

dossier no 11
janvier 71



MANUEL DU CONSULTANT

TABLE DES MATIÈRES

<u>CHAPITRE I</u>	pages
1.- Présentation de la fiche du consommateur.....	1
2.- Traitement des données.....	2
i) La cueillette des données sur la fiche.....	3
a) le questionnaire.....	3
b) le code.....	3
ii) La codification des données.....	4
iii) L'Entrée des données sur carte McBee.....	5
 <u>CHAPITRE II</u>	
Le Questionnaire.....	6 (1 à 12)
 <u>CHAPITRE III</u>	
Le programme.....	19 (1 à 14)
La carte McBee.....	20
 <u>CHAPITRE IV</u>	
<u>Présentation de la carte McBee et son utilisation.</u>	
Introduction.....	21
I.- a) Les informations recueillies sur la fiche.....	21
b) Le programme.....	22
c) La colonne "CODE" de la fiche.....	22
d) La carte McBee.....	22
II.- 1) Qu'est-ce que la carte McBee.....	23
2) Entrée des données sur la carte McBee.....	24
3) La manipulation des cartes.....	25
 <u>ANNEXES</u>	
1) Exercice et corrigé.....	27
2) Lexique.....	30

MANUEL DU CONSULTANT

FICHE DU CONSOMMATEUR

Chapitre 1

Présentation

Depuis maintenant deux ans, nous, des A.C.E.F. (Association Coopérative d'Economie Familiale) du Québec, recevons, dans nos bureaux, des consommateurs, auxquels nous fournissons une aide, tant sur le plan de la consultation budgétaire que du dépannage juridique. Nous transmettons des informations permettant aux consommateurs de faire face à leur situation économique.

Durant tout ce temps, nous avons accumulé nombre de dossiers de consommateurs. Ces dossiers contiennent une foule d'informations fort intéressantes en ce qui regarde le comportement des consommateurs qui nous consultent. Il serait utile de classer ces informations de manière à pouvoir les compiler rapidement et ainsi se donner un outil de travail sérieux qui nous permette de mieux connaître les gens que nous défendons et éduquons.

Nous avons donc, au cours de l'hiver 1969, tenté une expérience semblable à partir des dossiers en notre possession. (*) Mais nous n'avons pu approfondir les possibilités que nous offraient ces informations à cause d'une pénurie grave de matériel technique et d'uniformité dans les dossiers de consultation budgétaire.

(*) Le dossier "Le consommateur endetté"

Le projet n'est pas tombé pour autant et c'est en septembre 1970 que nous avons commencé à travailler sérieusement à l'élaboration d'un système de traitement des données contenues dans les fichiers des A.C.E.F.

Ce système repose sur trois différents instruments:

- 1- La "FICHE DU CONSOMMATEUR"
- 2- Le "PROGRAMME"
- 3- La "CARTE"

Ces trois outils différents constituent cependant les éléments d'un même processus: soit le traitement des données.

SCHEMA DU TRAITEMENT DES DONNEES

PHASE I: LA CUEILLETTE DES DONNEES SUR LA
FICHE DU CONSOMMATEUR

PHASE II: LA CODIFICATION DES DONNEES A
PARTIR DU PROGRAMME

PHASE III: L'ENTREE DES DONNEES SUR LA CARTE
MC BEE ET LA MANIPULATION DES
CARTES

PHASE 1: LA CUEILLETTE DES DONNEES

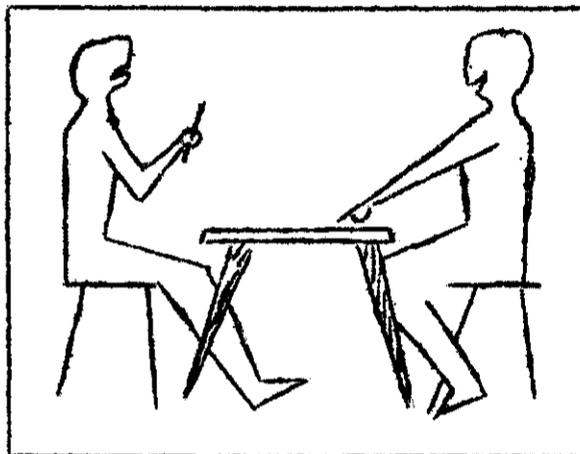
La cueillette des données se fait à l'aide de la fiche du consommateur (expliquée en détail au Chapitre 11). Brièvement la fiche comprend deux choses:

- a) UN QUESTIONNAIRE
- b) UN CODE

a. LE QUESTIONNAIRE

Le questionnaire comprend cinq formules (numérotées I - II - III - IV - V) utilisées selon le cas ou le besoin.

Il est au total composé de douze pages de différentes couleurs. C'est à partir de ce questionnaire que les informations sur le budget, les caractéristiques du consommateur, les solutions apportées à son problème sont notées lors de l'entrevue.



b. LE CODE

Le "code" est une partie de la fiche qui apparaît à droite et qui comprend deux colonnes, l'une intitulée "numéro" et l'autre, "case". Il sert à inscrire, sur la fiche même, l'information recueillie sous la forme de chiffre. (par ex: au lieu de "chauffeur d'autobus" pour la question "11" de la formule 11 "travail actuel", on ne lit que le chiffre "9")

CODE	
numéro	case
49-51	9

PHASE 11: LA CODIFICATION DES DONNEES

49-52 Travail actuel

1. Professionnel (sc. soc., artiste ou écrivain)
2. Administrateur, gérant ou commerçant
3. Professeur
4. Technicien
5. Vendeur
6. Employé de bureau
7. Agriculteur, pêcheur, forestier
8. Opérateur, machiniste, mécanicien
9. Employé de service (transport, garçon de table, etc...)
10. Journalier, manoeuvre
11. Chômeur
12. Abstention

Vous avez ci-haut la représentation du programme pour la question no. 10 de la formule 11: "Travail Actuel". L'exhaustivité du choix de réponses peut être mise en doute; nous faisons donc appel à votre jugement afin de choisir le numéro qui correspond le plus à la situation de votre consommateur. Ce choix peut éventuellement être changé.

