du cabinet campagne;
- ✓ Participé à 3 rencontres du comité des organismes associés;
- ✓ Participé à la rencontre d'information concernant le formulaire de demande d'aide financière;
- ✓ Participé à l'assemblée générale.

## 5.7. OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

L'Office de la protection du consommateur est un organisme du gouvernement du Québec créé en 1971 qui fournit des services aux consommateurs et aux commerçants.

### L'Office

- ✓ Protège les consommateurs et surveille l'application des lois et des règlements sous sa responsabilité;
- ✓ Informe collectivement et individuellement les consommateurs, les éduque et reçoit leurs plaintes;
- ✓ Favorise la concertation des acteurs du marché de la consommation (consommateurs, commerçants, associations qui les représentent);
- ✓ Représente les intérêts des consommateurs auprès des organismes publics québécois, canadiens et internationaux.

L'Office de la protection du consommateur demeure un important partenaire du mouvement consommateur et il maintient les ponts en invitant toutes les associations de consommateurs à des rencontres annuelles. En 2021, le SBC de Jonquière a participé à la rencontre qui s'est tenue par vidéoconférence.

## 5.8. REGROUPEMENT DES SERVICES BUDGÉTAIRES DE LA RÉGION 02

Au Saguenay–Lac-Saint-Jean, nous sommes cinq services budgétaires pour couvrir le territoire. Pour simplifier notre travail, nous avons créé un regroupement non formel qui se réunit à quelques reprises durant l'année.

Les objectifs du regroupement sont de :

- Informer la population sur les droits des consommateurs;
- Promouvoir les services budgétaires de la région;
- Améliorer nos services par de la formation continue et partager nos connaissances et nos expériences;
- Développer une force de frappe régionale.

En 2021, nous avons participé à :

- Une rencontre de regroupement et 1 rencontre avec les Services budgétaires du Saguenay;





- Deux rencontres téléphoniques avec des services budgétaires de la région pour échanger sur nos méthodes de travail;
- Quelques rencontres avec un groupe d'étudiants en travail social du Cégep de Jonquière pour un projet sur la défense collective des droits. Un atelier sur le crédit et l'endettement a été présenté à nos membres.

## 5.9. COMITÉ DE SÉCURITÉ ALIMENTAIRE DE JONQUIÈRE

La mission du comité de sécurité alimentaire de Jonquière est de favoriser la mise en place d'activités et de services adaptés aux besoins des diverses clientèles rejointes par les organismes.

Les activités et les services doivent cibler prioritairement la reprise de pouvoir personnel et privilégier le partenariat intersectoriel autour de la sécurité alimentaire.

En 2021, nous avons participé à 3 rencontres du comité et 2 rencontres de sous-comité.

## 5.10. CENTRE DE JUSTICE DE PROXIMITÉ DU SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN (CJPSLSJ)

La mission du CJPSLSJ est de promouvoir l'accès à la justice en favorisant la participation des citoyennes et des citoyens, par des services d'information, de soutien et d'orientation, offerts en complémentarité avec les ressources existantes et en favorisant leur participation. Il constitue un lieu reconnu d'information juridique et de référence, proche des citoyennes et des citoyens, visant à rendre la justice plus accessible et à accroître la confiance dans le système judiciaire. Il offre aussi des séances d'information juridique gratuite.

Le SBC de Jonquière s'est impliqué dans l'implantation d'un Centre de justice de proximité pour la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean en 2013. Nous sommes membres du conseil d'administration depuis sa fondation.

En 2021, nous avons participé à :

- 7 rencontres du conseil d'administration
- 2 rencontres spéciales du conseil d'administration;
- 1 rencontre de sous-comité du conseil d'administration;

- L'assemblée générale annuelle
- La formation sur la syndicalisation.

## 6. AUTRES

---

### 6.1. FORMATION DU PERSONNEL

La formation est un élément important que le SBC de Jonquière ne néglige pas. Il se doit de voir au ressourcement de ses travailleuses et de ses bénévoles, de favoriser la réflexion sur les grands enjeux de notre société, de donner du temps pour l'analyse et l'acquisition de connaissances.

En 2021, les sujets de formation ont porté sur :

- ✓ Achat d'une voiture d'occasion, offerte par l'Office de la protection du consommateur;
- ✓ Comment intervenir efficacement auprès d'une clientèle présentant des comportements difficiles, offerte par la CDC des Deux-rives (professeure de l'uqac, madame Sandra Juneau);
- ✓ Formation sur le soutien financier aux travailleurs durant la pandémie, offerte par le Mouvement Action Chômage;
- ✓ Les outils à utiliser s'il y a des élections lors de l'assemblée générale annuelle lorsque celle-ci est par Zoom, offerte par madame Geneviève Siméon de la Corporation de développement communautaire (CDC) des Deux-Rives;
- ✓ Les états financiers et la gestion des surplus, offerte par la Coalition des associations de consommateurs (La société des comptables professionnels agréés Maillette);
- ✓ Le télétravail, offerte par Éducaloi;
- ✓ Programme de subvention pour un stage étudiant rémunéré en informatique;
- ✓ Système téléphonique IP;
- ✓ Tourner une vidéo comme les pros; du montage à la mise en ligne, offerte par Formation Expertis;
- ✓ Le trouble de déficit d'attention (TDA) avec ou sans hyperactivité, offerte en collaboration par l'organisme le Panda, le CIUSSS et la commission scolaire;

Nous avons assisté à un colloque offert par Option consommateur. Les conférences sont :



### **Conférence 1 : Mondialisation et achat local – Un possible équilibre ?**

FORMATEURS :

**Jacques Nantel**, professeur, chercheur et spécialiste du commerce de détail aux HEC Montréal.

**Yan Cimon**, professeur titulaire de stratégie à la Faculté des sciences de l'administration de l'Université Laval.

**Marcel Groleau**, président général de l'Union des producteurs agricoles. Animation : **Ariane Krol**, journaliste à La Presse.

