



# SOMMAIRE

---

## **01.** Introduction

Mot de la présidente

---

## **02.** Conseil d'administration et les administrateurs

---

## **03.** Mission

L'équipe de travail et bénévoles

---

## **06.** Défense de droits

---

## **08.** Éducation populaire

Rencontres d'informations, documents et outils

---

## **15.** Actions et représentations politiques

---

## **17.** Mobilisation sociale

---

## **18.** Actions de solidarité

---

## **21.** Communications

Statistiques et revue de presse

# INTRODUCTION

## MOT DE LA PRÉSIDENTE



L'année 2022-2023 fut une période difficile mais non moins féconde. Malgré les embûches (départ d'administratrices, deuil, maladie), les projets réalisés le démontrent bien. Pour ma part, en tant que présidente du conseil d'administration, ce fut une expérience enrichissante. Cependant, étant donné mon déménagement à l'extérieur de la région, je vais céder mon poste dès le retour de la directrice, en arrêt de travail temporairement.

Je suis très fière du travail du Service d'aide au consommateur, région Mauricie. Nathalie, la directrice, possède une vision du futur remarquable. Ce ne sont pas les projets qui lui manquent, ni les moyens d'y arriver.

Les employés sont d'un dévouement sans borne. Ils ont le SAC tatoué sur le cœur. Le conseil d'administration suit l'évolution avec un œil attentif.

Je souhaite donc longue vie au SAC et que ses actions rayonnent et soient de plus en plus reconnues.

Irène Sobolewski

# CONSEIL D'ADMINISTRATON

Le conseil d'administration s'est réuni à 6 reprises.

De plus, 2 rencontres ont eu lieu entre les membres du conseil d'administration et l'équipe de permanents.

Un dîner communautaire en été et un dîner de Noël ont permis de consolider les liens et d'échanger sur divers enjeux touchant notre mission.

## IMPLICATION LORS DU CA ET DE L'AGA

- **Gestion des ressources humaines**
- **Sélection et embauche**
- **Gestion et suivi des finances**
- **Suivi de la politique salariale**
- **Suivi du plan d'action et des projets en cours**

L'AGA s'est tenue le 21 juin 2022. 260 individus ont reçu l'avis de convocation et 26 personnes étaient présentes.

## ADMINISTRATRICES 2022-23

**Irène Sobolewski,**  
présidente

**Josée Despins,**  
vise-présidente

**Valérie Carle,**  
secrétaire, trésorière

**Dawn Francom,**  
administratrice

**Monique Daoust,**  
administratrice

**Nathalie Champagne,**  
directrice

# MISSION

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

129

Membres

28

Nouveaux  
membres

## TERRITOIRES

La majorité des activités du Service d'aide au consommateur sont offerts à la population mauricienne couvrant les MRC de :

- Francheville (Trois-Rivières)
- Des Chenaux  
(Cap-de-la-Madeleine, Champlain, Bastican)
- Centre-Mauricie (Shawinigan)
- Maskinongé
- Mékinac
- Haut St-Mauricie (La Tuque)



03

# ÉQUIPE DE TRAVAIL



**Nathalie  
Champagne**  
Coordonnatrice



**Hélène  
Beaulieu**  
Agente de  
communication



**Sébastien  
Bois**  
Intervenant



**Jean-Philippe  
Meunier**  
Intervenant

## Perfectionnement du personnel

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

### Dîners-conférences :

- Analyse du budget provincial
- Droit de manifester
- Privilatisation du système de santé et conférence sur l'impact du privé sur la santé
- Scrutin au Québec
- Pratique illégale vs aînés
- Curateur public
- Contrat de crédit
- Revenu minimum garanti
- Fonds de relance des services communautaires
- Facteur écologique véhicules
- Paradis fiscaux
- L'inflation

### Perfectionnement

- Achat en ligne (Union des consommateurs)
- Éducation populaire une pratique de transformation sociale (CFCM)
- Concertation et partenariat comme un mode de participation(CFCM)
- Préparer, diffuser et animer une activité de formation (CEGEP)
- Comment créer du contenu vidéo accrocheur (SADC)

## Nos bénévoles

Deux bénévoles sont impliqués dans l'atelier de couture Coud'on. Ils apprennent aux participants à utiliser une machine à coudre et les soutiennent dans leurs projets de réparation, de transformation et même de création. Une bénévole effectue la correction et la révision de textes. Les cinq membres du Conseil d'administration sont aussi des bénévoles engagés.