Le programme est un cahier de quatorze pages où apparaît un choix de réponse aux questions contenues dans la fiche.

C'est le programme ci-dessus qui m'a permis de faire correspondre le chiffre "9" à l'information "chauffeur d'autobus" provenant de la question "10" de la formule 11, tel que représenté à la page précédente à l'explication du "code".

PHASE 111: L'ENTREE DES DONNEES SUR CARTES McBEE.

Dans le but de manipuler rapidement les informations A.C.E.F., nous entrerons sur des cartes (une par consommateur) les informations codifiées sur la fiche d'après le programme.

Selon l'exemple des phases 1 et 11, voici ce qui se passerait sur la section correspondante de la carte McBee.

0	0	0	0	0	0
	7	4	2	1	
	52	51	50	49	
FORMULE II					

N.B.: Vous pouvez remarquer que les perforations biffées sont 7 et 2;
et (7 / 2 = 9)

Pour aider votre compréhension, nous avons préparé quelques exercices à la fin de ce cahier. Vous trouverez un corrigé à la suite des exercices.

QUESTIONNAIRE

	pages	
FORMULE I identification	7	} Portrait du consommateur.
FORMULE II informations générales	8	
FORMULE III dépannage expéditif	9	} dépannage expéditif
FORMULE IV-A informations générales	10	
FORMULE IV-B revenus	12	} Consultation budgétaire
FORMULE IV-C passif ou dépenses	13	
FORMULE IV-D endettement	14	
FORMULE IV-E bilan	15	
FORMULE IV-F solutions	16	
FORMULE V dépannage juridique	17	

FICHE DU CONSOMMATEUR

FORMULE I	Code	
	numéro	case
A.C.E.F. de: _____	1-4	<input type="checkbox"/>
Consultant: _____		
No. de dossier _____		
Date d'ouverture: _____ heure.: _____	5-7 8-11	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Référé par: _____	12-15	<input type="checkbox"/>
Nom: _____	17-21	<input type="checkbox"/>
Prénom: _____		
Adresse: _____		
Ville: _____		
Téléphone : _____ heure : _____		
Parle: Français <input type="checkbox"/> Anglais <input type="checkbox"/>		
Est-ce la première fois que vous vous adressez à l'A.C.E.F.? oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	16	<input type="checkbox"/>
De quoi s'agit-il? _____		

Dépannage expéditif (formule III) <input type="checkbox"/> Consultation budgétaire(formule IV) <input type="checkbox"/>	22	<input type="checkbox"/>

(note: si espace insuffisant, se servir du verso)

- 1° Cette formule doit être remplie pour tous les cas, qu'il s'agisse d'une demande d'information, d'une consultation expéditive ou budgétaire.
- 2° Après avoir indiqué de quoi il s'agit, vous biffez dép. exp. ou cons. budg. Les indications "formules III et IV" signifient que vous devez vous servir de ces formules selon qu'il s'agit de l'une ou l'autre.
- 3° Il est obligatoire de répondre à toutes les questions.
- 4° Cette formule peut être remplie par le ou la téléphoniste aussi bien que par le consultant.

FORMULE II: INFORMATIONS GENERALES (à remplir pour tous les cas)	Code	
	numéro	case
1. Nombre d'années de scolarité: _____	23-25	<input type="checkbox"/>
2. Age: _____ 3. Sexe: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	26-28 29	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4. Statut civil a) célibataire <input type="checkbox"/> marié(e) <input type="checkbox"/> séparé(e) <input type="checkbox"/> divorcé(e) <input type="checkbox"/> veuf(ve) <input type="checkbox"/> concubinnage <input type="checkbox"/>	30-32	<input type="checkbox"/>
b) S'il y a séparation: légale <input type="checkbox"/> ou de fait <input type="checkbox"/>	33	<input type="checkbox"/>
5. Régime matrimonial: séparation de biens <input type="checkbox"/> communauté de biens <input type="checkbox"/> société d'acquêts <input type="checkbox"/>	34-35	<input type="checkbox"/>
6. Nombre d'enfants <input type="checkbox"/> de dépendants <input type="checkbox"/>	36-38 39-41	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7. Age des enfants: <input type="checkbox"/>		
8. Langue Maternelle: français <input type="checkbox"/> anglais <input type="checkbox"/> autres <input type="checkbox"/>	42-43	<input type="checkbox"/>
9. Citoyenneté: Canadienne <input type="checkbox"/> autres <input type="checkbox"/>	44	<input type="checkbox"/>
10. Métier ou profession: _____	45-48	<input type="checkbox"/>
11. Travail actuel: _____	49-52	<input type="checkbox"/>
12. Employeur: _____		
13. Salaire net mensuel: \$ _____		
14. Syndicat: oui <input type="checkbox"/> lequel: _____ non <input type="checkbox"/>	53 54-56	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
15. Faites-vous affaire avec une C.P. ou une caisse d'économie. oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	57	<input type="checkbox"/>
16. Bien-Etre Social: actuellement oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> auparavant oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	58 59	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
17. Locataire <input type="checkbox"/> Propriétaire <input type="checkbox"/>	60	<input type="checkbox"/>

FORMULE II

- 1.- Cette formule, comme la première, doit être remplie pour tous les cas, sans exception.
- 2.- Elle doit être remplie par le consultant.

