



SAC
SERVICE D'AIDE AU
CONSOMMATEUR



**RAPPORT D'ACTIVITÉS
2019-2020**

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA COORDONNATRICE	3
LES MOMENTS FORTS 2019-2020	4

VIE DÉMOCRATIQUE 6

- Les membres du SAC 6
- Le conseil d'administration 6
- L'assemblée générale annuelle 2018-2019 6

RESSOURCES HUMAINES 7

BÉNÉVOLES 7

CHAMPS D'ACTION

- Défense de droits des consommateurs 10
 - Plan individuel 11
 - Plan collectif 13
 - Vente itinérante 14
 - Plaintes diverses 15
 - Revendications collectives et mobilisations 17
- Consommation responsable 18
 - Prévention et sensibilisation 18
 - Actions et mobilisation 20

RENCONTRES D'INFORMATION 21

COMITÉ CITOYEN 23

ACTIVITÉS DE RÉSEAUTAGE ET DE REPRÉSENTATIONS 24

COVID-19 26

COMMUNICATION 27

VIRAGE WEB 33

NOS PARTENAIRES 34

MOT DE LA COORDONNATRICE



Nathalie Champagne

Quelle belle année d'espoir et de changement! L'espoir, parce qu'enfin on entrevoit la possibilité du développement de l'organisme dans toutes ses dimensions. C'est en juillet 2019 que le Service d'aide au consommateur reçoit l'annonce de l'augmentation de son financement à la mission. Pour le SAC, cela représente une ressource de plus pour réaliser notre ambitieuse mission. En février dernier, nous avons embauché une agente de communication qui a su rapidement s'adapter et dynamiser l'équipe.

L'espace dans nos bureaux est insuffisant pour installer adéquatement notre petite équipe. Le Centre d'intervention budgétaire de la Mauricie et le Service d'aide au consommateur, qui partagent leurs locaux depuis 2017, ont entrepris les démarches pour se trouver un nouveau local. Le déménagement est prévu en juin 2020.

Je suis fière de vous présenter les réalisations de la dernière année. Je vous invite à porter attention à la section « Les moments forts 2019-2020 ». Le succès que connaît le comité citoyen du SAC démontre l'impact que nous avons dans la communauté.

Pour terminer, je tiens à souligner et à remercier les bénévoles qui se sont activés, impliqués et mobilisés dans plusieurs projets et actions portés par le SAC.

Bonne lecture!

LES MOMENTS FORTS DE 2019-2020



Avril 2019

Début
programme
de formation



Avril 2019

Création du
comité citoyen
du SAC

Printemps-été
2019

Juillet 2019

Annonce officielle du
MTESS de l'augmentation
du financement à
la mission du SAC





Été -automne
2019

Septembre 2019

Grève et manifestation historique pour le climat dans les rue de Trois-Rivières



Octobre 2019

Déclaration d'urgence climatique

Novembre 2019

Campagne journée sans achat

VENDREDI FOU

Vous avez tout ce dont vous avez
VRAIMENT besoin ?

ACHETEZ

RIEN!

Achetez RIEN maintenant et ne payez RIEN plus tard!

VENDREDI 29 NOVEMBRE 2019



Service d'aide au consommateur 3702 Boul. Des Hêtres Shawinigan 819-537-1414
Centre d'intervention budgétaire et sociale de la Mauricie 274 Bureau Trois-Rivières 819-378-7888



Hiver
2020

Février 2020

Embauche d'une agente de communication
Hélène Beaulieu



VIE DÉMOCRATIQUE

La mission

Le Service d'aide au consommateur valorise et accomplit des actions dans une perspective de consommation responsable et soutenable. Il réalise également des actions et des activités visant la défense et les intérêts des consommateurs.

Les membres du SAC

43 nouveaux membres ont adhéré à la mission du SAC en 2019-2020. Nous comptons au total 91 membres.

Le conseil d'administration

2 nouveaux administrateurs se sont joints au conseil d'administration. Ils en sont à leur première expérience au sein d'un organisme communautaire autonome.

Le conseil d'administration s'est réuni à 7 reprises.

2 activités sociales ont eu lieu sous forme de déjeuner avec l'équipe de travail.

L'assemblée générale annuelle

L'AGA s'est tenu le 20 juin 2019.

48 membres ont reçu l'avis de convocation et 17 personnes étaient présentes.

En plus du déroulement régulier de l'AGA, une conférence sur l'impact du plastique dans nos vies a eu lieu.



ADMINISTRATEURS

France Cormier,
présidente

Pierre Plamondon,
vice-président

Sylvie Cossette,
trésorière

Jisanne Michaud-Béland,
secrétaire

Irène Sobolewski,
administratrice

Denis Sperdouklis
administrateur

Monique Drolet,
administratrice

Nathalie Champagne,
coordonnatrice

RESSOURCES HUMAINES

L'ÉQUIPE DE TRAVAIL

Nathalie Champagne,
coordonnatrice

Sébastien Bois,
intervenant en défense des droit et consommation responsable

Hélène Beaulieu,
agente de communication

GESTION INTERNE

- Élaboration d'une politique sur le harcèlement et la violence en milieu de travail
- Démarches d'embauche pour une agente de communication
- Hommage à une bénévole pour le Gala reconnaissance bénévole 2020
- Démarche de reconnaissance par la Ville de Shawinigan
- Recherche d'un nouveau local offrant plus d'espace



FORMATION ET PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

Afin de bonifier nos connaissances et d'améliorer notre approche, les employés ont participé à différentes formations :

- « Persona les masques », au niveau de l'approche relationnelle (CFCM)
- « Défense collective des droits », historique et enjeux (RODCD)
- « Médias sociaux dans nos organisations » (CFCM)
- 4 Formations sur deux jours : vol d'identité et fraudes, les pensions alimentaires, l'intervention auprès des couples et enfin les principes de la succession (Union des consommateurs)
- 2 jours de formations en gestion des ressources humaines avec Claude Grenier Ressources Humaines inc.