**Concours**  
**J'❤️ MON BÉNÉVOLE**

Dites-nous qui se démarque le + autour de vous grâce à son implication bénévole !

**À GAGNER**  
Chacun des gagnants se méritera un prix de **200 \$** en argent et un **ensemble-cadeaux** d'une valeur de + 150 \$ !

TRAIT ———  
— D'UNION  
CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE

**Un gagnant par catégorie**  
Jeunesse (17 ans et -)  
Adulte (18 ans et +)

**Nous avons soumis 2 candidatures de bénévoles**

**273 h**

**90 h Support aux usagers pour l'atelier de couture**  
**35 h Aménagements pour l'atelier**  
**46 h Correction de textes**  
**102 h Membres du conseil d'administration (activités, suivis téléphoniques et par zoom puis réunions)**

# DÉFENSE DE DROITS

Le SAC informe, accompagne et apporte un réel soutien aux consommateurs qui se sentent lésés dans leurs droits. Pour ce faire, il est nécessaire d'identifier les éléments du litige et de vulgariser les informations. La première intervention vise toujours un règlement hors cour. Pour y arriver, nous favorisons une approche de conciliation et de médiation.

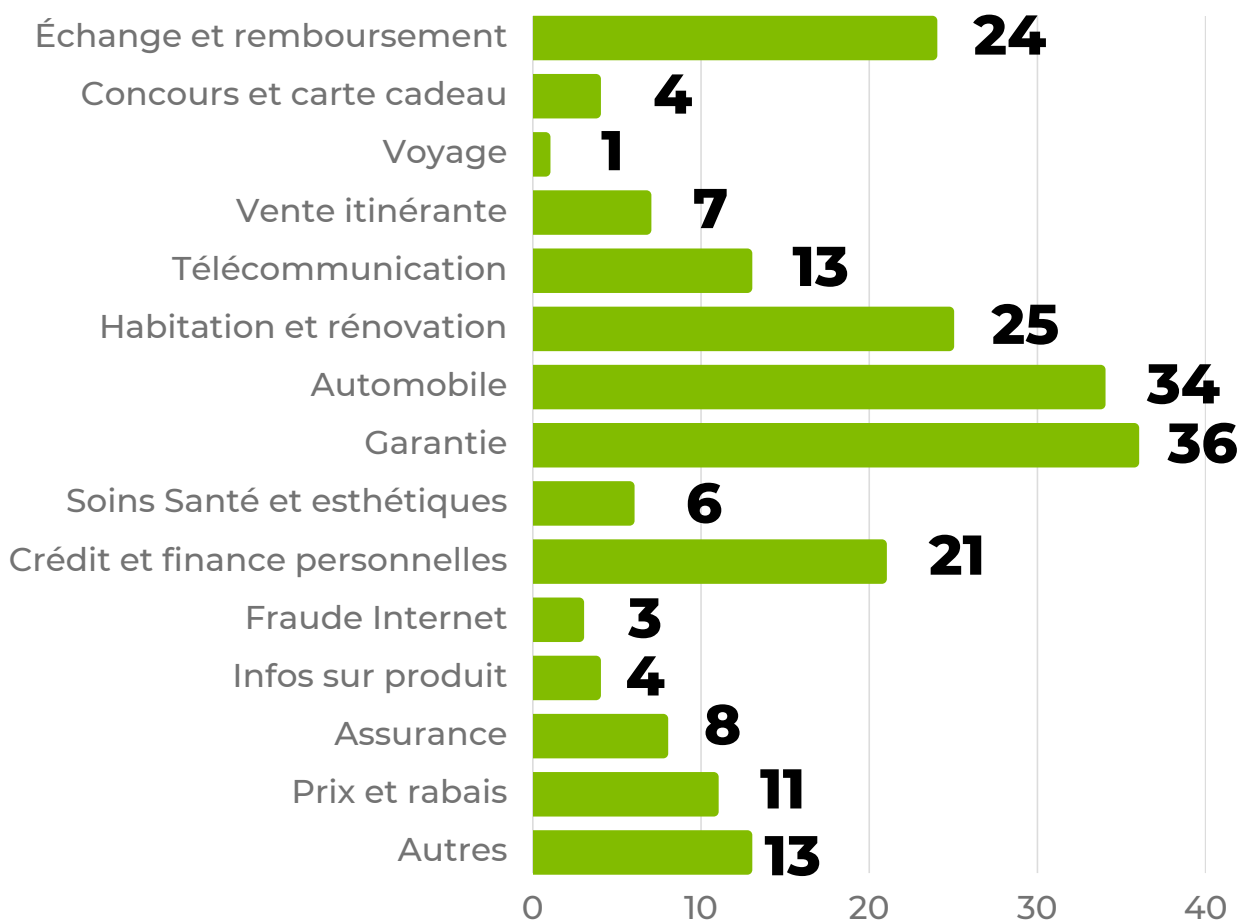
## Individuel

**34** Rencontres au bureau ou au domicile

**210** Dossiers individuels

8

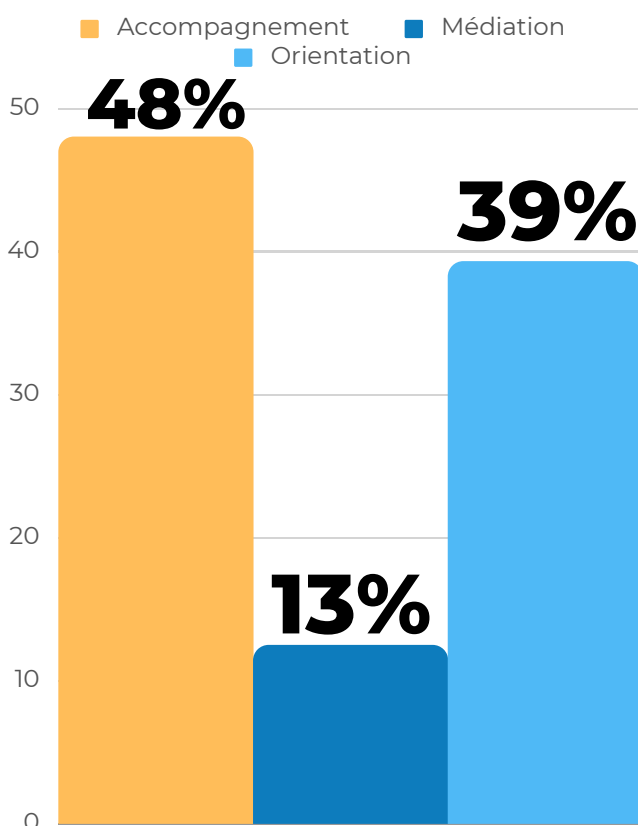
Hydro-Québec



## NOTRE APPROCHE

Notre intervention est basée sur une reprise de pouvoir citoyenne. Nous outillons le consommateur pour qu'il puisse se défendre par lui-même lorsque cela est possible. Nous invitons la personne à porter plainte ou à dénoncer la situation afin de faire avancer l'aspect collectif.

## Types d'intervention



### ACCOMPAGNEMENT

Accompagnement dans la rédaction d'une mise en demeure, d'une plainte ou autres documents

### SOUTIEN EN MÉDIATION ET NÉGOCIATION

Faciliter la communication et la négociation entre le commerçant et le consommateur.