CONSULTATION BUDGETAIRE

FORMULE IV-A: Général	Code	
	numéro	case
1. Depuis quand travaillez-vous là où vous travaillez? _____	63-65	<input type="checkbox"/>
2. Avez-vous un emploi secondaire? oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	66	<input type="checkbox"/>
3. Est-ce que votre mari (ou votre femme) travaille? oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	667	<input type="checkbox"/>
4. Avez-vous un emploi régulier ou saisonnier <input type="checkbox"/>	68	<input type="checkbox"/>
5. Avez-vous déjà eu un commerce ou fait des affaires? oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	70	<input type="checkbox"/>
6. Si oui, lequel? _____		
7. Avez-vous déjà fait faillite? oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	71	<input type="checkbox"/>
8. Si oui, quand? _____	72-74	<input type="checkbox"/>
9. Avez-vous déjà été inscrit au dépôt volontaire? oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	75	<input type="checkbox"/>
10. Si oui, quand? _____	76-78	<input type="checkbox"/>
11. Avec quelle banque ou caisse faites-vous affaire? _____	79 80 81	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Succursale: _____		
12. Avez-vous été en chômage dequis deux ans? oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	82	<input type="checkbox"/>
13. Si oui, combien de fois? _____	83-85	<input type="checkbox"/>
Pendant combien de mois(en tout): _____	86-88	<input type="checkbox"/>
14. Avez-vous des cartes de crédit? oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	89	<input type="checkbox"/>
15. Si oui, lesquelles? _____	90 91 92	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

- 1.- Cette formule doit être remplie pour les cas de consultation budgétaire seulement.
- 2.- Dans ce cas, vous devez répondre à toutes les questions, sans exception. Elles sont faciles à répondre et le questionnaire ne prend que très peu de temps à s'administrer.

FORMULE IV-A : GENERAL (suite)	Code	
	numéro	Case
16. Avez-vous des plans budgétaires? oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	93	<input type="checkbox"/>
17. Si oui, lesquels? _____ _____	94-96	<input type="checkbox"/>
18. Faites-vous affaire avec des cies de oui <input type="checkbox"/> financement ou de prêt? non <input type="checkbox"/>	97	<input type="checkbox"/>
19. Si oui, lesquelles? _____ _____	98-100	<input type="checkbox"/>

FORMULE IV-A (suite)

Mêmes remarques qu'à la page précédente.

FORMULE IV-B		CODE			
		Numéro	Case		
1- Revenus et Allocations par mois					
Salaire net du mari					
Salaire net de la femme					
Allocations familiales					
Revenus de loyer					
Revenus de placement					
Pensions des enfants					
Revenus de Bien-Etre Social					
Autres revenus					
TOTAL DES REVENUS (Total 1)				101-103	<input type="checkbox"/>
2- Actif					
Economies et placements					
Evaluation des biens					
Assurances-vie négociable					
Autres (spécifiez).....					
TOTAL DE L'ACTIF				104-106	<input type="checkbox"/>
3- Hypothèques					
Première:.....				107-109	<input type="checkbox"/>
Deuxième:.....				110-112	<input type="checkbox"/>
Troisième:.....				113-115	<input type="checkbox"/>
(indiquez sur le pointillé, le prêteur concerné)					
TOTAL DES HYPOTHEQUES		116-118	<input type="checkbox"/>		

FORMULE IV-B

- 1.- Nous avons entré deux nouveaux éléments dans cette formule des revenus: l'actif et l'hypothèque. Ces deux éléments ne s'additionnent pas aux revenus car ils ne sont pas compilés sur une même période que celle des "revenus et allocations".
- 2.- Dans l'étude du budget, le total 1 remplira son rôle habituel, tandis que les totaux 1 et 2 auront un rôle comparatif, permettant une meilleure analyse du cas à la fin de l'entrevue.

FORMULE IV-C: PASSIF		Code			
		numéro	case		
1- Charges fixes mensuelles		119-121	<input type="checkbox"/>		
Loyer ou hypothèques					
Electricité et Gaz					
Chauffage					
Téléphone					
Taxe d'eau de locataire					
Assurance-vie négociable					
Assurance-feu-vol					
Assurance auto					
Autres:(spécifiez)					
TOTAL					
2- Train de vie par mois				122-124	<input type="checkbox"/>
Vêtements					
Médicaments					
Loisirs - Vacances					
Livres, revues, journaux					
Dépenses du mari					
Dépenses de l'épouse					
Allocations aux enfants					
Frais de scolarité					
Réparations générales					
Nourriture					
Autres:.....					
TOTAL		125_127	<input type="checkbox"/>		
GRAND TOTAL (1 et 2)					

FORMULE IV-C

1.- Formule des dépenses. Vous additionnez les charges fixes au train de vie au bas de la page à "Grand Total".

FORMULE IV-F

1.- Vous inscrivez vos commentaires à la solution adoptée.