BÉNÉVOLES


ON BÉNÉVOLE CHEZ NOUS !

De janvier à mars, plus de 7 bénévoles ont confectionné une centaine de sacs réutilisables à partir de matériel récupéré. Ils devaient servir entre autres, à une action de sensibilisation sur l'utilisation des sacs de plastique à usage unique dans une épicerie IGA de notre territoire. L'activité fut annulée due à la pandémie. Nous estimons à 60 heures de bénévolat réalisées par nos couturier(-ère)s.

En mars, nous amorçons l'aménagement de nos futurs locaux sur l'avenue Laval à Shawinigan. Cinq personnes ont donné du temps bénévole afin de redorer l'endroit et le rendre accueillant. Nous pensons ici à la préparation du gypse avant la peinture, au ménage, à l'installation et la désinstallation de différents éléments, etc. Plus de 120 heures ont été ainsi offertes.

Une bénévole soutient la coordination pour la comptabilité de notre organisme . Cela nécessite environ 60 heures par année.

Les 7 membres du Conseil d'administration sont aussi bénévoles. Cette implication représente près de 175 heures de bénévolat.



Une vingtaine de bénévoles s'activent pour soutenir le SAC.

307 heures de bénévolat



CHAMPS D' ACTIONS

DÉFENSE DE DROITS



CONSOMMATION RESPONSABLE



DÉFENSE DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Au plan individuel

Le SAC informe et offre un soutien aux consommateurs qui se sentent lésés dans leurs droits. Au besoin, nous offrons des rencontres directement au bureau, lorsque la situation nécessite davantage de support.

Les demandes d'aide et d'information concernent, entre autres, plusieurs secteurs couverts par la Loi de la protection du consommateur : biens de consommation, automobile, habitation, crédit et recouvrement, contrat de vente itinérante, etc.

Les rencontres individuelles permettent non seulement de soutenir et d'orienter la personne dans les démarches qu'elle veut entreprendre, mais également d'identifier des problématiques et des enjeux qui doivent être portés collectivement pour l'ensemble des consommateurs.

Au plan collectif

Ces actions permettent de faire entendre la voix d'une partie de la population, de porter des revendications pour améliorer les conditions de vie et contribuent aux débats sociaux.

Les actions prennent diverses formes: des plaintes dans diverses organisations, comité de travail sur des enjeux collectifs, vigie, appuis, revendications et mobilisations.



DÉFENSE DE DROITS

Service individuel

52

rencontres au bureau

20

Négociations/médiations

134

Informations téléphoniques

40

Démarches/recherches

La plupart des demandes d'informations en défense des droits se déroulent par téléphone et par courriel.

Lorsque la situation nécessite davantage d'approfondissement et d'accompagnement, une rencontre est offerte au bureau.

Nous privilégions une approche de médiation et de négociation. Toutefois, le soutien pour un recours légal demeure une avenue pour un(-e) consommateur(-trice) lésé(-e).

Les consommateur(-trice)s sont référés-es par:



DÉFENSE DE DROITS

Service individuel (suite)

Finances personnelles et endettement

Nous réalisons quelques évaluations budgétaires sommaires dans des dossiers qui nécessitent de déterminer la capacité financière d'une personne en vue d'une entente de paiement ou pour soutenir une démarche de négociation.

Par exemple, entente avec une agence de recouvrement, menace de saisie, frais illégaux de courtiers hypothécaires, dette conjointe (l'ex-conjoint(-e) a fait faillite), prêt sur salaire ainsi que les ententes de paiement avec Hydro-Québec.

Dans la dernière année, 11 personnes ont demandé notre soutien pour comprendre ou régler une situation avec Hydro-Québec. La plupart des problèmes rencontrés ne nécessitaient pas d'interventions auprès d'Hydro-Québec. Seulement 3 dossiers ont exigé notre intervention afin de négocier la meilleure entente possible.

De plus, nous abordons les questions budgétaires dans les rencontres d'information portant sur les achats en ligne et la consommation responsable.

37

Interventions en finances personnelles

101

Personnes rejointes

DÉFENSE COLLECTIVE DES DROITS



LA VENTE ITINÉRANTE

Une fois de plus cette année, la vente itinérante, particulièrement de produits énergétiques, a demandé beaucoup de temps. Nous sommes intervenus dans une quinzaine de dossiers individuels. Interventions et accompagnement dans le but d'informer, de résilier des contrats, de faire effectuer des réparations et de négocier le prix. Ces dossiers nous ont permis d'élargir nos actions dans une perspective collective afin de diminuer le nombre de victimes potentielles.

Ainsi, nous avons interpellé différentes municipalités pour les informer de la situation sur leur territoire. Les municipalités de Sainte-Tite, Lac-aux-Sables et Shawinigan furent contactées afin qu'elles diffusent nos informations préventives à leurs citoyen(-ne)s par l'entremise de leurs bulletins municipaux et qu'elles interviennent auprès de leurs inspecteurs municipaux considérant la fréquente absence de permis de colportage chez ces commerçants. Trois plaintes officielles furent déposées à la ville de Shawinigan. L'entreprise Bâtiment Expert, responsable du programme Rénoclimat dans notre région et ailleurs, fut aussi contactée pour informer tous ses conseiller(-ère)s de la présence d'organismes en défense des droits des consommateurs lorsqu'il y a une situation de vente itinérante... Et qu'à leurs tours ils puissent informer les propriétaires de maisons.