### ORIENTATION VERS UNE AUTRE RESSOURCE

Soit parce que la demande était hors de notre mission ou de notre territoire.

Le service individuel se situe aussi dans une perspective collective. Les problèmes rencontrés mettent en lumière des problématiques qui concernent l'ensemble des consommateurs. Nos interventions visent l'amélioration des lois et la protection de la population.

# ÉDUCATION POPULAIRE

Le SAC réalise des actions et des activités dans le but d'accroître les connaissances et les compétences des consommateurs en organisant des rencontres d'information, en créant et publiant du matériel pédagogique et de sensibilisation sur des enjeux liés à la consommation. Cette année, nous avons présenté 4 sujets.

## Rencontres d'information



**Nous avons diffusé notre programme de formation à 2 reprises via notre Infolettre.**

### 01. L'ABC des consommateurs

AQDR de Trois-Rivières 43 participants  
AQDR des Chenaux 28 participants

### 02. Magasinage en ligne : Quoi savoir avant de craquer

Centre d'éducation populaire St-Étienne-des-Grès 16 participants  
Centre d'éducation populaire Pointe-du-Lac 22 participants  
Maison des femmes de Shawinigan en 2 présentations 60 participantes

### 03. Trucs et astuces pour conserver nos biens plus longtemps

Maison des femmes de Shawinigan 18 participantes

### 04. Évitez des surprises à la caisse !

Formation continue CEGEP de Trois-Rivières 10 participants

**7 ateliers offerts**

**197 participants rencontrés**

# Documents et outils

## Création de bandes dessinées

Nous cherchions un moyen ludique et original de rejoindre une large portion de la population, parfois moins au fait de leurs droits en tant que consommateur. La bande dessinée nous est apparue comme un outil attrayant pour livrer une information simple à retenir.

### LA GARANTIE LÉGALE



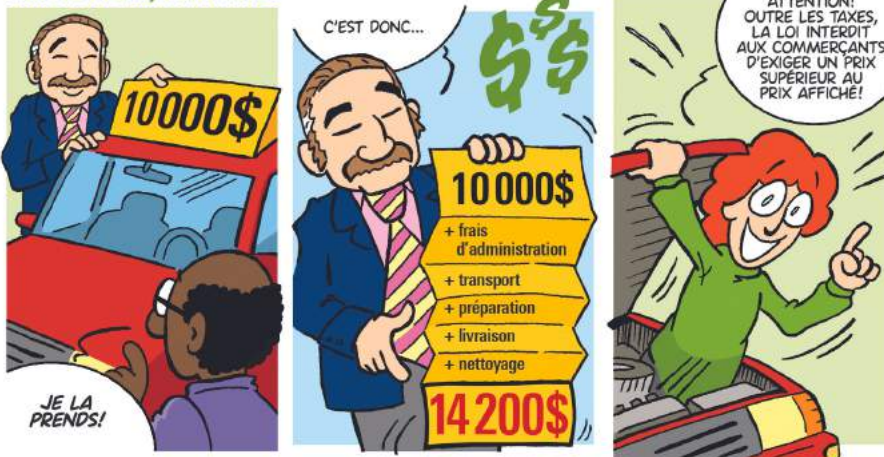
« Avant de payer pour une garantie supplémentaire, parfois appelée «garantie prolongée», sachez que tout bien acheté d'un commerçant est couvert par une garantie légale prévue par la loi. »



Avec la contribution financière de

Office de la protection du consommateur Québec

### PRIX AFFICHÉ, PRIX PAYÉ!



« Dites non aux frais surprises! Au prix annoncé s'ajoutent la TPS, la TVQ et, s'il y a lieu, l'écofrais pour les pneus neufs. Si le vendeur ajoute d'autres frais, c'est illégal. »