FORMULE V: DEPANNAGE JURIDIQUE	Code	
	numéro	Case
No. de dossier: _____		
Opposant: _____	147-150	<input type="checkbox"/>
Adresse: _____ Tél.: _____ Avocat ou Représentant: _____	151	<input type="checkbox"/>
Tiers: _____	152-155	<input type="checkbox"/>
Nature du cas: _____	156-158	<input type="checkbox"/>
Loi & Article: _____		
Mise en demeure: oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> Date: _____	159	<input type="checkbox"/>
Procédure judiciaire: oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> Date: _____	160	<input type="checkbox"/>
Si oui, la ou lesquelles: _____	161 162 163 164	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Date de signature du contrat: _____		
Financement: oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> Date: _____	165	<input type="checkbox"/>
Par qui? _____	166-168	<input type="checkbox"/>
Versements effectués: oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> Combien: _____ (de versement)	169	<input type="checkbox"/>
Sommes réclamées: \$ _____	170-172	<input type="checkbox"/>
Sommes dues: \$ _____	173-174	<input type="checkbox"/>
Récupération: \$ _____	176-178	<input type="checkbox"/>
ATTENTION: "VERSO"		

FORMULE V

- 1.- Cette formule doit être remplie dans tous les cas où il y a une information juridique à donner. Elle peut être remplie par un consultant ou par une personne du service juridique.
- 2.- Cette fiche devra, dans la mesure du possible, être vérifiée par un responsable du service juridique afin de limiter les erreurs possibles.

PROGRAMME

	pages		
FORMULE I	identification	1	} portrait du consommateur.
FORMULE II	inf. gén.	3	
FORMULE III	dép. expéd.	5	} dépannage expéditif
FORMULE IV-A	général	6	
FORMULE IV-B	revenu	8	} budget familial
FORMULE IV-C	dépense	9	
FORMULE IV-D	endettement	10	
FORMULE IV-E	bilan	11	
FORMULE IV-F	solution	12	
FORMULE V	juridique	13	} problème juridique

- FICHE DU CONSOMMATEUR -

FORMULE I

- 1 - 4 A.C.E.F. de...
- | | |
|---------------|--------------|
| 1. Montréal | 6. Côte Nord |
| 2. Shawinigan | 7. Thetford |
| 3. Saguenay | 8. Hull |
| 4. Québec | 9. ... 14 |
| 5. Nord-Ouest | |
- 5 - 7 Année de la consultation
- | | |
|---------|---------|
| 1. 1968 | 5. 1972 |
| 2. 1969 | 6. 1973 |
| 3. 1970 | 7. 1974 |
| 4. 1971 | |
- 8 - 11 Mois de la consultation
- J - F - M - A - M - J - J - A - S - O - N - D
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12
- 12-15 Référé par (consommateur)
- | | |
|--------------------------|------------------------------|
| 1. journaux, radio, t.v. | 7. employeurs |
| 2. syndicats | 8. consommateurs de l'ACEF |
| 3. Caisses populaires | 9. Créanciers |
| 4. caisses d'économie | 10. amis - voisins - parents |
| 5. dépôt volontaire | 11. autres |
| 6. agences sociales | 12. abstention |
- 16 Est-ce la première fois que vous vous adressez à l'A.C.E.F.?
- A.- OUI
- B.- NON

FORMULE I (suite)

17-21 Ordre alphabétique: première lettre du nom de famille.

N: nom de A à N inclusivement }
 Z: nom de O à Z inclusivement } Case N/Z

ne pas poinçonner
 poinçonner

N-1: A	N-10: J	N-19: S
N-2: B	N-11: K	N-20: T
N-3: C	N-12: L	N-21: U
N-4: D	N-13: M	N-22: V
N-5: E	N-14: N	N-23: W
N-6: F	N-15: O	N-24: X
N-7: G	N-16: P	N-25: Y
N-8: H	N-17: Q	N-26: Z
N-9: I	N-18: R	

22 Formes de consultation:

- A- Consultation Budgétaire (formule IV)
- B- Dépannage expéditif (formule III)

FORMULE II: INFORMATIONS GENERALES

- 23-25 Nombre d'années de scolarité
- | | |
|-----------|---------------|
| 1. 0 | 5. 14-15 |
| 2. 1 à 7 | 6. 16-17 |
| 3. 8 à 11 | 7. 18 et plus |
| 4. 12-13 | |
- 26-28 Age du consommateur
- | | |
|----------|---------------|
| 1. 18-24 | 5. 55-64 |
| 2. 25-34 | 6. 64 et plus |
| 3. 35-44 | 7. abstention |
| 4. 45-54 | |
- 29 Sexe
- A : M
B : F
- 30-32 Statut civil
- | | |
|----------------|----------------|
| 1. célibataire | 5. veuf (ve) |
| 2. marié (e) | 6. concubinage |
| 3. séparé (e) | 7. ... |
| 4. divorcé (e) | |
- 33 Séparation
- A : légale
B : de fait
- 34-35 Régime matrimonial
- A. séparation de biens
B. communauté de biens
C. société d'acquêts
- 36-38 Nombre d'enfants
- | | |
|------------------|-----------------------|
| 1. aucun | 5. 6 à 8 enfants |
| 2. 1 enfant | 6. 9 à 10 enfants |
| 3. 2 enfants | 7. 10 enfants et plus |
| 4. 3 à 5 enfants | |
- 39-41 Nombre de dépendants
- | | |
|----------|---------------|
| 1. aucun | 5. 6 à 8 |
| 2. 1 | 6. 9 à 10 |
| 3. 2 | 7. 10 et plus |
| 4. 3 à 5 | |
- 42-43 Langue maternelle
- A. français
B. anglais
C. autre

FORMULE II : INFORMATIONS GENERALES (suite)

44

Citoyenneté

- A. canadienne
B: autre

45-48

Métier ou profession

1. Professionnel (sc. soc., artiste ou écrivain)
2. Administrateur, gérant ou commerçant
3. Professeur
4. Technicien
5. Vendeur
6. Employé de bureau
7. Agriculteur, pêcheur, forestier
8. Opérateur, machiniste, mécanicien
9. Employé de service (transport, garçon de table, etc...)
10. Journalier, manoeuvre
11. Chômeur
12. Abstention

49-52

Travail actuel

1. Professionnel (sc. soc., artiste ou écrivain)
2. Administrateur, gérant ou commerçant
3. Professeur
4. Technicien
5. Vendeur
6. Employé de bureau
7. Agriculteur, pêcheur, forestier
8. Opérateur, machiniste, mécanicien
9. Employé de service (transport, garçon de table, etc...)
10. Journalier, manoeuvre
11. Chômeur
12. Abstention

53

Syndiqué

- A : oui
B : non

54-56

Syndicat

- | | |
|-----------|-----------|
| 1. C.S.N. | 4. U.C.C. |
| 2. F.T.Q. | 5. Autre |
| 3. C.E.Q. | |

57

Faites-vous affaire avec une caisse populaire ou une caisse d'économie?