Plusieurs stratégies de communication furent aussi utilisées.

Nous avons fait une entrevue à la radio de CFUT ainsi qu'avec le Journal de Montréal.

Quatre publications Facebook furent diffusées sur le sujet et 1600 personnes rejointes.

Un texte fut rédigé et publié dans le bulletin de la Corporation de développement communautaire du Centre-de-la-Mauricie et dans « L'Écho des HLM ».

Une rencontre avec la ministre de la Justice Sonia Lebel afin d'échanger sur différents dossiers préoccupants en défense des droits, dont la vente itinérante.

15

dossiers

7

Plaintes

LA VENTE ITINÉRANTE

Tout au long de l'année, une vigie des publicités sur Facebook se déroule (encore plus intensément depuis le début de la pandémie), car plusieurs consommateurs furent floués par cette approche. Cela nous a même permis de constater qu'une entreprise délinquante connue s'était lancée dans la désinfection de maison pour profiter du coronavirus et des consommateur(-trice)s inquiet(-te)s.

Nous avons fourni à l'Union des consommateurs une série de ces publicités douteuses en vente itinérante. De plus, le SAC collabore au comité de protection du consommateur au sein de l'UC où la vente itinérante est un sujet de préoccupations.

Nous avons collaboré avec des enquêteuses de la Régie du bâtiment et de l'Office de la protection du consommateur, en les informant sur des situations problématiques ou en les alimentant sur d'anciens dossiers. Trois plaintes officielles furent déposées à l'Office de la protection du consommateur et une à la Régie du bâtiment. Plaintes reliées à de la fausse représentation, de l'intimidation, des frais exorbitants et des irrégularités dans le contrat.

Pour avoir un aperçu des démarches effectuées dans un dossier, vous pouvez lire une anecdote « **La maison des fous d'Astérix et la thermopompe** » à la page 32.

Références : Encart dans le bulletin municipal de Shawinigan sur la vente itinérante (décembre 2019)

<https://fr.calameo.com/read/005127605f4641c7e90b6>

L'Écho des HLM, Vente itinérante (octobre 2019)

Bulletin de la CDC Centre-de-la Mauricie (mai 2019)

Journal de Montréal « Des fraudeurs utilisent le réseau Facebook » (juillet 2020)

<https://www.journaldemontreal.com/2019/07/08/des-fraudeurs-utilisent-le-reseau-facebook>

VOICI QUELQUES PUBLICITÉS QUE NOUS AVONS TROUVÉ LORS DE NOTRE VIGIE SUR FACEBOOK.

The image displays three screenshots of Facebook advertisements. The top ad is for 'Programme maison verte' (Commandité) and promotes a contest where homeowners can win a year of free electricity. The middle ad is for 'Programme subvention' (Commandité) and advertises disinfection services for various businesses. The bottom ad is also for 'Programme subvention' (Commandité) and promotes a contest where users can win 5 years of free electricity by purchasing insulation.

Programme maison verte
Commandité · 🌐

🔥 Nouveau concours 🔥👉 1 an sans paiement d'électricité !!
Vous êtes propriétaire ? Votre maison a + de 20 ans ? Vous en avez marre de payer trop cher d'électricité ? Participez au concours et courez la chance de gagner 1 an d'électricité (jusqu'à une valeur de 2500\$)
En bonus recevez gratuitement des conseils pour réduire vos factures de chauffage et faire enfin des économies !... Afficher la suite

CONCOURS : GAGNEZ UN AN D'ÉLECTRICITÉ GRATUITE !

Programme subvention
Commandité · 🌐

Nettoyage et désinfection pour contrer la propagation du COVID-19.
Immeuble a condo, bureaux, restos, mobiliers urbains, pharmacies, épicerie, usine....
Nous sommes la pour vous 🙌

Technicien à partir de 49\$
Un certificat vous seras remis

NOUS DÉSINFECTONS votre entreprise

Nous vous contactons dans les 48 heures 🙌
★★★★★ S'inscrire

Programme subvention
Commandité · 🌐

👉 Nouveau concours 👉 **CONCOURS - Combo isolation et 5 ans d'électricité**
👉 Inscription sans frais et sans aucune obligation d'achat

Gagnez 5ans d'électricité 🙌 S'inscrire

PLAINTES DIVERSES

Au-delà des plaintes en lien avec la vente itinérante, différentes dénonciations officielles furent produites.

Nous avons déposé deux plaintes à l'OPC. L'une concernait les prêts sur salaire (Solutia Finance) et des frais d'intérêts excessifs. L'autre concernait une publicité sur le crédit de Capital One qui laissait entendre que le crédit peut améliorer la situation financière du consommateur ou résoudre ses problèmes d'endettement, ce qui est contraire à la loi.

Nous sommes intervenus auprès de l'Organisme d'auto-réglementation du courtage immobilier du Québec. Une plainte fut déposée à l'égard de deux courtiers immobiliers qui n'avaient pas de permis et avaient chargé des frais illégaux.

Notre organisme, par l'entremise de l'Union des consommateurs, appuie les revendications de la coalition Échec aux paradis fiscaux. Nous avons pris l'initiative de téléphoner au numéro général de la Banque Royale du Canada (RBC) pour demander à ne pas payer d'impôt. À notre grande surprise, l'agente de la banque a validé notre demande et nous a référé à une succursale à Sainte-Lucie pour ne pas payer d'impôt. Pour faire suite à l'appel, une dénonciation officielle a donc été formulée auprès de Revenu Québec à l'égard de la Banque Royale du Canada.



