



**Service
Budgétaire et Communautaire
de Jonquière**

RAPPORT ANNUEL 2022



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
1.5. VALEURS DE L'ORGANISATION	6
1.6. PLANIFICATION STRATÉGIQUE	7
1.7. PROFIL NOVA	11
1.8. SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SUPPORT POUR LE RECRUTEMENT D'UN(E) CONSEILLER (ÈRE) BUDGÉTAIRE	12
2. ACTIVITÉS D'ÉDUCATION ET D'INFORMATION	14
2.1. COURS ET ATELIERS THÉMATIQUES	14
2.2. MÉDIAS SOCIAUX (FACEBOOK, SITE WEB)	15
2.3. HYDRO-QUÉBEC/HYDRO-JONQUIÈRE.....	16
3. SERVICE D'AIDE DIRECTE ET PROGRAMMES OFFERTS AUX CONSOMMATEURS ET CONSOUMMATRICES.....	19
3.1. LA CONSULTATION BUDGÉTAIRE.....	19
3.2. LES PRÊTS SANS INTÉRÊT	21
3.3. SERVICE D'IMPÔT.....	23
3.4. SERVICE D'AIDE TÉLÉPHONIQUE ET/OU EN PERSONNE SANS OUVERTURE DE DOSSIER	24
3.5. FORMULAIRES.....	24
3.6. VILLE SAGUENAY.....	24
3.7. AUTRES PROGRAMMES	26
4. DÉFENSE DES DROITS EN MATIÈRE D'ENDETTEMENT ET DE CONSOMMATION.....	26
4.1. SOLLICITATION ET PUBLICITÉ SUR LE CRÉDIT	27
4.2. POLITIQUE D'EXACTITUDE DES PRIX.....	27
4.3. VENDREDI FOU : CONSOMMATEURS AVERTIS, PROFITEZ DES SOLDES ET DÉJOUÉZ LES PIÈGES DES COMMERÇANTS!	28
4.4. PAGE FACEBOOK DU SERVICE BUDGÉTAIRE ET COMMUNAUTAIRE DE JONQUIÈRE 29	
5. PARTENARIAT ET CONCERTATION	29
5.1. COALITION DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS DU QUÉBEC (CACQ)....	29
5.2. FORUM DE DISCUSSION FACEBOOK.....	31

5.3.	CORPORATION DE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE (CDC) DES DEUX-RIVES	
	31	
5.4.	COMITÉ TRANSPORT URGENGE DÉPANNAGE	33
5.5.	TABLE DE LUTTE À LA PAUVRETÉ.....	34
5.6.	CENTRAIDE.....	36
5.7.	OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR	37
5.8.	REGROUPEMENT DES SERVICES BUDGÉTAIRES DE LA RÉGION 02	37
5.9.	COMITÉ DE SÉCURITÉ ALIMENTAIRE DE JONQUIÈRE	38
5.10.	CENTRE DE JUSTICE DE PROXIMITÉ DU SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN (CJPSLSJ)	38
6.	AUTRES.....	39
6.1.	FORMATIONS DU PERSONNEL.....	39
6.2.	LOGICIEL.....	39
6.3.	LES TÂCHES TECHNIQUES	40

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 2022	Heures d'implication
Conseil d'administration+ AGA	5	10	75 heures
Comité de crédit	5	6	5 heures
Service impôt	15	N/A	771 heures

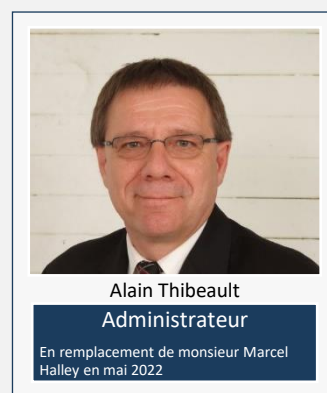
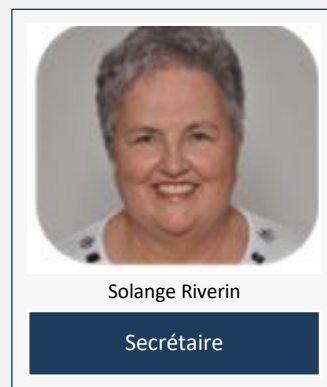
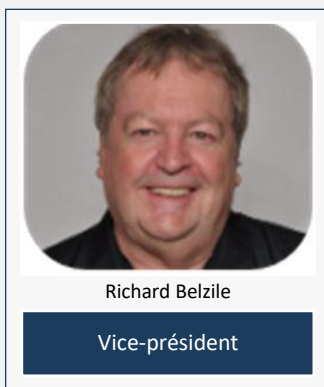
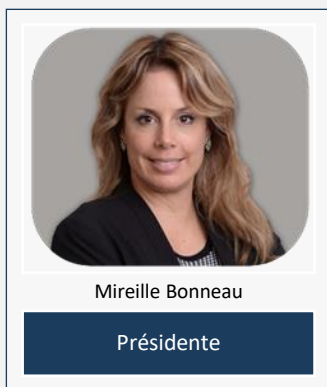
1.2. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Cette année notre assemblée générale annuelle s'est tenue en présentielle le 21 avril 2022. 10 membres y ont participé.