- A : oui
B : non

58

Bien-Etre Social

- Actuellement: V : oui
 7V : non

59

- Auparavant : V : oui
 7V : non

60

- A : locataire
B : propriétaire

FORMULE III: DEPANNAGE EXPEDITIF

61

Dossier juridique

A : oui
B : non

62

Consultation budgétaire

A : oui
B : non

FORMULE IV-A : CONSULTATION BUDGETAIRE

- 63-65 Depuis quand travaillez-vous là où vous travaillez?
- | | |
|--------------------|-------------------|
| 1. moins de 6 mois | 5. 3 à 5 ans |
| 2. 6 mois à 1 an | 6. 5 à 10 ans |
| 3. 1 à 2 ans | 7. 10 ans et plus |
| 4. 2 à 3 ans | |
- 66 Avez-vous un emploi secondaire?
- A : oui
B : non
- 67 Est-ce que votre conjoint travaille?
- A : oui
B : non
- 68 Avez-vous en emploi régulier ou saisonnier?
- A : régulier
B : saisonnier
- 70 Avez-vous déjà eu un commerce ou fait des affaires?
- A : oui
B : non
- 71 Avez-vous déjà fait faillite
- A : oui
B : non
- 72-74 Si oui, quand?
- | | |
|------------------|------------------|
| 1. moins d'un an | 4. 3 à 5 ans |
| 2. 1 à 2 ans | 5. 5 ans et plus |
| 3. 2 à 3 ans | |
- 75 Avez-vous déjà été inscrit au dépôt volontaire? (1 case)
- A : oui
B : non
- 76-78 Si oui, quand? (3 cases)
- | | |
|------------------|------------------|
| 1. moins d'un an | 4. 3 à 5 ans |
| 2. 1 à 2 ans | 5. 5 ans et plus |
| 3. 2 à 3 ans | |
- Faites-vous affaire avec: (4 cases)
- 79 une banque oui ou non : A ou B
- 80 une caisse populaire A ou B
- 81 une caisse d'économie A ou B

FORMULE IV-A: CONSULTATION BUDGETAIRE (suite)

82 Avez-vous déjà été en chômage, depuis 2 ans? (1 case)

A : oui
B : non

83-85 Combien de fois? (3 cases)

1. une fois	5. 5 fois
2. 2 fois	6. 6 fois
3. 3 fois	7. 7 fois et plus
4. 4 fois	

86-88 Pendant combien de mois? (3 cases)

1. moins d'1 mois	5. 9 à 12 mois
2. 1 à 2 mois	6. 13 à 18 mois
3. 3 à 4 mois	7. 19 mois et plus
4. 5 à 8 mois	

89 Avez-vous des cartes de crédit? (1 case)

A : oui
B : non

Lesquelles? (4 cases)

oui non

90	Charge x et autres de même ordre	V <u>ou</u>	7V
91	Carte Blanche ou Diners' Club	V <u>ou</u>	7V
92	Essence (Fina, Esso, Shell, etc.)	V <u>ou</u>	7V

93 Avez-vous des plans budgétaires? (1 case)

A : oui
B : non

94-96 Lesquels? (3 cases)

1. Type Eaton, Morgan ...	4. Type cie de meubles
2. Type "juif", magasin du coin...	(Légaré, Woodhouse...)
3. Type cie de financement	5. Autres

97 Cies de financement ou de prêt?

A: oui
B: non

98-100 Si oui, lesquelles?

1. H.F.C. - B.F.C.
2. I.A.C. - Niagara
3. Légaré - Woodhouse
4. Seabord
5. Laurentide
6. Avco
7. Autres

FORMULE IV-B

101-103	<u>1.- Revenus et allocations par mois</u>	
	1. \$200 et moins	5. \$500 à \$699
	2. \$200 à \$299	6. \$700 à \$999
	3. \$300 à \$399	7. \$1000 et plus
	4. \$400 à \$499	
104-106	<u>2.- Actif</u>	
	1. \$100 et moins	5. \$1,000 à \$2,499
	2. \$100 à \$249	6. \$2,500 à \$4,999
	3. \$250 à \$499	7. \$5,000 et plus
	4. \$500 à \$999	
107-109	<u>3.- a) Première hypothèque</u>	
	1. \$999 et moins	4. \$5,000 à \$9,999
	2. \$1,000 à \$2,499	5. \$10,000 à \$19,999
	3. \$2,500 à \$4,999	6. \$20,000 et plus
110-112	<u>3.- b) Deuxième hypothèque</u>	
	1. \$999 et moins	4. \$5,000 à \$9,999
	2. \$1,000 à \$2,499	5. \$10,000 à \$19,999
	3. \$2,500 à \$4,999	6. \$20,000 et plus
113-115	<u>3.- c) Troisième hypothèque</u>	
	1. \$999 et moins	4. \$5,000 à \$9,999
	2. \$1,000 à \$2,499	5. \$10,000 à \$19,999
	3. \$2,500 à \$4,999	6. \$20,000 et plus
116-118	<u>3.- d) Total des hypothèques</u>	
	1. \$999 et moins	4. \$5,000 à \$9,999
	2. \$1,000 à \$2,499	5. \$10,000 à \$19,999
	3. \$2,500 à \$4,999	6. \$20,000 et plus