Citation

« Quand un peuple ne défend plus ses libertés et ses droits, il devient mûr pour l'esclavage. »

Jean Jacques Rousseau

REVENDEICATIONS COLLECTIVES

Le SAC a appuyé différentes campagnes :

- La planète s'invite au communautaire, signature du communiqué provincial sur la crise climatique;
- Appui à la Déclaration d'urgence climatique et au Pacte pour la transition énergétique;
- Échec au paradis fiscal par l'entremise de l'Union des consommateurs;
- Lettre d'appui au maintien et au développement de la Revitalisation Quartiers Saint-Marc et Christ-Roi;
- Lettre aux députés du Bloc Québécois en Mauricie pour une assurance maladie universelle.



En lien avec la Covid-19
Revendications collectives,
par l'entremise de
nos regroupements

Télécommunications :
cesser les interruptions et
aucune surcharge
de dépassement de limite
Internet.

Appui pour une après-
crise plus résiliente.

Baisse des taux d'intérêt
des banques et
compagnies de crédit.

Augmentation de revenus
pour les prestataires
d'aide sociale et
Crédits d'impôt pour
soutenir les personnes à
faible revenu.

CONSOMMATION RESPONSABLE

Par des actions de prévention et de sensibilisation, le SAC propose à la population de la Mauricie des gestes écoresponsables et valorise de meilleurs comportements face aux choix de consommation. Il encourage une implication citoyenne et démocratique. À travers ses actions, il encourage les fabricants, les commerçants, les organismes et les individus à adopter des pratiques plus viables à long terme.

Le SAC élargit constamment ses connaissances sur les enjeux de la surconsommation et trouve des pistes de solution pour en réduire les impacts sur l'environnement. Il adopte une approche en faveur d'une justice sociale et climatique. Il travaille en collaboration avec d'autres organismes en plus de réaliser des projets ponctuels en lien avec sa mission.

PRÉVENTION ET SENSIBILISATION

Sujets / interventions

Journée sans achat

Le dernier vendredi du mois de novembre, c'est le « Black Friday », Vendredi Fou, qui correspond à l'une des journées où la surconsommation est à son summum en Amérique du Nord et plus récemment en Europe. Dans l'objectif de sensibiliser la population au phénomène, Adbuster, une revue critique de la propagande publicitaire a lancé la « Journée sans achat ».

En collaboration avec le Centre d'intervention budgétaire et sociale de la Mauricie, une publicité et un communiqué furent produits en ce sens. La population possédant déjà ce dont elle a besoin fut invitée à acheter beaucoup et compulsivement RIEN. « Achetez RIEN maintenant et ne payez RIEN plus tard! (...) Pour la journée du Vendredi fou, le CIBES et le SAC vous proposent d'investir gratuitement pour vous, vos proches et dans l'humanité. En achetant RIEN, vous possédez, spéculiez, exploitez, occupez, détruisez, dominez, colonisez, contrôlez et massacrez RIEN. Cette offre alléchante est d'une durée illimitée. Dépêchez-vous ! » (extrait du communiqué).

**Interaction
sur l'affiche**



2 914 229
personnes rejointes



185 468
réaction, commentaires
et partages

La campagne fut reprise par un regroupement de 13 organismes dans le Bas-du-Fleuve et deux entrevues radio eurent lieu dans cette région.

CONSOMMATION RESPONSABLE (suite)

PRÉVENTION ET SENSIBILISATION

Sujets / interventions

Noël pour tous, baladodiffusion de la Gazette de la Mauricie

Un entretien avec un intervenant du SAC fut enregistré et diffusé sur le thème de Noël. Cet échange a permis d'élaborer sur la surconsommation, des alternatives aux cadeaux neufs et des conseils lors d'achat.

Journée mondiale des consommateurs

Le 15 mars de chaque année, nous soulignons cette journée. Cette année, le thème touchait à la consommation responsable. Nous avons ainsi traduit et diffusé cinq vignettes de sensibilisation.

30 à 40% des aliments produits dans le monde sont perdus ou gaspillés.



66% des consommateurs se disent prêts à payer plus pour des marques durables.



Pour les 18-25 ans, le changement climatique est la préoccupation la plus urgente.



Seulement 9% du plastique est recyclé. Le reste se retrouve dans les décharges ou dans l'environnement.



L'humanité vit à crédit. En moins de 7 mois, nous consommons toutes les ressources naturelles que peut offrir la terre en 1 an.



CONSOMMATION RESPONSABLE (suite)

ACTIONS ET MOBILISATIONS

Sujets / interventions

Visite au centre de tri de la Mauricie

En septembre dernier, nous avons visité, avec un membre du comité citoyen du SAC, la Régie de gestion des matières résiduelles de la Mauricie. La visite nous a permis de nous familiariser avec l'endroit; de demander une implantation rapide du compost et une reprise rapide de la récupération des sacs de plastique.

Consultation sur l'obsolescence programmée

« L'obsolescence programmée c'est l'ensemble des techniques par lesquelles un fabricant vise à réduire délibérément la durée de vie d'un produit pour en augmenter son taux de remplacement. »

Nous avons participé à la consultation provinciale, menée par l'Office de la protection du consommateur sur la "Durabilité et réparabilité des biens". L'objectif est d'élaborer une loi pour encadrer le phénomène.

Sujets / interventions

Adoption de la Déclaration d'urgence climatique à Shawinigan et Saint-Narcisse

Le SAC a effectué une démarche afin que la ville de Shawinigan adopte la « Déclaration d'urgence climatique ». Tous les conseiller(-ère)s municipaux furent interpellés à ce sujet dont deux rencontres individuelles avant la session du conseil de ville du 8 octobre. Nous avons mobilisé plus de 25 citoyen(-ne)s pour appuyer l'adoption par la ville. Radio-Canada radio a invité les citoyens à se présenter au conseil de ville. Suite à cette réalisation, un communiqué fut envoyé aux 42 municipalités et deux communautés Atikamekw de la Mauricie pour les encourager à endosser la déclaration. Saint-Narcisse nous a contacté pour nous informer que suite à notre envoi, la municipalité l'a adoptée.



Grève et manifestation historique pour le climat

Nous avons participé à la manifestation pour le climat avec deux membres du comité de citoyen et des bénévoles le 27 septembre. Nous avons fermé les bureaux.

Nous étions environ 4000 personnes à Trois-Rivières et près de 7 millions dans le monde.

RENCONTRES D'INFORMATION



PLASTIQUE, «JE ME SOUVIENS»

OÙ : Accorderie de Shawinigan, au groupe MERCAM et à l'Association personnes handicapées actives de Mékinac

14 JANVIER, 5 ET 26 FÉVRIER

74 personnes étaient présentes



CONSOMMATION RESPONSABLE

OÙ : À la bibliothèque Fabien-Larochelle de Shawinigan

12 FÉVRIER 2020

13 personnes étaient présentes

Le plastique à usage unique et le suremballage sont des enjeux environnementaux soulevés dans nos communautés. Nous abordons les impacts du plastique dans notre mode de vie.

Nous partageons des réflexions et proposons des pistes de solutions pour en réduire l'utilisation.

Nos choix et nos modes de consommation peuvent avoir un impact sur la crise climatique et écologique. Quelle sont ces impacts sur notre planète et ses habitants ? Nous proposons des idées pratiques pour s'inspirer de petits et grands gestes dans notre quotidien.

RENCONTRES D'INFORMATION



VOL D'IDENTITÉ ET VIE PRIVÉE DANS LES RÉSEAUX SOCIAUX

Nous avons organisé une séance d'information qui traitait de plusieurs sujets dont notamment : le droit à la vie privée, la diffamation, l'intimidation, le vol d'identité et nos droits et recours.

En collaboration avec : le Centre de justice de proximité et le Regroupement pour la défense des droits sociaux de Shawinigan.

30 OCTOBRE 2019

30 personnes étaient présentes



L'ACHAT EN LIGNE

L'achat en ligne est de plus en plus populaire. Pourtant plusieurs connaissent peu les risques associés et précautions à prendre.

À QUI : Regroupement pour la défense des droits sociaux de Shawinigan (RDDS)

23 AVRIL 2019

31 personnes étaient présentes

COMITÉ CITOYEN

Dans le cadre de notre mission en défense des droits des consommateurs et en promotion d'une consommation responsable, nous avons formé un comité citoyen en avril 2019. Afin d'être ancré davantage dans notre milieu, de mieux refléter les préoccupations et les intérêts des citoyen(-ne)s consommateur(-trice)s, nous organisons et offrons un lieu de rassemblement. Nous échangeons sur des enjeux et ensemble, nous proposons des pistes de solutions et réalisons des actions concrètes.

Plusieurs sujets ont été abordés tels; le coût des télécommunications, l'idée d'instaurer un partage d'automobile, le rôle de redistribution de matériaux réutilisables par les écocentres, faire une tournée des casse-croûtes pour proposer des alternatives à l'utilisation de la styromousse et d'ustensiles de plastique ainsi que la problématique des ilots de chaleur à Shawinigan, etc.

Lors de nos rencontres, nous avons invité la responsable de Slow Food, Vallée-de-la-Batiscan pour mieux connaître son organisation ainsi qu'une employée d'Environnement Mauricie pour alimenter deux projets en lien avec le budget participatif de la Ville de Shawinigan. Le comité s'est mobilisé afin de faire adopter par la ville de Shawinigan, la Déclaration d'urgence climatique. Dans l'objectif d'encourager la réduction et l'utilisation du plastique à usage unique, des membres du comité ont fabriqué des sacs en tissu pour une action de sensibilisation avec le IGA Baril. L'action fut annulée en raison de la COVID-19.

Pour rejoindre les gens, les mobiliser et les informer de l'existence du comité citoyen, nous avons distribué des affiches dans une dizaine de commerces et organismes de Shawinigan et les environs.

Une quinzaine d'autres groupes furent rejoints par Internet.

À deux reprises nous avons publié l'invitation dans l'agenda communautaire de l'Hebdo du Saint-Maurice et nous avons fait l'invitation au citoyen(-e)s à la radio de CFUT.

6 rencontres eurent lieu et plus de 15 personnes différentes se sont impliquées.



ACTIVITÉS DE RÉSEAUTAGE ET DE REPRÉSENTATIONS

PARTICIPATIONS

- Campagne électorale fédérale, débat environnemental à Trois-Rivières. Envoi de trois questions sur le plastique à usage unique, déclaration urgence climatique et gestion des déchets;
- Consultation publique sur le plastique à usage unique à Trois-Rivières;
- Rencontre avec Hydro-Québec, entente pour les ménages à faibles revenus;
- Présence au débat des candidats fédéraux de la circonscription de Saint-Maurice/Champlain;
- Rencontre avec l'Office de la protection du consommateur à Québec;
- Rencontre avec la directrice de l'Office de la protection du consommateur à Trois-Rivières;
- Rencontre Skype avec l'Office de la protection du consommateur et les associations de consommateurs;
- Conférence sur le Pacte pour la transition de Dominic Champagne, CEGEP de Shawinigan;
- Conférence de presse du Centre d'action bénévole Trait d'Union pour le Noël du pauvre;
- Déjeuner des bons coups Corporation développement communautaire du Centre-de-la-Mauricie;
- BBQ de la rentrée organisé par Corporation de développement communautaire du Centre-de-la-Mauricie.

Ces activités favorisent le maintien de nos solidarités, et démontrent notre appui aux organismes du milieu.

En plus de ces implications, nous avons créé ou maintenu des partenariats avec plusieurs autres groupes et acteurs de notre communauté.

IMPLICATIONS DÉMOCRATIQUES

- Membre de la Corporation de développement communautaire du Centre-de-la-Mauricie;
- Membre du Centre de formation communautaire de la Mauricie (CFCM);
- Membre du regroupement et du conseil d'administration du ROÉPAM. Préparation d'une journée de réappropriation de notre regroupement;
- Participation active au comité protection du consommateur de l'Union des consommateurs;
- Participation aux deux Conseils généraux de l'Union des consommateurs;
- Assemblée générale annuelle de l'Union des consommateurs;
- Assemblée générale annuelle du ROÉPAM;
- Assemblée générale annuelle CDC Centre-de-la-Mauricie.

ACTIVITÉS D'INFORMATION ET DE FORMATION

3 Dîners-causeries organisés par le ROÉPAM :

- L'extrême droite en compagnie du Musée de l'Holocauste de Montréal;
- Le Collectif pour un Québec sans pauvreté;
- Les inégalités sociales.

ACTEURS INTERPELLÉS

Des élus:

Sonia Lebel, Ministre de la Justice, Marie-Louise Tardif, députée Laviolette / St-Maurice, les députés du BLOC Québécois.

Des organismes publics et privés:

Desjardins, Hydro-Québec, organisme d'autorégulation du courtage immobilier du Québec, IGA Baril, CEGEP de Shawinigan (socioculturel), municipalités de Lac-aux-Sables, Sainte-Tite et Shawinigan, Office de la protection du consommateur, Régie de gestion des matières résiduelles de la Mauricie, Régie du bâtiment du Québec, Revenu Québec.

Des organismes communautaires:

Centre d'intervention sociale et budgétaire de la Mauricie, Centre d'action bénévole Trait d'union, Environnement Mauricie, Front commun pour une gestion écologique des déchets, Mission 100 Tonnes, Revitalisation du quartier Saint-Marc/Christ-Roi, Slow food Vallée-de-la-Batiscan, Union des consommateurs et différentes ACEFS.

COVID-19

Durant la crise du coronavirus, nous avons continué de dispenser nos services par téléphone et Internet. Une employée était en télétravail et deux autres au bureau. Nous dénombrons une douzaine de demandes de services individuels en lien avec la pandémie dont 9 en lien avec les finances personnelles, particulièrement le Programme d'urgence canadienne, un avec le voyage et deux avec des contrats de terrains de camping.

Nous avons effectué une vigile quotidienne des informations en lien avec la situation et les consommateurs. Par l'entremise de Facebook et de notre infolettre, nous avons partagé de l'information concernant les programmes d'aide, les fraudes et encouragé l'achat local et le bénévolat. Un courriel fut envoyé aux 42 municipalités de la Mauricie afin de leur transmettre le lien Internet de notre regroupement concernant les programmes d'aide gouvernementaux.

Durant cette période, différentes revendications furent appuyées par le SAC afin de limiter les dommages collatéraux de la crise et favoriser une plus grande justice sociale et climatique.

Le SAC a participé à une rencontre avec le Mouvement des Caisses populaires Desjardins afin d'échanger sur nos préoccupations et demandes pour assouplir certaines règles. Par exemple, pas de frais pour les chèques sans provision, autoriser un découvert et arrêt de paiements faciles, etc.

Nous sommes intervenus auprès de l'Office de la protection du consommateur afin qu'ils continuent d'offrir un service téléphonique. Nos doléances et celles d'autres groupes furent entendues et le service a finalement repris.

Notre implication fut aussi utile pour l'aide à la distribution de nourriture de la popote roulante du Centre d'action bénévole de Shawinigan. En effet, à deux reprises nous avons libéré un employé afin d'épauler le CAB de Shawinigan et assurer une sécurité alimentaire aux citoyen(-ne)s.

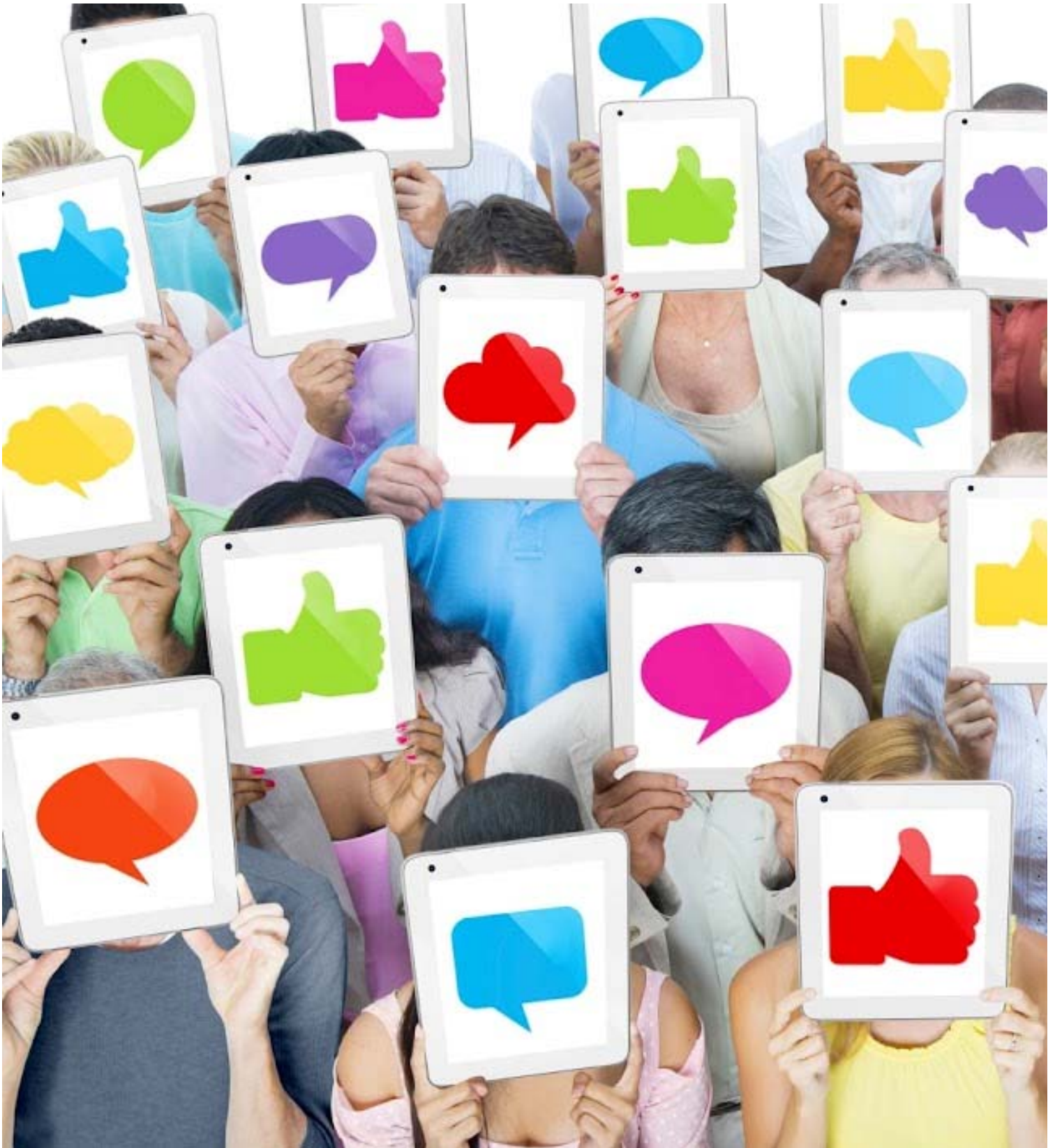
12 demandes en lien avec
le COVID-19 en
2 semaines seulement

Représentations pour protéger
les consommateurs

Solidarité avec des
groupes communautaires
de première ligne



COMMUNICATION



COMMUNICATION



DÉCEMBRE 2019

LA GAZETTE
DE LA MAURICIE



438

rejointes

3

réactions

BALADODIFFUSION –NOËL POUR TOUS

Par Sébastien Bois, intervenant en défense de droits au Service d'aide aux consommateurs

Le 11 décembre 2019, Valérie Deschamps, animatrice, était à la Microbrasserie À la Fût pour un spécial Noël. Elle recevait, entre autres, Sébastien Bois du Service d'aide au consommateur pour discuter de la surconsommation du temps des Fêtes et des idées pour réduire notre empreinte écologique en cette période de l'abondance.

BLOC 1 de l'émission.



NOVEMBRE 2019

LE NOUVELLISTE

L'HEBDO JOURNAL

LA GAZETTE
DE LA MAURICIE

CKMN.FM (Radio Bas St-Laurent)

UN VENDREDI FOU... DE RIEN

Par Sébastien Bois, intervenant en défense de droits au Service d'aide aux consommateurs

Le 29 novembre prochain, c'est le Vendredi fou au Québec. Pour le Centre d'intervention budgétaire et sociale (CIBES) de la Mauricie et le Service d'aide au consommateur - région 04, c'est l'occasion de souligner la Journée sans achat, célébrée chaque année à travers le monde. Nous convions donc la population à acheter RIEN, beaucoup et compulsivement RIEN.

Interaction sur le communiqué de presse



16 354

rejointes

348

réactions

COMMUNICATION



NOVEMBRE 2019

FACEBOOK SAC



819
rejointes
7
réactions

SINCÈRE INVITATION ÉCOLOGIQUE AUX MUNICIPALITÉS DE LA MAURICIE

Par Sébastien Bois, intervenant en défense de droits au Service d'aide aux consommateurs

En septembre dernier, le Service d'aide au consommateur-région 04 a entrepris des démarches auprès du conseil de ville de Shawinigan afin de faire adopter la Déclaration d'urgence climatique. La trentaine de citoyen(-ne)s mobilisé(-e)s pour l'occasion ont accueilli, par une ovation debout, l'engagement de la ville annoncé lors de la séance du 8 octobre.



OCTOBRE 2019

FACEBOOK SAC



1 813
rejointes
10
réactions

VISITE DU CENTRE DE TRI MAURICIEN (RGMRM) ET RÉFLEXIONS DU SAC

Par Sébastien Bois, intervenant en défense de droits au Service d'aide aux consommateurs

Le Service d'aide au consommateur, accompagné d'une membre de son comité de citoyen(-ne)s ont visité dernièrement le centre de tri de la Régie des matières résiduelles de la Mauricie. Cette visite fut très intéressante. Beaucoup de choses ont évolué dans la gestion de nos matières résiduelles depuis quelques années. Des défis demeurent afin de gérer et de valoriser nos matières résiduelles.

COMMUNICATION



OCTOBRE 2019

LE NOUVELLISTE

L'HEBDO DU ST-MAURICE

INVITATION

f 3 666
rejointes
129
réactions

SHAWINIGAN ADOPTE LA RÉOLUTION SUR LA LUTTE AUX CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Par Guy Veillette, journaliste Le Nouvelliste

SHAWINIGAN — Le conseil municipal de Shawinigan a rapidement classé un dossier qui était tombé entre deux chaises, mardi soir en assemblée publique. À la surprise des citoyens présents, les élus ont adopté une résolution d'appui à une déclaration citoyenne de lutte aux changements climatiques, déclenchant instantanément une ovation dans la salle.

COMMUNIQUÉ

f 363
rejointes
52
réactions



JUILLET 2019

JOURNAL DE MONTRÉAL

f 149
rejointes
3
réactions

LES FRAUDEURS UTILISENT LE RÉSEAU FACEBOOK

Par Cédric Caron, journaliste

Longtemps associées à la vente par téléphone, des entreprises aux mauvaises intentions migrent maintenant vers Facebook pour appâter leurs victimes en promettant des économies monstres en matière d'énergie.

« Économisez 50 % sur votre facture d'énergie », « Jusqu'à 5000 \$ de subvention pour votre maison », il ne suffit parfois que de quelques recherches sur internet au sujet des thermopompes, par exemple, pour voir apparaître ce type de publicités alléchantes sur son fil d'actualité du réseau social Facebook. .

COMMUNICATION

ENTREVUE

RADIOPHONIQUE

AVRIL ET MAI 2019

92,9 CFUT

CHRONIQUE SUR LA VENTE ITINÉRANTE



74
rejointes

2
réactions

BULLETIN DE LA CDC ET
L'OMH DE SHAWINIGAN

INVITATION À S'IMPLIQUER SUR LE COMITÉ CITOYEN



SONDAGE

2 055
rejointes

58
réactions

INVITATION

139
rejointes

4
réactions



SAC
SERVICE D'AIDE AU
CONSOMMATEUR

L'InfoSAC
Infolettre sur la consommation

MARS 2020

Thèmes abordés :

- alerte fraude en période de pandémie
- une agente de communication au Service d'aide au consommateur
- rencontres d'information
- nous déménageons

Recensement

64 rejointes 32 ont lu

SEPTEMBRE 2019

Thèmes abordés :

- le budget participatif, Ville de Shawinigan
- dépôt de la déclaration d'urgence climatique
- grand rassemblement pour le climat

Recensement

43 rejointes 20 ont lu

ANECDOTE SUR LA VENTE ITINÉRANTE

La maison des fous d'Astérix et la thermopompe

Un couple nous consulte après un bris de thermopompe. Ils ont encore une garantie prolongée. Malheureusement, la compagnie utilisant la vente itinérante a fait faillite après avoir floué de nombreux consommateurs. Il existe un fonds d'indemnisation à l'Office de la protection du consommateur, mais il est vide. Le couple doit quand même payer leur financement comportant des intérêts très élevés à une firme qui elle aussi a des démêlés avec la justice et devrait être reprise par une autre compagnie.

La loi stipule que le financier est « solidaire » de l'entreprise même si cette dernière est en faillite. Je dénicherai une firme d'avocat à Montréal qui a travaillé dans le dossier de la compagnie de financement. On nous réfère à un autre bureau en Colombie-Britannique et une autre entreprise. On contacte ensuite une firme de redressement financier en Alberta qui doit s'occuper de la reprise de l'entreprise de financement. Cette firme nous recommande à nouveau en Colombie-Britannique à une entreprise de financement qui reprendra les dossiers de l'autre entreprise ayant eu des démêlés avec la justice. L'entreprise de Colombie-Britannique consent finalement après négociation à diminuer les termes de l'entente de 1500\$ sur le 4900 \$ restant à payer. Cela aura pris 6 mois avant de conclure une entente.



VIRAGE WEB BIENTÔT EN LIGNE

Pour faire face aux nombreux défis, il y a eu en 2019-2020 une restructuration du service des communications ainsi que l'ajout d'une nouvelle employée au sein de l'équipe. Nous avons décidé de nous munir d'un site Internet afin de mieux faire connaître les fondements de la mission et mieux outiller les consommateurs de la Mauricie. C'était indispensable! Vous pourrez nous visiter au : www.sacmauricie.org.

De plus, le logo a subi une petite mise en plis. Il est maintenant plus épuré et un feuillet publicitaire est actuellement en production. Sa distribution débutera en cours d'année 2020 après notre déménagement.

Voici un aperçu du futur site Internet. Vous y trouverez une foule d'informations sur nos services, nos actions et réalisations, notre équipe et des outils en défense de droits et en consommation responsable.



TÉLÉPHONE : 819 537-1414 | [NOUS JOINDRE](#)



[ACCUEIL](#) / [À PROPOS DE NOUS](#) / [NOS ACTIONS ET RÉALISATIONS](#) / [LIENS UTILES](#) / [PARTENAIRES](#)



PROMOTION ET DÉFENSE DE DROITS

◀ Vous désirez connaître vos droits et responsabilités en tant que consommateur ?
Vous rencontrez un litige avec un commerçant, un créancier ou un particulier ? ▶

COMMUNIQUEZ AVEC NOUS AU : 819 537-1414 OU INFO@SACMAURICIE.ORG

NOS PARTENAIRES FINANCIERS



DONATEURS



CONCLUSION

C'est avec fierté que nous terminons cette année 2019-2020 remplie de grandes réalisations. Le travail ne manquera pas encore dans la prochaine année. Nous nous souhaitons un bon et beau nouveau départ pour la prochaine année, qui s'annonce fort stimulante!

Outre la création du comité citoyen, le Service d'aide au consommateur appellera encore à la mobilisation de ses membres, citoyens et partenaires pour de nouveaux projets.

Le SAC tient à remercier ses partenaires financiers qui ont soutenu la mission de l'organisme et contribué à la réalisation d'activités et de projets durant toute l'année.



2443, AVENUE LAVAL
SHAWINIGAN
QUÉBEC G9N 2A7

819 537-1414
info@sacmauricie.org