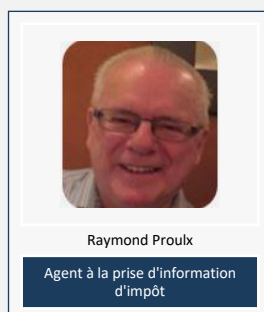
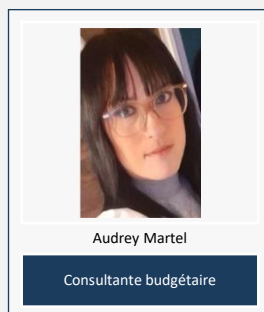
1.3. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

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.

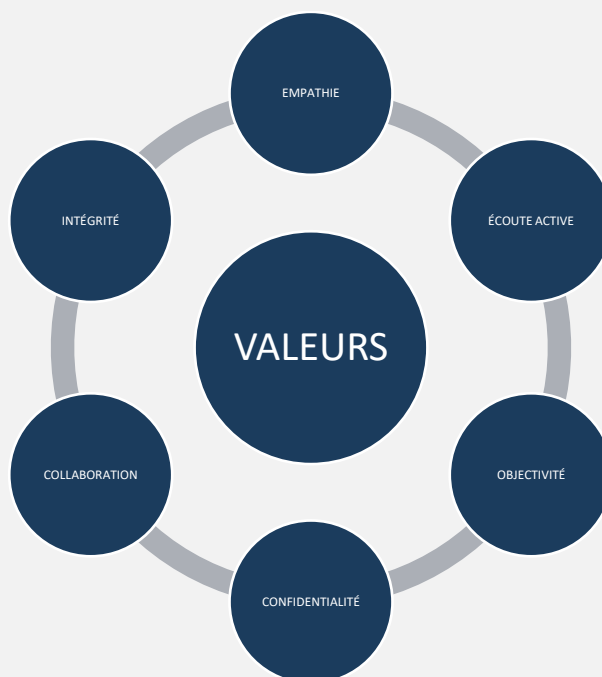
Cette année, nous avons été grandement attristés par le décès de monsieur Richard Belzile qui était impliqué au sein du conseil d'administration depuis 2016 en plus de son implication comme bénévole au service d'impôt depuis 2013. Monsieur Belzile était très généreux de son temps et passionné par tout ce qu'il entreprenait. Son implication a permis d'aider bien des gens ainsi que nos partenaires dans divers dossiers et nous sommes grandement reconnaissants de ce qu'il a fait. Nous sommes conscients que cette implication n'aurait pas été la même sans l'appui et le soutien de ses proches. Alors, nous tenons également à les remercier. Monsieur Belzile avait la capacité de communiquer sa bonne humeur par son rire unique qui venait du fond du cœur. Le vide qu'il laisse est immense.



1.4. LES EMPLOYÉ(E)S



1.5. VALEURS DE L'ORGANISATION



1.6. PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Nous avons fait appel au groupe l'Adjointe afin de nous accompagner dans un processus de réflexion et de planification stratégique. Cet accompagnement avait pour objectifs :

- L'identification des besoins actuels de l'organisme;
- La compréhension des enjeux et des défis en lien avec la réalisation de la mission de l'organisme;
- L'organisation d'une structure de travail efficiente.

Dans un premier volet, nous avons fait une réflexion stratégique concernant le service d'impôt pour évaluer si nous devons conserver ce service. Une rencontre avec la direction, les membres du conseil d'administration et le groupe l'Adjointe a eu lieu le 11 novembre 2022. À la lumière de cette réflexion, le conseil d'administration a été en mesure de prendre une décision éclairée et ferme soit de ne plus offrir le service d'impôts. Voici le bilan de cette réflexion stratégique :