FORMULE IV-C : PASSIF

119-121	<u>Total C-1: Charges fixes mensuelles</u>	
	1. \$50 et moins	5. \$200 à \$299
	2. \$51 à \$99	6. \$300 à \$499
	3. \$100 à \$149	7. \$500 et plus
	4. \$150 à \$199	
122-124	<u>Total C-2: Train de vie</u>	
	1. \$50 et moins	5. \$200 à \$299
	2. \$51 à \$99	6. \$300 à \$499
	3. \$100 à \$149	7. \$500 et plus
	4. \$150 à \$199	
125-127	<u>Total C-1 et C-2</u>	
	1. \$99 et moins	5. \$300 à \$499
	2. \$100 à \$149	6. \$500 à \$999
	3. \$150 à \$199	7. \$1,000 et plus
	4. \$200 à \$299	

FORMULE IV-D : ENDETTEMENT

128-130 Dette initiale

- | | |
|------------------|-----------------------|
| 1. \$99 et moins | 5. \$1,000 à \$4,999 |
| 2. \$100 à \$199 | 6. \$5,000 à \$10,000 |
| 3. \$200 à \$499 | 7. \$10,000 et plus |
| 4. \$500 à \$999 | |

131-133 Votre dette actuelle

- | | |
|------------------|-----------------------|
| 1. \$99 et moins | 5. \$1,000 à \$4,999 |
| 2. \$100 à \$199 | 6. \$5,000 à \$10,000 |
| 3. \$200 à \$499 | 7. \$10,000 et plus |
| 4. \$500 à \$999 | |

134-136 Total 3: Endettement par mensualités

- | | |
|------------------|------------------|
| 1. \$50 et moins | 5. \$150 à \$199 |
| 2. \$51 à \$74 | 6. \$200 à \$299 |
| 3. \$75 à \$99 | 7. \$300 et plus |
| 4. \$100 à \$149 | |

FORMULE IV-E: Calcul de l'économie et du déficit

137-139 Total de l'économie par mois

- | | |
|------------------|------------------|
| 1. \$10 et moins | 4. \$50 à \$99 |
| 2. \$11 à \$24 | 5. \$100 à \$199 |
| 3. \$25 à \$49 | 6. \$200 à \$399 |
| | 7. \$400 et plus |

140-142 Déficit par mois

- | | |
|------------------|------------------|
| 1. \$10 et moins | 5. \$100 à \$249 |
| 2. \$11 à \$24 | 6. \$250 à \$499 |
| 3. \$25 à \$49 | 7. \$500 et plus |
| 4. \$50 à \$99 | |

FORMULE IV-F: SOLUTIONS

143

Consolidation

A _____

B _____

144

Dépôt volontaire

A _____

B _____

145

Faillite personnelle

A _____

B _____

146

Saisie de salaire

A _____

B _____

FORMULE V: DEPANNAGE JURIDIQUE

147-150

Opposant

- | | |
|-----------------------|--------------------------------|
| 1. Prêts | 8. Location |
| 2. Financement | 9. Nourriture et vêtements |
| 3. Hypothèque | 10. Services publics |
| 4. Biens immobiliers | 11. Services professionnels |
| 5. Biens mobiliers | 12. Administrateurs de comptes |
| 6. Enseignement privé | 13. Employeurs |
| 7. Revues et livres | 14. Autres |

151

Avocat ou représentant

- A : oui
B : non

152-155

Tiers

- | | |
|-----------------------|--------------------------------|
| 1. Prêts | 8. Location |
| 2. Financement | 9. Nourriture et vêtements |
| 3. Hypothèque | 10. Services publics |
| 4. Biens immobiliers | 11. Services professionnels |
| 5. Biens mobiliers | 12. Administrateurs de comptes |
| 6. Enseignement privé | 13. Employeurs |
| 7. Revues et livres | 14. Autres |

156-158

Nature du cas

- | | |
|-------------------------------------|-----------|
| 1. Obligations annulables | 4. Saisie |
| 2. Obligations à faire
respecter | 5. |
| 3. Obligations à faire
modifier | 6. |
| | 7. Autres |

159

Mise en demeure

- A : oui
B : non

160

Procédure judiciaire

- A : oui
B : non

161-164

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| 1. saisie avant jugement | 3. saisie après jugement |
| 2. bref d'assignation | 4. autres |

165

Financement

- A : oui
B : non

166-168

Par qui?

- | | |
|---|---|
| 1. parent, ami ou particulier | 5. compagnie d'acceptance |
| 2. banque | 6. organisme gouvernemen-
tal ou sans but lucratif |
| 3. caisse populaire ou caisse
d'économie | 7. autres |
| 4. compagnie de prêt | |

FORMULE V: DEPANNAGE JURIDIQUE (suite)

169

Versement effectué

A : oui
B : non

170-172

Sommes réclamées (3 cases)

1. \$100 et moins	5. \$2,501 à \$5,000
2. \$101 à \$500	6. \$5,001 à \$10,000
3. \$501 à \$1,000	7. \$10,001 et plus
4. \$1,001 à \$2,500	

173-175

Sommes réelles dues (3 cases)

1. \$100 et moins	5. \$2,501 à \$5,000
2. \$101 à \$500	6. \$5,001 à \$10,000
3. \$501 à \$1,000	7. \$10,001 et plus
4. \$1001 à \$2,500	

176-178

Récupérations (3 cases)

1. \$25 et moins	5. \$251 à \$500
2. \$26 à \$50	6. \$501 à \$1,000
3. \$51 à \$100	7. \$1,000 et plus
4. \$101 à \$250	

179-180

Solutions

A. jugements
B. règlement hors de cour
C. statu quo

181

Si règlement hors de cour

A : avant jugement
B : après jugement

C H A P I T R E I V

PRESENTATION DE LA CARTE McBee ET SON UTILISATION.