### **Conférence 2 : Se serrer la ceinture – Pour combien de temps encore ?**

FORMATEURS :

**Philippe d'Astous**, professeur adjoint en finances à HEC Montréal.

**Éric Lebel**, CPA, CA, associé chez Raymond Chabot Grant Thornton.

**Nathalie Bachand**, présidente d'éducépargne, actuaire de formation et planificatrice financière indépendante.

Animation : François Gagnon, chroniqueur spécialisé en finances personnelles et en économie

### **Conférence 3 : Accès à la justice – Vers une petite révolution ?**

FORMATEURS :

**Pierre Noreau**, professeur à la Faculté de droit de l'Université de Montréal et chercheur du Centre de recherche en droit public.

**Mylène Lemieux**, conseillère juridique chez Cisco, pratiquant le droit commercial et des technologies et présidente du Jeune Barreau de Montréal.

**Alexandre Desy**, avocat, auteur, philanthrope et entrepreneur. Il a fondé l'entreprise onrègle.com, une entreprise innovante visant à améliorer l'accès à la justice.

Animation :

**Céline Lacerte-Lamontagne**, est avocate et a été juge à la Cour du Québec, chambre criminelle de 1994 à 2012.

### **Grande conférence :**

- ✓ Grande conférence de **Daniel Therrien**, commissaire à la protection de la vie privée : **Vie privée – À quel point est-elle malmenée par la pandémie**

## 6.2. LOGICIEL

Le SBC de Jonquière utilise depuis plusieurs années un outil informatique qui est dédié à la collecte des données pour les activités de consultation budgétaire. Une consultation menée à l'automne 2018 a permis à l'ingénieur derrière la conception de prévoir une phase de bonification pour répondre aux besoins spécifiques des associations de consommateurs intéressées par le logiciel. Cet outil a grandement facilité le travail des associations de consommateurs pour conserver dans une base de données les informations des personnes rencontrées en consultations budgétaires, extraire des statistiques en plus d'offrir un outil de planification budgétaire. L'outil permet également de rassembler les informations nécessaires à la reddition de compte auprès des bailleurs de fonds.

En 2021, nous avons :

- ✓ Rencontré madame Marie-Hélène Bédard, du service d'aide financière du Cégep de Jonquière pour lui présenter l'outil de planification budgétaire ;
- ✓ Rencontré les services budgétaires de la région qui utilisent le logiciel « Clientèle » pour leur offrir notre expertise dans l'utilisation de celui-ci.

## 6.3. LES TÂCHES TECHNIQUES

On oublie souvent les tâches techniques, mais elles représentent plus de 20 % des heures travaillées.

Ces tâches sont l'accueil, le secrétariat, la correspondance, la création d'outils, le montage de formations, les évaluations, la préparation des rencontres, la préparation de documents ainsi que la formation de nouveaux employés. Il y a également les demandes de subvention qui exigent une attention particulière.



# REMERCIEMENT

---

Nous tenons à remercier tous nos bénévoles qui nous aide à accomplir notre mission auprès des citoyens et citoyennes.

RICHARD BELZILE  
GINETTE BOISSONNEAULT  
PIERRE BOLDUC  
HÉLÈNE BOUDREault  
JEAN-GUY CÔTÉ  
RÉGIS CÔTÉ  
JEAN-PIERRE DORAIS  
SUSIE GAGNÉ  
MARCEL HALLEY  
PIERRE LEDUC  
BENOÎT MARTINEAU  
ÉRIC MERCIER  
JULIEN ROUSSEAU  
RÉAL SHEEHY  
GÉRALD ST-PIERRE  
NICOLAS ST-PIERRE  
ALAIN THIBEAULT  
RAYNALD TREMBLAY  
RÉNALD VEILLETTE  
SOLANGE RIVERIN  
GINETTE MORIN  
JACQUES HÉBERT  
MIREILLE BONNEAU  
BRUNO GARBUGLI

# MERCI À NOS REGROUPEMENTS

---

## MERCI À NOS REGROUPEMENTS



# MERCI À NOS BAILLEURS DE FONDS

---

*Secrétariat à l'action  
communautaire  
autonome  
et aux initiatives  
sociales*

Québec 


 **Hydro  
Québec**

 **Desjardins**  
Caisse de Jonquière

 **Desjardins**  
Caisse d'Arvida-Kénogami

  
**Centraide**  
Saguenay-Lac-Saint-Jean

*Office  
de la protection  
du consommateur*

Québec 

 **AUTORITÉ  
DES MARCHÉS  
FINANCIERS**





2303, rue Sir-Wilfrid-Laurier, bureau 204  
Jonquière (Québec) G7X 5Z2

Tél. : 418 412-4447

Télec. : 418 412-4457

Site Internet : [servicebudgetairejonquiere.org](http://servicebudgetairejonquiere.org)



**Service  
Budgétaire et Communautaire  
de Jonquière**