Contexte global actuel de l'organisme	Contexte du service d'impôt actuel
Une seule ressource en place (directrice) ce qui fragilise l'organisme.	La personne salariée dédiée à la prise d'informations est toujours disponible.
Une directrice d'expérience en poste.	La coordonnatrice de l'impôt a pris sa retraite, mais va demeurer bénévole.
Il y a une belle collaboration avec les partenaires du milieu.	L'organisme dispose de plusieurs bénévoles (environ une douzaine).
Il n'y a pas de développement possible (mode survie).	Une personne doit être embauchée pour assurer l'accueil, ainsi qu'une personne pour coordonner les bénévoles et pour ce faire, des vérifications légales sont nécessaires pour que celles-ci soient accréditées au programme de bénévoles, ce qui peut prendre un certain délai avant d'avoir la réponse.
La deuxième personne embauchée devra avoir un profil professionnel particulier et difficile à trouver, puisqu'elle devra avoir	Des discussions ont eu lieu avec des collaborateurs pour avoir le prêt d'une ressource.

une expertise en finances personnelles ainsi qu'en intervention.	
Les demandes d'aide sont de plus en plus nombreuses.	Un partenaire de l'Estrie est prêt à partager les résultats de la restructuration de son service d'impôts.
Les dossiers sont de plus en plus complexes à traiter.	Le service d'impôt engrange un déficit d'environ 5 000 \$.
Le temps de formation pour une nouvelle ressource est d'environ un an pour qu'elle soit autonome.	
Avantage à garder le service d'impôt	Enjeux à garder le service d'impôt
Les bénévoles sont impliqués.	Les bénévoles doivent être formés et encadrés.
Le service permettra aux utilisateurs de bénéficier des crédits d'impôt auxquelles ils ont droit.	Le SBCJ ne retire pas d'avantages financiers.
Le service permet de faire connaître le Service budgétaire.	La démarche d'autorisation du personnel requis est complexe.
Le service permet d'accueillir des partenaires pour promouvoir leur offre de services grâce à l'achalandage élevé.	Les locataires de l'immeuble sont dérangés, et il y a parfois des situations de violence verbale et d'agressivité de la part de la clientèle.
Le service pourrait engranger des profits modiques, sans abuser de la clientèle.	Le service est déficitaire.
Le prix très bas du service avantage la clientèle.	Le personnel doit être qualifié et le court temps que dure la période des impôts rend le recrutement difficile.
L'offre répond à un besoin essentiel pour la clientèle.	Le personnel n'est pas suffisant et le service gruge les ressources du SBCJ.
L'offre de service permet de diffuser des informations pertinentes aux utilisateurs (ex. : programme Accès-Loisirs, ententes particulières Hydro-Québec, etc.)	L'offre de service ne permet pas au SBCJ de se développer à son plein potentiel.
L'interaction entre le service d'impôt et le Service budgétaire est importante.	L'estimation du montant à allouer à l'impôt est ardue, puisqu'on ignore le nombre de clients desservis d'une année à l'autre.

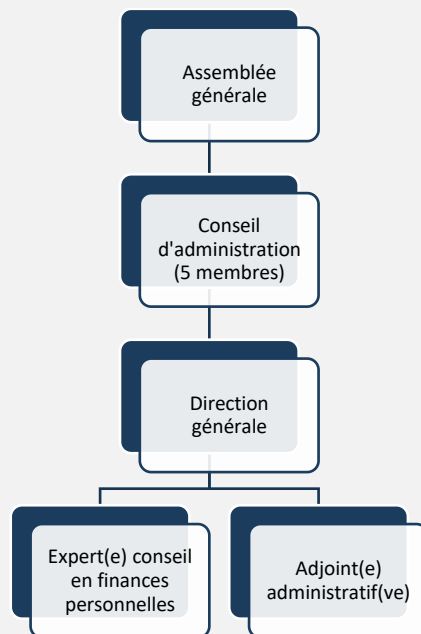


1666 personnes ont été atteintes cette année.	Les bénévoles sont vieillissants.
Le service d'impôt dessert la mission « aide » de l'organisme.	La clientèle demande plus d'explications et à obtenir plus d'informations.
	La période d'intervention est courte (3 mois).
	La relève sera dure à trouver advenant l'interruption des services.
	Le service requiert beaucoup de temps et de préparatifs.
	La recherche de locaux pour la saison des impôts est difficile.

Avantages à l'enlever	Enjeux à l'enlever
Les autres services pourront être développés.	La clientèle démunie serait abandonnée.
La gestion du personnel qualifié, des bénévoles, etc. sera réduite.	Le service, qui, entre dans la mission du SBCJ, serait perdu.
Les offres du SBCJ seront plus concentrées.	L'expertise acquise au fil du temps serait perdue (si le service est interrompu un an, il n'y a pas de retour possible).
La direction du SBCJ n'aura plus à partager son temps entre le service à la clientèle et le service d'impôt temporaire.	La clientèle des impôts aurait peut-être de la difficulté à s'orienter ailleurs.
Le déficit sera amoindri ou aboli.	Le service devrait être dispensé ailleurs et trouver cette ressource serait difficile.
Le volet de formation dans les écoles pourrait être mis de l'avant.	Le SBCJ perdrait une source de rayonnement.
Le personnel en place disposerait de plus de temps.	Les interventions avec la clientèle qui pourrait avoir besoin d'autres services seraient moins fréquentes.
Les demandes d'autorisation gouvernementales ne seraient plus nécessaires.	
Les efforts seraient plus facilement dirigés vers la mission d'éducation qui est prioritaire.	
La surcharge de gestion de dossiers hors saison impôts serait retirée.	



Dans un deuxième volet, il y a la révision de la structure organisationnelle par la conception de l'organigramme et des profils de postes. La structure organisationnelle a été déterminée suite à la réflexion stratégique sur le service impôt. Le nombre de postes ainsi que leur profil a été établi pour nous permettre d'être le plus efficaces possible. Nous avons priorisé de définir le profil de poste d'un(e) conseiller(ère) budgétaire pour nous permettre d'afficher le poste dans les plus brefs délais. Les profils de poste de la direction générale et de l'adjointe administratif(ve) seront finalisés en 2023.



1.7. PROFIL NOVA

Nous avons utilisé les services du groupe l'Adjointe pour faire une activité de consolidation d'équipe (membres du conseil d'administration et la direction). On nous a proposé un atelier personnalisé et conçu à partir de la méthodologie de profils Nova. C'est madame Catherine Émond, ressource certifiée du groupe l'Adjointe d'animer l'activité. En décembre 2022, le questionnaire a été rempli par tous les participants et tous ont rencontré individuellement madame Catherine Émond pour la présentation de leur profil personnel. L'activité de groupe se fera en 2023.

1.8. SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SUPPORT POUR LE RECRUTEMENT D'UN(E) CONSEILLER (ÈRE) BUDGÉTAIRE

Nous avons utilisé les services du groupe l'Adjointe pour de l'accompagnement et du soutien dans le recrutement d'un(e) conseiller (ère) budgétaire. L'organisme a toujours fonctionné avec peu d'employé(e)s et a toujours eu une bonne rétention de son personnel, ce qui a permis aux employé(e)s en poste de se perfectionner et de développer une expertise dans les finances personnelles. Depuis le départ à la retraite d'une employée en 2018, il a été difficile de trouver une ressource pour pourvoir ce poste. C'est pour cette raison que nous avons demandé de l'accompagnement et du soutien au groupe l'Adjointe. Nous leur avons demandé une formule tout inclus pour le recrutement, soit de publier l'offre d'emploi, trier les candidatures, faire les entrevues avec le test psychométrique TRIMA lors de celles-ci.

En décembre 2022, une première activité « Brainstorm d'idée » a été lancée sur Facebook pour faire appel à la créativité collective pour trouver un titre de poste plus « punché » et représentatif. L'activité qui a été très enrichissante nous a permis de trouver le titre du poste à combler. Le titre retenu a été « Expert(e) conseil en finances personnelles ». Suite à cette activité, l'offre d'emploi a été préparée pour que celle-ci soit affichée en début d'année 2023.



Le Service Budgétaire compte sur un 44 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 aux finances personnelles, nous nous sommes surtout fait connaître auprès de la population pour nos services d'aide et de soutien.

MOYENS UTILISÉS

Défendre les droits et intérêts des consommateurs

Informar, outiller 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	19
Nombre de participants	163