Avec la contribution financière de

Office de la protection du consommateur Québec

# Documents et outils

## Création de bandes dessinées (suite)

### OBSOLESCENCE PROGRAMMÉE



« L'obsolescence programmée, c'est la réduction volontaire, par un fabricant, de la durée de vie d'un produit pour en accélérer son remplacement. »

**MAURICIE**  
SERVICE D'AIDE AU CONSOMMATEUR

Avec la contribution financière de

Office de la protection du consommateur  
**Québec**



### PÉPIN EN TÉLÉCOM?



« La CPRST (Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision) aide à régler les plaintes au sujet des services de télévision, téléphonie résidentielle, sans fil et Internet. C'est gratuit. »

**MAURICIE**  
SERVICE D'AIDE AU CONSOMMATEUR

Avec la contribution financière de

Office de la protection du consommateur  
**Québec**



### ACHAT SUR INTERNET



« Vol d'un colis ou mauvais produit ? Le commerçant doit vous rembourser ou le remplacer. Si la démarche est infructueuse, demandez un remboursement (rétrofacturation) à votre émetteur de carte de crédit. »

**MAURICIE**  
SERVICE D'AIDE AU CONSOMMATEUR

Avec la contribution financière de

Office de la protection du consommateur  
**Québec**



# Documents et outils

## Vignettes

**ATTENTION!**

**Arnaque en circulation**

NE CLIQUEZ SURTOUT PAS SUR LE LIEN



LE PREMIER MINISTRE N'ENVOIE PAS DE TEXTOS !

**FRAUDE**

**PAR TÉLÉPHONE ET COURRIEL**

CE N'EST PAS AMAZON QUI CONFIRME UNE COMMANDE



N'APPUYEZ SUR RIEN ET RACCROCHEZ

**DESJARDINS**  
**ACTIONS COLLECTIVES**

**VOUS AVEZ PEUT-ÊTRE DROIT À UNE INDEMNISATION DE 90\$ OU PLUS.**



Dates limites pour soumettre une réclamation :

- perte de temps : 20/04/2023
- vol d'identité : 20/09/2025

**LE RADON : LE TUEUR INVISIBLE**

Seuil maximal 200 Bq/m<sup>3</sup>



**AVEZ-VOUS PENSÉ À MESURER LA CONCENTRATION DE RADON DANS VOTRE DEMEURE?**



**DANGER!**

Le radon est un gaz radioactif qui provient de la désintégration naturelle du radium. Il peut pénétrer à l'intérieur de votre résidence par des ouvertures en contact avec le sol (conduits, vides sanitaires, fissures de la dalle et la fondation, etc.)

Saviez-vous qu'il est interdit d'inscrire une date d'expiration sur un coupon de lave-auto ?

Si celui-ci est expiré le commerçant est dans l'obligation de vous en remettre un nouveau et ce gratuitement.



**BIEN CHOISIR SON DÉNEIGEUR**

**CE QUE LE CONTRAT DEVRAIT COMPRENDRE :**

- La durée du contrat (date de début et date de fin)
- La quantité minimum de neige pour un déplacement
- L'heure avant laquelle la neige doit être enlevée
- L'endroit où la neige doit être déposée (vérifier les règlements municipaux)
- Le prix total et les modalités de paiement
- Le numéro de téléphone



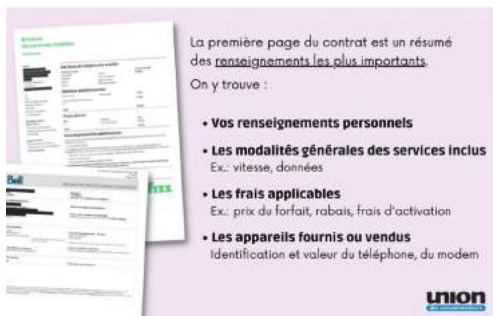
# Documents et outils

## Vignettes (suite)



### Comment lire son contrat de télécom ?

Pour éviter les mauvaises surprises...