INTRODUCTION:

Comme nous avons pu le voir précédemment, la carte McBee est un outil dont la fonction est de permettre une classification numérique des données d'information, recueillis sur la fiche du consommateur. Cette carte est reproduite en entier à la page précédente. Son utilisation nécessite quatre choses:

- a) Les informations reseuillies sur la fiche.
- b) Le programme.
- c) La colonne "CODE" de la fiche.
- d) La carte McBee.

a) Les informations recueillies sur la fiche.

Vous avez ci-dessous un exemple d'information recueillie sur la fiche du consommateur. De ces informations découlera tout ce qui va suivre, du programme à la carte.

FORMULE IV-A: GENERAL	
14. Avez-vous des cartes de crédit?	oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>
15. Si oui, lesquelles?	<u>charges et Carte</u> <u>Blanche.</u>

b) Le Programme:

Cette étape consiste à codifier l'information (voir "a") sur le "CODE" de la fiche (voir "c") à l'aide du programme. L'information recueillie selon l'exemple précédent est codifiée d'après l'exemple qui suit, lequel provient du programme de la FORMULE IV-A à la page sept.

89	<u>Avez-vous des cartes de crédit?</u>		
	V: oui		
	7V: non		
	<u>Si oui, lesquelles?</u>	<u>oui</u>	<u>non</u>
90	Chargex et autres de même sorte	V <u>ou</u>	7V
91	Carte Blanche ou Diners' Club et même sorte	V <u>ou</u>	7V
92	Essence (Fina, Esso, Shell, Etc.)	V <u>ou</u>	7V

N.B.: "V" signifi "crochetez ou biffez"
 "7V" signifi "ne pas crocheter ni biffer"

c) La colonne "CODE" de la fiche:

La colonne "CODE" est reproduite en exemple ci-contre. En fait, il ne s'agit que de reproduire les indications recueillies sur le programme.

D'autres exemples suivront lorsque nous aborderons le système d'utilisation de la carte.

CODE	
numéro	case
89	<input checked="" type="checkbox"/>
90	<input checked="" type="checkbox"/>
91	<input checked="" type="checkbox"/>
92	<input type="checkbox"/>

d) La carte McBee:

Nous vous présentons ci-contre une section de la carte. Nous avons perforé cette carte selon la codification de l'exemple plus haut (le "CODE" "c")

0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	1	1	1	1	1	1	4	2	1
9	5	9	4	3	3	2	9	1	9
0	8	9	8	8	8	7	8	6	
FORMULE IV-A									

1. QU'EST-CE QUE LA CARTE McBee.

C'est d'abord une carte dont le contour est perforé. Ce contour est aussi formé de quatre lignes qui ont toutes un rôle très précis.

La première ligne ("A") identifie de quelle formule nous codifions les données.

La ligne ("B") identifie les questions de la fiche, regroupées en numéros correspondants à ceux qui apparaissent à la colonne "numéro" de la fiche.

	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	7	4	2	1	1	2	1	4	2	1	
*B:	48-47-46-45-44-43-42-41-40-39										
*A:	FORMULE II										
* (A)	FORMULE II					CODE					
						numéro		case			
						*(B)					

Exemple:

FORMULE IV-A	* (A)	CODE	
		numéro	case
14. Avez-vous des cartes de crédit?	oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>	89 *(B)	<input checked="" type="checkbox"/>
		0 0 0 0	0 0
		1 1 1 4	2
		*B: 91-90-89-88-87	
		*A: FORMULE IV-A	

Les lignes ("C-D") ont pour fonction de représenter les résultats de la codification enregistrée dans les "case" du "CODE" de la fiche.

*D:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
*C:	7	4	2	1	1	2	1	4	2	1	
	48-47-46-45-44-43-42-41-40-39										
	FORMULE II										
	FORMULE II					CODE					
						numéro		case			
								*(C-D)			

La ligne ("C") est composée de chiffres. Ceux-ci sont présentés selon un ordre périodique de " 1 2 4 7 14 ". Si vous additionnez ces chiffres selon un certain ordre, vous obtiendrez toute la gamme des chiffres de 1 à 28. (voir exemple de la page suivante)

La ligne ("D") est composée de perforations qui forment le contour de la carte. Ce sont ces perforations que vous bifferez à l'aide d'un instrument qui vous sera distribué et qui indiqueront quel numéro de la ligne ("C") correspond à l'information adéquate. Ce que nous vous expliquerons plus bas.

0 0 0 0 0 fourni deux choix:
1 "V ou 7V"
89

0 0 0 0 0 fourni trois choix:
2 1 1=1, 2=2, 3=2+1
35 34

0 0 0 fourni sept choix:
4 2 1 4=4, 5=4+1, 6=4+2
25-24-23 7 4 2 1

0 0 0 0 fourni quatorze choix:
7 4 2 1 7=7, 8=7+1, ...
4 3 2 1 13 7 4 2, 14 7 4 2 1

0 0 0 0 0 fourni vingt-huit choix:
14 7 4 2 1 14=14, 15=14+1, ..., 20=14+4+2, ..., 22=14+7+1, ...,
21 20 19 18 17 28=14+7+4+2+1.