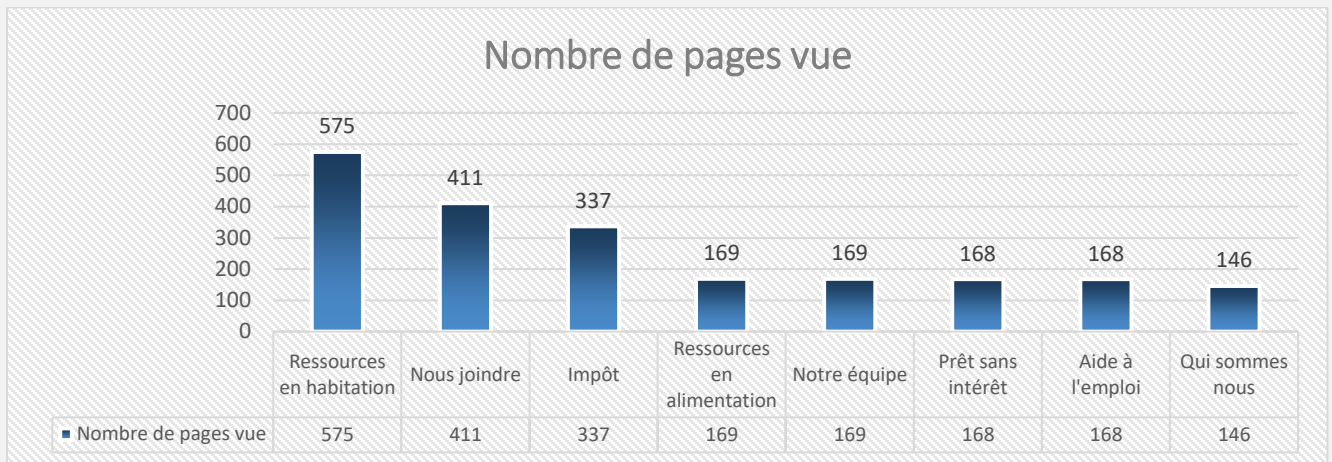
2.2. MÉDIAS SOCIAUX (FACEBOOK, SITE WEB)

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.

PAGE FACEBOOK	2022
Couverture de la page (nombre de vues)	8024
Visite de la page	706
Mention « J'aime »	122



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

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

2.3. HYDRO-QUÉBEC/HYDRO-JONQUIÈRE

Rencontre annuelle Hydro-Québec

En mars 2022, 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 « Éconologie »

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 2022, nous avons rencontré 143 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 DIRECTE 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 référés 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.

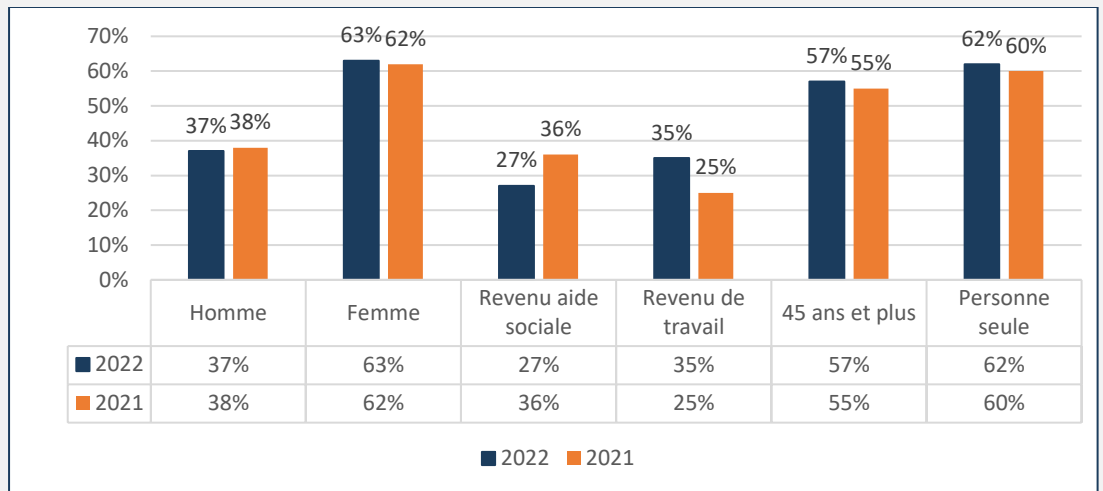
L'approche utilisée est d'amener la personne à réfléchir et trouver par elle-même des solutions avec l'information qui lui est transmise et en fonction de ses priorités. Nous privilégions la qualité de vie et tentons de tenir compte de la personne dans sa globalité.

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 2022, nous avons traité 143 demandes de familles ou d'individus en consultation budgétaire. Ce qui donne un grand total de 265 interventions auprès de notre clientèle. Nous avons constaté, en 2022, que les dossiers sont de plus en plus complexes et les rencontres prennent beaucoup plus de temps.



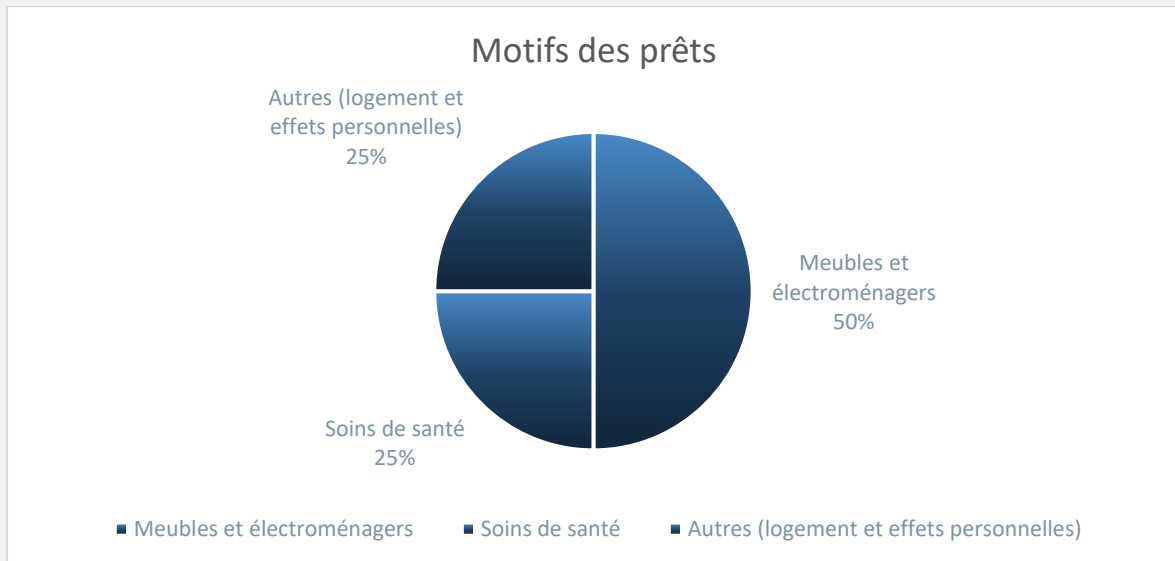
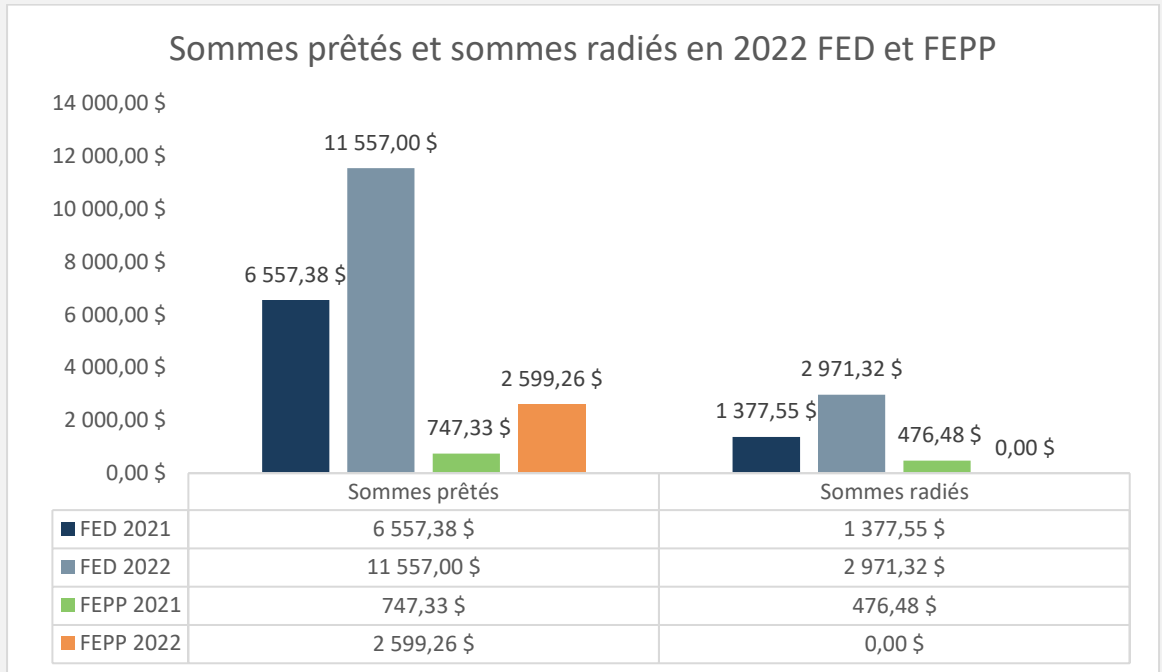


3.2. LES PRÊTS SANS INTÉRÊT

En partenariat avec les Caisses Desjardins de Jonquière et d'Arvida-Kénogami, nous offrons un service de prêt sans intérêt offert aux membres de Desjardins 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.

Le Service budgétaire a également un autre fond de prêt (FEPP) qui était utilisé pour les gens qui avaient un compte bancaire autre qu'une caisse. Depuis 2019, nous ne sommes plus en mesure d'utiliser ce fond pour des raisons administratives. Cette année, nous avons trouvé une autre vocation pour ce fond. Tout a commencé lorsqu'une personne est venue nous rencontrer pour qu'on puisse l'aider, car elle ne savait plus quoi faire. Celle-ci avait subi un sinistre et avait perdu tous ses biens. L'aide sociale lui avait fourni un document qui lui permettait de se procurer des effets personnels pour une somme de 1500 \$. Habituellement, la personne remet ce document au commerçant et par la suite, celui-ci fait une demande de remboursement à l'aide sociale. Depuis la pandémie et la fermeture de certaines grandes surfaces, les commerçants n'acceptent plus ce document et exigent aux personnes de payer par carte de crédit. Suite à ce constat, nous avons pris entente avec les agents à l'aide sociale pour permettre à leur clientèle de se procurer des biens lorsque cette situation se produit. Nous traitons la demande en prêt sans intérêt avec notre fond FEPP et celui-ci est remboursé par l'aide sociale. Ce fonds a également été utilisé pour des demandes du comité « Transport Urgence dépannage » lorsque cela facilite le traitement d'une demande.

Cette année, nous avons reçu 13 demandes pour un prêt et en avons accepté 9 ainsi que 3 demandes pour le fond FEPP pour un total de 14 156.26 \$.

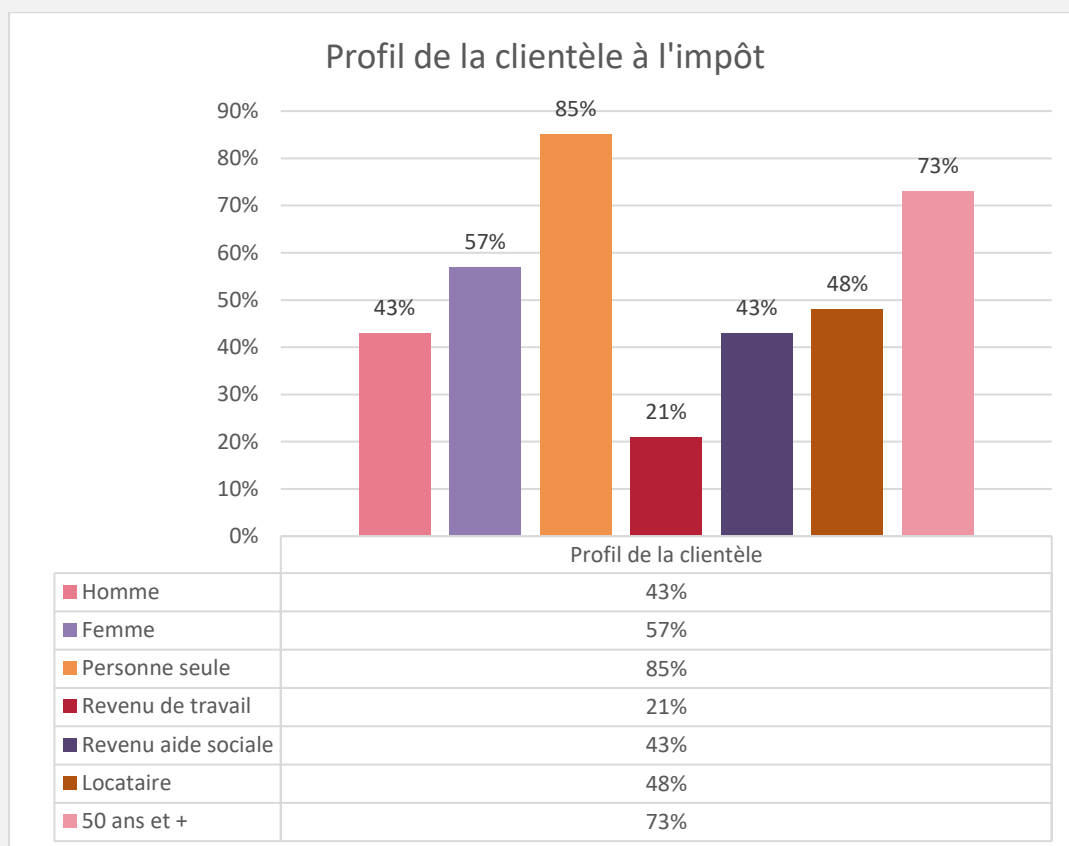


3.3. SERVICE D'IMPÔT

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 2022, nous avons rempli 3239 formulaires avec l'aide de 15 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 possible 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 16 personnes à remplir leur formulaire au courant de l'année 2022.

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 2022, dû à la Covid-19, nous avons tenu seulement 1 demi-journée, soit celle de septembre.

Depuis 2018, le service budgétaire fait partie du comité organisateur d'Accès-Loisirs. En 2022, nous avons participé à deux rencontres 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 2022, le SBC de Jonquière a traité 19 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 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 approchés pour les aider à promouvoir le projet. Nous avons distribué le tiers des codes promotionnels à des écoles primaires du secteur de Jonquière.

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 2022, 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 comprise. 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 et 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 DÉJOUÉZ LES PIÈGES DES COMMERÇANTS!

De la publicité a été diffusée 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 toute 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. 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. 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 vécus. 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 2022, le SBC de Jonquière a participé à quelques réunions avec les membres de la CACQ dont :

- ✓ L'assemblée générale de la coalition;
- ✓ L'assemblée générale spéciale qui s'est tenue à Québec;
- ✓ Rencontre des membres concernant le programme de bénévoles (impôt);
- ✓ Rencontre des membres concernant l'étude d'impact de l'OPC.



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'action de par les différents volets de travail de la CDC des Deux-Rives sur son territoire.

Les différents volets de travail de la CDC

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



En 2022, 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 6 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 :

- Aide Parent Plus.
- 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.
- St-Vincent de Paul de Jonquière – comptoir vestimentaire.
-

Partenaires participants :

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

En 2022, nous avons participé à 7 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 fonds 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 2022, le Service budgétaire a participé à une (1) rencontre de la Table de lutte à la pauvreté. Lors de cette rencontre, les membres ont donné plusieurs mandats à la table de lutte. Des comités ont été créés pour préparer des activités de réflexion sur diverses thématiques. La direction du SBCJ a fait partie des comités suivants pour s'occuper de l'organisation et du suivi de chacun :

- Comité de réflexion sur la rareté de main-d'œuvre (3 rencontres);
- Comité de réflexion sur la sécurité alimentaire (2 rencontres);
- Comité de réflexion sur les logements abordables (2 rencontres);
- Comité de réflexion pour les aînées (1 rencontre).

Atelier de réflexion sur la rareté de main-d'œuvre

Une activité de réflexion sur la rareté de main-d'œuvre s'est tenue en avril 2022. Cette rencontre avait pour objectif d'obtenir un portrait d'ensemble actuel sur la rareté de main-d'œuvre, mais aussi d'arriver à trouver des idées d'actions et de prévention face à celle-ci. Nous avons également eu une présentation de monsieur Jean Gosselin de Service Québec.

Atelier de réflexion sur la sécurité alimentaire

Une activité de réflexion s'est tenue en mai 2022. Les thèmes de discussion ont été les suivants :

- La réalité du territoire de Jonquière;
- Les solutions.

Atelier de réflexion sur l'accès au logement

Une activité de réflexion sur l'accès au logement s'est tenue en novembre 2022. Cette rencontre avait pour objectif d'obtenir un portrait d'ensemble actuel sur l'accès au logement, mais aussi d'arriver à trouver des idées d'actions et de prévention face à celle-ci. Des intervenants du milieu sont venus présenter les services d'aides au logement offerts sur le territoire.

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 2022, nous avons :

- ✓ Participé à 2 rencontres du cabinet campagne;
- ✓ Participé à 4 rencontres du comité des organismes associés;
- ✓ Participé à la rencontre des organismes associés à Centraide et la permanence de Centraide;
- ✓ Participé à l'activité reconnaissance de Centraide;
- ✓ Participé à une conférence témoignage pour les employés de Service Québec.



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 2022, 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 2022, nous avons :

- Rencontré les employé(e)s du Service budgétaire d'Alma pour offrir du coaching (dossiers clients).

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 2022, nous avons participé à 1 rencontre du 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 2022, nous avons participé à :

- 5 rencontres du conseil d'administration
- 1 journée pour des entrevues de sélection pour poste d'adjoint(e) administratif(ve);
- L'assemblée générale annuelle.



6. AUTRES

6.1. FORMATIONS 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 2022, les sujets de formation ont porté sur :

- ✓ Accueil et intégration d'un nouvel employé, gestion de changement et marketing RH;
- ✓ Santé psychologique de l'intervenant et lorsque le trauma s'invite dans une rencontre;
- ✓ Gestion de projet communautaire;
- ✓ Supervision des équipes de travail : intelligence émotionnelle et communication.

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 2022, nous avons :

- ✓ Rencontré madame Laurie Levasseur, de Développement international Desjardins (DID) concernant le logiciel.

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 aident 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
ÉRIC MERCIER
JOHANNE MIVILLE
JULIEN ROUSSEAU
RÉAL SHEEHY
GÉRALD 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



**Service
Budgétaire et Communautaire
de Jonquière**