### Besoin d'une facture papier ?

Votre fournisseur de télécom est **obligé** de vous offrir cette option si vous faites partie d'un des groupes suivants :

- Personnes âgées de 65 ans et +
- Personnes sans service d'accès Internet à domicile ou de données mobiles
- Personnes handicapées (autodéclarées)

Et rappelez-vous : on ne peut **jamais** vous imposer des frais pour l'envoi d'une facture, sauf pour une copie.

union

Publication : 3 vignettes produites par Union des consommateurs

Conseils lorsqu'on appelle le service à la clientèle de notre fournisseur en télécommunication.

## Documents et outils

### Atelier de couture



Vous avez un vêtement à réparer ou modifier?

Vous voulez apprendre à vous servir d'une machine à coudre?

**C'EST GRATUIT !**

PRENEZ RENDEZ-VOUS  
819 537-1414



Création et distribution de cartes d'affaires lors d'événements et nos séances d'information.

### Bonification des 6 ateliers

Mise à jour du contenu de nos 6 présentations PowerPoint et création de guides pour l'animateur pour 3 de nos ateliers.

### Fiches d'information

#### Services financiers

Réflexion sur nos fiches d'information. Nous envisageons de les publier et réaliser des activités pédagogiques.

### Promotion du SAC

Distribution du prospectus et aimants de l'organisme par Postes Canada via l'outil "Cibleur précis". Les territoires de distribution : Trois-Rivières secteur bas du Cap-de-la-Madeleine et quartiers St-Cécile, Ste-Marguerite et St-Philippe.

# Documents et outils

## Gestion interne



### 01. Outils de gestion pour RH

Rédaction et conception de politique de rémunération (charte salariale), manuels des employé.es et politiques diverses.

### 02. Base de données Inventaire

Une gestion d'inventaire était nécessaire pour les assurances en cas de vol et incendie. On y retrouve photos, description du bien, coût et emplacement du bien dans les locaux. La base de données a été réalisée avec le logiciel Sharpoint.

### 03. Embauche et encadrement d'un nouvel employé

Rédaction et diffusion d'une offre d'emploi, sélection de candidatures et entrevues, embauche, accueil et encadrement.

### 04. Demande de financement pour l'atelier de couture

Préparation d'une demande de financement

### 05. Poursuite de la transition du nouveau programme de comptabilité Sage 50

# ACTIONS ET REPRÉSENTATIONS POLITIQUES

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 contribuer aux débats sociaux. Les actions prennent diverses formes: plaintes, rencontres politiques, participation à des comités de travail sur des enjeux collectifs, vigie, appuis et mobilisations.

Ce n'est pas un poisson d'avril

AU QUÉBEC  
**1 PERSONNE SUR 10**  
NE COUVRE PAS SES  
BESOINS DE BASE

pauvrete.qc.ca



## 01. Lutte contre la pauvreté

Lettre aux élus et diffusion d'une vignette et d'un bandeau sur les réseaux sociaux "Ce n'est pas un poisson d'avril" pour sensibiliser la population. Demande : une couverture des besoins de base pour toutes et tous (telle que définie par la mesure du panier de consommation).

## 02. Mise en place d'un régime public et universel d'assurance médicaments

Lettre aux 4 députés provinciaux de la Mauricie. Demande d'insérer dans la plateforme électorale la mise en place d'un régime public et universel d'assurance médicaments.

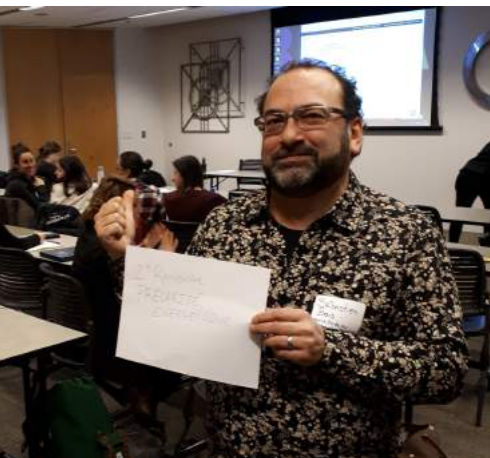
## 03. Droit de manifester

Envoi postal d'une lettre pour demander aux municipalités de modifier leur règlement concernant le droit de manifester (ce que propose la ligue des droits et libertés).

## 04. Échanges sur des enjeux municipaux

Communauté bleue, avis d'ébullition, territoire zéro déchet, ilots de chaleur et participation citoyenne.

# ACTIONS ET REPRÉSENTATIONS POLITIQUES (suite)



## 05. Renouvellement entente SACAIS

Demande d'indexation pour les organismes de l'action communautaire.

## 06. Rencontre précarité énergétique

Nous étions présents lors de la 2e rencontre sur la précarité énergétique. L'objectif étant de regrouper de nombreux acteurs (chercheurs, syndicats, entreprises, organismes communautaires, etc.) afin de se concerter et d'élaborer des revendications sur le sujet. La précarité énergétique c'est "l'incapacité pour un ménage d'accéder à l'énergie nécessaire sans sacrifier ses besoins de bases ou renoncer à d'autres biens couramment consommés".

## 07. Colloque MEPACQ

### **Pour en finir avec les inégalités, sortons du capitalisme!**

Une démarche d'éducation populaire. Le colloque a traité des problèmes engendrés par le capitalisme.

À travers 4 activités, les participants ont échangé sur la diversité des actions qui s'offrent pour se mobiliser vers des objectifs en utilisant l'éducation populaire autonome.

## 08. Actions lors des élections

Lors de la campagne électorale, nous avons participé au débat des candidats de notre circonscription Lavoilette-Saint Maurice. Nous avons présenté 4 questions/réponses à ceux-ci par courriel.

- L'accessibilité aux produits locaux, sains et biologiques
- La lutte contre la pauvreté (mesures économiques)
- L'accessibilité et l'abordabilité des logements
- L'aide aux personnes âgées

# MOBILISATION SOCIALE

Ces actions ont pour but d'inciter nos membres et la population dans des actions ou des activités collectives destinées à interpeller l'opinion publique et les représentants politiques et gouvernementaux.



## 01. Jour de la terre - Contre Bay du Nord

Manifestation contre Bay du Nord devant les bureaux du ministre fédéral de l'innovation, des sciences et de l'industrie. 20 personnes présentes.

## 02. Hausse du salaire minimum

Manifestation devant les bureaux du Ministre du travail, Jean Boulet pour la hausse du salaire minimum à 18\$.

## 03. Crise climatique

Manifestation devant le stationnement du marché public 2093, av Champlain Shawinigan. 40 personnes présentes.



# ACTIONS DE SOLIDARITÉ

Ces activités favorisent le maintien de nos solidarités, démontrent notre appui aux organismes du milieu et valorisent les pratiques démocratiques. Elles nous permettent également d'apporter notre expertise sur des comités de travail.

## Comité de travail

### CDC Shawinigan

- Comité communication
- Complice

### Union des consommateurs

- Comité protection des consommateurs

## Implication démocratique

- AGA ROEPAM
- AGA CDC Shawinigan
- AGA Union des consommateurs
- CG Union des consommateurs
- AGA du CIBES

Présidence au conseil d'administration de la CDC de Shawinigan de notre directrice.

Elle est également membre du conseil d'administration de l'Accorderie de Shawinigan et Union des consommateurs.

## Réseautage

### CDC Shawinigan

- Activité réseautage Rally, mai 2022
- Activité de la rentrée du 23 novembre 2022
- Gala reconnaissance du communautaire, mars 2023

## Développement communautaire

- Visite du laboratoire du DIGIHUB de Shawinigan

Nos sommes membres :

- Union des consommateurs
- Corporation de développement communautaire de Shawinigan
- (CDC de Shawinigan)
- Regroupement des organismes d'éducation populaire autonome de la Mauricie (ROEPAM)
- Regroupement des organismes en défense collective des droits (RODCD)
- Centre de Formation Communautaire de la Mauricie (CFCM)

# ACTIONS DE SOLIDARITÉ

## Développement communautaire en image



# ACTIONS DE SOLIDARITÉ

## Développement communautaire

### **Incroyables comestibles**

Les incroyables comestibles est un mouvement mondiale permettant de partager des comestibles. Ceux-ci sont considérés comme un levier de transition socioécologique et économique.

Nous sommes partenaires avec l'Accorderie de Shawinigan. 3 bacs ont été installés dans notre ruelle afin que les gens du quartier de découvrir gratuitement des variétés de légumes et fines herbes.



### **Publication chez d'autres organismes**

Nous avons présenté nos services dans le journal du GDDS ainsi qu'un bandeau dans le journal du RDDDS.

Nos bandes dessinées "Les aventures de Pretatout ont paru dans plusieurs infolettres et pages Facebook de plusieurs organismes, entres autres :

- CDC de Shawinigan
- CIBES Mauricie
- RDDDS-GDDS
- Plusieurs ACEF

# COMMUNICATIONS

Nous avons eu recours à divers moyens de communication pour rejoindre nos membres, mais aussi plus largement la population.

## Site Internet



Visiteurs uniques

2388

## YouTube



Nouvelles publications

10

Visionnements

420

## Facebook



Couverture

29280

Publications

64

Interactions

3215

## InfoSAC

Infolettre sur la consommation



6 publications et communiqués

Abonnés

137 individus

138 organismes

# REVUE DE PRESSE



## 01. Cesser de taxer les riches ?

Notre intervenant en défense des droits donne son opinion sur la nouvelle taxe sur le luxe du gouvernement de Justin Trudeau.

## 02. Pretatout pour le Vendredi fou

Le Service d'aide au consommateur (SAC) présente son tout nouveau personnage. Son rôle est d'analyser, comprendre et vulgariser de l'information pour l'ensemble de la population.

## 03. Des bandes dessinées pour démystifier les droits des consommateurs

Le service d'aide au Consommateur est fier d'annoncer le lancement de sa série de bandes dessinées visant à informer les consommateurs mauriciens sur des sujets touchant les droits en consommation.

## 04. Crise climatique : le communautaire se mobilise

En cette journée de justice sociale, le communautaire en Mauricie s'est mobilisé (Trois-Rivières, Shawinigan et La Tuque) pour demander des actions concrètes à tous les gouvernements face à la crise climatique. Près d'une quarantaine de personnes étaient présentes lors de la mobilisation qui s'est déroulée à Shawinigan.

# ENTREVUES



Nathalie Champagne a participé à 2 entrevues télévisées.

### **Les Entrepreneurs**

Présentation du Service d'aide au consommateur

### **Connecté Mauricie**

Présentation des bandes dessinées



Lors de la journée Détox vestimentaire (diminution d'achat de vêtements)

Hélène Beaulieu propose la réparation et la transformation des vêtements par la couture. Elle présente aussi l'atelier de couture.



### **Mise en garde fraude**

Sébastien Bois partage certaines astuces susceptibles d'aider les acheteurs à se prémunir contre d'éventuelles situations de fraude sur Marketplace.



### **Revendication contre Bay du Nord**

Sébastien Bois du Service d'aide au consommateur et Marc Benoît du Regroupement des organismes d'éducation populaire autonome de la Mauricie demandent à François-Philippe Champagne de se positionner contre le projet pétrolier Bay du Nord.

# REMERCIEMENTS

## NOS PARTENAIRES FINANCIERS



**Nous remercions tous  
nos collaborateurs pour  
nous avoir soutenu dans  
nos projets.**

### Coordonnées :

#### **SERVICE D'AIDE AU CONSOMMATEUR**

2443, AVENUE LAVAL

SHAWINIGAN

QUÉBEC G9N 2A7

819 537-1414

[info@sacmauricie.org](mailto:info@sacmauricie.org)