2. ENTREE DES DONNEES SUR LA CARTE McBee.

Ici nous allons principalement vous donner des exemples de la façon de procéder pour entrer les différentes données déjà codifiées sur la carte.

CODE	
numéro	case
1 - 4	<u>3</u>
17-21	<u>22</u>
42-43	<u>3</u>

<u>0 0 0</u> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <u>1 7 4 2 1</u> <u>5 4 3 2 1</u> FORMULE I	Pour avoir trois(3) vous biffez 1 et 2.
<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <u>0 0</u> <input checked="" type="checkbox"/> <u>14 7 4 2 1</u> <u>21 20 19 18 17</u> FORMULE I	Pour avoir "22" vous biffez 14, 7 et 1.
<u>0 0 0</u> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <u>2 1</u> <u>46 45 44 43 42</u> FORMULE II	

CODE	
numéro	Case
72-74	<input type="checkbox"/>
89	<input checked="" type="checkbox"/>

0 0 <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> 0	Pour avoir "6": biffez 4 et 2
4 2 1	
76 75 74 73 72	
FORMULE IV-A	
0 0 0 0 <input checked="" type="checkbox"/>	Ceci est un choix de deux réponses. Vous biffez la perforation si le programme indique un "V" à cette réponse.
1	
93 92 91 90 89	
FORMULE IV-A	

N.B.: Dans le but de vous permettre une plus grande compréhension de ce mécanisme, nous avons préparé un exercice que vous trouverez en annexe à la fin de ce cahier. Nous vous invitons à répondre à ce questionnaire avec comme seul référence, le programme. Un corrigé suit immédiatement cet exercice.

* * *

3. LA MANIPULATION DES CARTES.

Cette étape, quoi qu'assumée par la fédération des ACEF, peut-être intéressante pour vous. Disons donc, très brièvement, que la manipulation des cartes s'effectue par un processus d'élimination, à l'aide d'une broche, qu'il faut faire passer à travers un groupe de cartes par les trous qui forment son contour. Les perforations (trous) que vous avez préalablement biffées ayant pour effet de faire tomber les cartes, la broche ne les retenant plus.

Par exemple, si vous voulez compiler le nombre de consommateurs qui en sont à leur première visite à l'ACEF vous entrez la broche dans le trou (perforation) numéroté "16" sur la ligne "B". La compilation des cartes tombées vous indiquera le nombre de cas qui se sont adressés pour la première fois à l'ACEF.

* * *

exercices
et
corrigés

	PAGES
EXERCICES.....	28
CORRIGES.....	29

INDEX

LEXIQUE:

1. **Formules:** Ce sont les pages assemblées selon leur rôle . Il y en a cinq et ce sont respectivement: Identification Formule 1 - Informations générales F.11 - Dépannage expéditif F.111 - Consultation budgétaire F. 1V-A-B-C-D-E-F - Dépannage Juridique F.V.
2. **Fiche:** Le document, composé de 5 formules, chacune séparée par un code (à droite) et un questionnaire (à gauche).
3. **Questionnaire:** Partie de la fiche composée de questions et d'espaces pour noter les réponses du consommateur à qui est administré le questionnaire.
4. **Code:** Les informations requises par la fiche sont codifiées selon le programme, dans l'espace intitulé "code" à droite des formules.
5. **Programme:** Brochure destinée aux responsables de la fiche du consommateur, devant lui fournir les informations lui permettant d'ordonner et de codifier l'information requise par la fiche.
6. **Codification:** Moyens ou actions de classification de l'information à l'aide du programme.
7. **Numéro:** Espace de gauche, dans le code, réservé pour indiquer le nombre de cases inscrites sur la carte McBee; il sert aussi à identifier l'information recueillie dans le questionnaire au programme.
8. **Case:** Espace, de forme carrée, où l'on inscrit (lorsqu'il s'agit du questionnaire) poinçonne (lorsqu'il s'agit de la carte McBee) le chiffre correspondant à l'information codifiée d'après le programme.
9. **Consultant:** L'employé de l'A.C.E.F. ou toute autre personne qui administre le questionnaire de la fiche.
10. **Consommateur:** L'individu à qui est administré le questionnaire de la fiche.
11. **Dépannage Expéditif:** Conseils, informations ou indications - donnés par un consultant à un consommateur sur un problème précis, par téléphone ou autrement, dans le but de sortir le consommateur d'une impasse précise.
12. **Consultation Budgétaire:** Entrevues accordées par le consultant au consommateur dans un but d'éducation ou d'aide à un problème général (exemple: budget, informations légales).
13. **Dépannage Juridique:** Conseils, informations, indications ou défenses accordés à un consommateur au sujet d'un problème légal précis.

LEXIQUE:

14. Quantificateurs: Nombres pouvant former une période de "1-2-4-7-14". Cette période permet la composition de tous les chiffres, de 1 à 28, par un procédé d'addition. Ainsi on obtient 3 en additionnant 2 et 1; 5 avec 4 et 1; 6 avec 4 et 2; 20 avec 14, 4 et 2 et ainsi de suite. (re: Voir Ch. IV "Qu'est-ce que la carte McBee")
15. Perforations: Petits trous que l'on retrouve sur le contour de la carte McBee
16. Perforations Biffées: Même perforation sur la carte McBee qui ont été biffées à l'aide d'un poinçon.
17. Poinçon: Instrument qui sert à éliminer les perforations de la carte McBee. Il est de la forme suivante:

