

Tant qu'à **consommer...**



Association coopérative
d'économie familiale
de l'Estrie
Membre de l'Union des consommateurs

Juin 2019

Volume 30, numéro 2

S'attaquer au problème de l'obsolescence

Nous remercions l'ACEF des Basses-Laurentides et l'auteur du texte Yves Nantel pour leur autorisation de reproduire ce texte. Nous souhaitons le publier dans notre bulletin d'octobre mais l'espace a finalement manqué. Nous l'avons légèrement adapté.

L'an dernier, je soulignais le peu de débat sur la question de l'obsolescence planifiée au Québec. Je mettais de l'avant la nécessité de coaliser le mouvement écologique et le mouvement de consommateurs pour contrer ce phénomène préjudiciable pour les consommateurs et pour l'environnement. Depuis ce temps, les choses ont évolué.

Il faut dire que l'obsolescence programmée, que nous appelons la désuétude planifiée, a déjà fait l'objet d'attentions particulières dans les années 70 et 80 de la part des organismes de consommateurs, particulièrement réunis autour de la Fédération des ACEF du Québec.

Elle faisait partie de la critique de l'« effort pour vendre », composé en plus de la publicité, des techniques de marketing ainsi que du crédit.

Ce sont tous des concepts accompagnés de techniques visant à pousser la consommation à outrance dans notre société de consommation de masse. Produire, produire et toujours produire donc vendre, vendre et vendre à tout prix.



Qu'est-ce que l'obsolescence?

L'obsolescence est le phénomène par lequel un bien ou un service est rendu désuet obligeant ou poussant le consommateur à le délaisser avant sa durée de vie utile. La qualité et ainsi la durée de vie peuvent être délibérément planifiées par le producteur ou le fournisseur de services (obsolescence physique) ou encore favorisées par la publicité, la mode, etc. (obsolescence psychologique).

Qui ne s'est pas retrouvé avec un appareil quelconque qui a brisé prématurément mais qu'il en coûtait plus cher de le faire réparer que d'en acheter un autre?



Ou encore que devant la difficulté à trouver des pièces de rechange, il n'a pas succombé et mis l'appareil au rebut pour le remplacer tout simplement?

Il se peut aussi que devant la publicité, mode oblige, l'on se départisse d'un bien ou d'un service bien avant sa durée de vie utile.

Équiterre relance le débat

Le débat a été relancé par la publication d'une étude dévoilée par Équiterre le 23 mai 2018. Cette étude portait sur la perception du phénomène de l'obsolescence par les consommateurs canadiens ainsi que sur leur comportement concernant particulièrement les appareils électroménagers et électroniques (AEE).

Dans ce numéro :

CRTC et pratiques de ventes abusives	4
Régime national d'assurance-médicaments	5
Abolition des frais accessoires	6
Le service d'aide aux consommateurs	8
Pensez plus tôt à plus tard	9
La chronique du consommateur averti	10
Supplément de revenu garanti	11

Il ressort de cette étude que :

- 80 % affirment avoir acheté leurs appareils neufs, donc une faible propension au réemploi;
- 86 % croient que les AEE sont volontairement conçus pour être rapidement désuets;
- moins de 50 % se reconnaissent un rôle pour contrer l'obsolescence;
- seulement 19 % font réparer leurs appareils électroménagers et 26 % leurs appareils électroniques;
- les tactiques de marketing ont une influence importante sur l'obsolescence.

L'étude propose aussi des pistes d'action autant pour les consommateurs, les entreprises ou encore nos gouvernements.

On parle ici d'actions citoyennes de revendications, d'initiatives reliées à l'aide à la réparation d'objets, la mise en place de labels garantissant la qualité de produits, au vote de lois ou règlements s'appliquant à régir l'obsolescence ou encore d'initiatives de recyclage, de récupération, de revente, etc.

L'expérience française de Halte à l'obsolescence programmée (HOP)

Par ailleurs, Laetitia Vasseur, cofondatrice de HOP a fait un séjour au Québec en juin 2018 afin de partager l'expérience française.



Son organisme a déjà porté plainte, en septembre 2017, contre les compagnies HP, Epson et Canon les accusant de raccourcir délibérément la durée de vie de leurs imprimantes. HOP a récidivé en décembre 2018 en s'attaquant cette fois à Apple. Les enquêtes sont en cours.

De plus, l'organisme a réussi à sensibiliser le gouvernement français qui a adopté une loi en 2015

prévoyant une peine d'emprisonnement maximale de 2 ans et d'amende de 450 000 \$ pour les contrevenants jugés coupables d'avoir réduit délibérément la durée de vie de leurs produits.

Laetitia Vasseur a aussi insisté sur la nécessité de la mobilisation des consommateurs pour faire changer la situation.

Quel rôle pour le mouvement de consommateurs

L'obsolescence est un enjeu fondamental d'un projet de société qui prône une consommation durable dans laquelle s'inscrit le mouvement de consommateurs québécois. Ce dernier a donc un rôle primordial dans la lutte à l'obsolescence. C'est un enjeu qui rejoint autant le mouvement de consommateurs que le mouvement écologique.

L'obsolescence est un mécanisme inhérent au système économique qui n'a d'attention que pour la croissance à tout prix qui nous mène à terme sur un mur. Nous sommes sur une planète à ressources limitées alors que nous agissons comme si elles étaient infinies.

Ce système économique considère que le progrès nécessite une croissance continue alors que nous devrions dès aujourd'hui prévoir la décroissance si l'on veut respecter les largesses de la planète pour les générations futures.

Concrètement, je crois que le mouvement de consommateurs avec son enracinement dans toutes les régions du Québec, devrait prioriser cette lutte à l'obsolescence.

Il devrait en faire un dossier de défense collective des droits pour les prochaines années à l'instar des campagnes répétées d'éducation sur le crédit à la consommation et de son action pour faire adopter une législation qui oblige les institutions financières à travailler dans l'intérêt des consommateurs.



Le travail de mobilisation devrait inclure dès le départ des actions à trois niveaux :

- la dénonciation de l'obsolescence et la mobilisation des consommateurs dans cette dénonciation;
- les pressions sur les entreprises et sur les gouvernements pour l'adoption de mesures visant à contrer ce phénomène;
- la proposition d'alternatives à la croissance débridée et l'incitation à mettre en place localement ces initiatives.

Un enjeu de cette importance oblige une mobilisation sociale qui se planifie à tous les paliers d'actions du local au national. Il faut mettre en application l'appel de Laetitia Vasseur, à l'effet que « pour lutter contre l'obsolescence programmée et faire bouger les gouvernements, il faut que les citoyens se mobilisent et unissent leurs voix ».

Sans cet engagement, c'est le discours dominant des entreprises et commerçants qui prévaudra et influencera les consommateurs. Le mouvement de consommateurs en coalition avec le mouvement écologique pourrait faire contrepoids à ce discours.

Depuis la rédaction de cet article, des choses ont bougé au Québec :

Une action collective autorisée contre Apple (mars 2019)

La Cour Supérieure du Québec a autorisé en mars 2019 une action collective concernant tous les utilisateurs de téléphone Apple de séries 5, 6 et 7 qui ont effectué une mise à jour du système en 2017 qui pourrait avoir provoqué des ralentissements de l'appareil. Ces problèmes sont associés au concept d'obsolescence programmée.

Un projet de loi déposé

Des étudiantEs en droit de l'Université de Sherbrooke ont développé un projet de loi (assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/projets-loi/projet-loi-197-42-1.html) contre l'obsolescence qui a été déposé le 9 avril 2019. Le projet de loi prévoit une « Cote de durabilité » inscrite sur chaque appareil domestique, la disponibilité pendant une durée raisonnable de services de réparation et pièces de rechange à un prix raisonnable, et des amendes pour les personnes pratiquant délibérément l'obsolescence programmée.

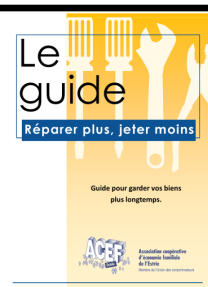


La réaction du gouvernement déçoit. La CAQ a voté contre la saisie de la pétition signée par plus de 45 000 personnes et appuyée par tous les groupes d'opposition. La ministre de la Justice a demandé à l'Office de la protection du consommateur d'étudier le projet de loi, mais ne s'engage ni à appeler le projet de loi ni à en déposer un autre. Elle dit avoir besoin de temps. Certaines personnes craignent que, sous la pression des lobbys de l'industrie, la CAQ ne dilue le projet de loi. C'est à suivre avec attention.

Et l'ACEF Estrie a publié son guide Réparer plus, jeter moins !

Ce guide, complémentaire au bottin des ressources lancé cet automne, donne une foule d'informations, trucs et conseils pour mieux acheter, entretenir ainsi que réparer électroménagers, produits électroniques, vêtements et autres.

Disponible en ligne : <http://www.acefestrie.ca/reparer-plus-jeter-moins/> . Une centaine de copies en format papier sont aussi disponibles. À faire connaître largement.



Sources :

ÉQUITERRE, « Obsolescence des appareils électroménagers et électroniques: quel rôle pour le consommateur ? », 23 mai 2018, <https://equiterre.org/publication/rapport-obsolescence-des-appareils-electromenagers-et-electroniques-quel-role-pour-le-co>

RETTINO PARAZELLI, Karl, « La pression populaire pour lutter contre l'obsolescence programmée », *Le Devoir*, 1^{er} juin 2018.

CRTC et pratiques de vente abusive : des propositions nettement insuffisantes

Adapté d'un communiqué de l'Union des consommateurs.

C'est avec une certaine ambivalence que nous accueillons le Rapport sur les pratiques de vente au détail trompeuses ou agressives dans le secteur des communications, déposé le 20 février par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

Rappelons que ce rapport a été commandé au CRTC par le gouverneur en conseil à la suite des reportages de la CBC, à l'automne 2017 et à l'hiver 2018, qui exposaient les techniques de ventes douteuses de certains fournisseurs du secteur des communications – citant notamment des cas de vente à pression et des représentations fausses ou trompeuses.

L'Union des consommateurs (UC), dans un récent rapport de recherche (uniondesconsommateurs.ca/rabaistelecom/?sft_documents=rappports-de-recherche) et dans ses interventions au CRTC (uniondesconsommateurs.ca/pratiques_de_vente_2018-246/), a d'ailleurs mis en évidence plusieurs de ces pratiques douteuses : fausse garantie de prix, divulgation de prix inexacts, vente de services indisponibles, non désirés ou qui ne correspondent pas aux besoins exprimés, ventes à pression, etc.

Nous nous réjouissons que le CRTC dénonce à son tour et qualifie d'inacceptable l'omniprésence de ces pratiques répréhensibles, dans tous les types de circuits de vente : en magasin, en ligne, par téléphone, par porte-à-porte. Nous irions plus loin en ajoutant les publicités à cette liste des méthodes utilisées par les fournisseurs pour faire des représentations trompeuses.

Le CRTC reconnaît aussi que les consommateurs font face à des obstacles importants lorsqu'il est question de mettre fin à leur contrat, de changer de

fournisseur, mais aussi lorsqu'ils ont à faire valoir leurs droits, du fait de l'inexistence ou de la méconnaissance des recours utiles.

Pour remédier à ces problèmes importants qui affectent près de 40 % des Canadiens, selon un sondage qu'il a commandé et sur lequel s'appuie le CRTC, ce dernier propose différentes pistes de solution curative et préventive.

« On aurait été en droit de s'attendre à des propositions portant sur des mesures fermes et décisives, destinées à s'attaquer de front au problème. Malheureusement, certaines nous apparaissent mal ciblées. La volonté d'appliquer des mesures coercitives ou des sanctions aux entreprises fautives ne transparait pas aussi clairement dans le rapport que nous l'aurions souhaité », soutient Anaïs Beaulieu-Laporte, analyste en télécommunication, radiodiffusion, internet et vie privée à UC.

Premièrement, le CRTC suggère que soit prolongée la période d'essai que doit offrir le fournisseur de services de communication au moment de l'abonnement, afin de permettre aux consommateurs d'évaluer si le forfait choisi répond bel et bien à leurs besoins. Nous reconnaissons l'utilité de ces périodes d'essai qui donnent au consommateur le droit de mettre fin au contrat sans aucuns frais s'il est insatisfait ou s'il change d'idée suite à l'essai. Une prolongation de la portée de cette mesure qui existe déjà (pour certains services) pourrait être bénéfique, mais elle ne permettra tout de même pas au consommateur de déceler, par exemple, toutes les fausses représentations qui lui auraient été faites. Et il faut se rappeler que le droit de résiliation de contrat remet le consommateur face aux barrières que posent le changement de fournisseur.

Deuxièmement, le CRTC lance aussi l'idée d'imposer aux fournisseurs la remise, avant la conclusion du contrat, d'un document écrit où seraient détaillées les caractéristiques essentielles du service et du forfait. Un tel document permettrait au



consommateur de voir en un coup d'œil ce à quoi le fournisseur et lui vont s'engager et, idéalement, de comparer cette offre personnalisée avec les autres offres disponibles sur le marché et de faire ainsi un choix plus éclairé. Nous insistons depuis longtemps pour que le CRTC impose cette obligation aux fournisseurs. Mais ici encore, l'effet sur les pratiques trompeuses ou abusives risque d'être fort limité.



Parmi les mesures préventives avancées par le CRTC nous retrouvons l'élaboration d'un guide des meilleures pratiques relativement aux représentations par les entreprises de communication, et l'adoption de normes sur lesquelles les fournisseurs pourraient s'appuyer pour assurer que les services qu'ils proposent aux consommateurs correspondent réellement à leurs besoins.

Ce type de mesures n'auront d'effet véritable que si les fournisseurs sont contraints de s'y conformer, si les consommateurs qui s'estiment lésés possèdent

des recours, et si les fournisseurs fautifs sont punis.

Le CRTC laisse entendre que le mandat de la CPRST pourrait être élargi pour lui permettre de régler les litiges qui reposeraient sur des fausses représentations ou des ventes à pression. Ce type de recours nous semble tout à fait souhaitable, pourvu que le respect de ces codes, guides des meilleures pratiques et autres normes soit imposé à l'ensemble des fournisseurs.

« Afin d'assurer la protection du consommateur dans le secteur des communications, le gouvernement devrait s'assurer que le CRTC dispose de tous les outils nécessaires pour s'attaquer utilement à ces problèmes dont, notamment, un large pouvoir d'imposer des sanctions administratives aux entreprises délinquantes », ajoute l'analyste en télécommunication.

Le gouvernement devrait aussi prendre acte du fait que le CRTC qualifie la situation d'inacceptable et encourager ce dernier à intervenir rapidement et fermement.

EXCELLENTE NOUVELLE : le Conseil consultatif recommande la mise en place d'un régime national d'assurance-médicaments universel, public et à payeur unique

Le Conseil consultatif fédéral sur l'assurance-médicaments vient de déposer son rapport final, avec la recommandation d'adopter un régime d'assurance-médicaments universel public et à payeur unique. Selon le Conseil : *"La mosaïque actuelle du Canada constituée de milliers de régimes d'assurance-médicaments privés et publics n'est pas durable."*



Depuis des années, l'Union des consommateurs s'implique activement dans ce dossier, avec plusieurs alliés communautaires et syndicaux, car le régime québécois mixte (public/privé), a des impacts forts négatifs sur les coûts et l'accès aux médicaments. Nous avons travaillé fort à faire connaître aux divers intervenants canadiens les problèmes liés à notre régime mixte. Le message a été entendu.

Selon le Conseil consultatif, **un régime d'assurance-médicaments universel, public et à payeur unique est le seul moyen d'assurer véritablement, à tous et toutes, l'accès aux médicaments d'ordonnance; tout en permettant aux individus et au trésor public d'économiser des milliards de \$\$ par année.**

Espérons que ces recommandations seront mises en application par le prochain gouvernement fédéral. Ces recommandations seront aussi un argument de poids dans notre travail pour convaincre le gouvernement du Québec d'adopter un régime d'assurance-médicaments public universel.

ABOLITION DES FRAIS ACCESSOIRES

Les frais liés aux services couverts par la RAMQ, aussi appelés frais accessoires, sont interdits depuis 2017*



** dans un cabinet de médecins inscrits à la RAMQ*

Malgré tout, 15 % des cliniques inspectées continuent d'exiger illégalement ces frais

(Source : RAMQ)

- **Demandez une facture si l'on vous exige un paiement**
- **Veillez à ce que les services ci-dessous ne soient pas facturés**
- **Dénoncez tous frais injustifiés**

Administration



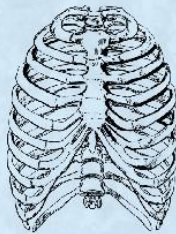
- Ouverture de dossier
- Formulaire pour médicament d'exception

Prélèvements & laboratoire

- Prélèvements sanguins ou de tissus biologiques

*Exceptions : 1) analyses et examens de laboratoire par un professionnel non rémunéré par la RAMQ
2) Un max. de 15 \$ pour le transport des échantillons biologiques avec sang 3) Un max. de 5 \$ pour les échantillons sans sang*

Imagerie



- Radiographie simple (thorax, os, colonne, tête) en laboratoire
- Mammographie
- Échographie réalisée par un radiologiste

Dentisterie



- Chirurgie maxillo-faciale (morphologie des mandibules)
- Enfants : anesthésie générale pour problèmes majeurs
- Agents anesthésiants pour clientèle assurée (dont enfants de 10 ans et -)

Procédures & interventions

- Infiltration articulaire
- Infiltration facettaire intra-articulaire
- Chirurgies assurées par la RAMQ
- Vasectomie
- Endoscopie
- Azote liquide pour cautérisation
- Immobilisation tapping, plâtre et attelle
- Procédures et chirurgies cutanées avec ou sans anesthésiant (ex.: abcès, tumeur, kyste, plaie, etc.)
- Pose d'un stérilet (acheté en pharmacie sauf dans le cas d'une procédure d'IVG)
- Médicaments et agents anesthésiques utilisés lors de la dispensation d'un service médical ou chirurgical assuré

Tests & examens physiques



- Examen simple : test de dépistage du streptocoque, test d'urine (bâtonnet), test de glycémie
- Examen physique réalisé par un médecin payé par la RAMQ
- Allergènes pour test de sensibilité
- Injection d'allergène en cure de désensibilisation (l'allergène est acheté en pharmacie)
- Services professionnels autres que médicaux réalisés à l'intérieur du cabinet de médecins (s'ils sont rendus par un professionnel ayant un lien d'emploi avec le cabinet)

Vaccination



- Vaccins du calendrier régulier d'immunisation
- Vaccination des enfants
- Vaccin contre la grippe pour les personnes atteintes de certaines maladies chroniques



Exceptions : 1) visites et vaccins du voyageur 2) En pharmacie, vaccination couverte ou non par le Programme québécois d'immunisation. Quand le vaccin est fourni par la Direction de santé publique, seul l'acte peut être facturé (pas le produit)

Optométrie & ophtalmologie

- Gouttes oculaires de toute nature (mydriatique, anesthésique et autres)
- Rétinophoto
- Tomographie en cohérence optique (OCT) pour les 7 pathologies assurées
- Biopsie de l'oeil
- Extraction de cataracte (conventionnelle ou laser)



Vous pouvez...

- 1) **Réclamer un remboursement à la RAMQ** : www.bit.ly/2NtJIOc 
- 2) **Rapporter toute facturation illégale au Registre de surveillance des frais accessoires** : cet outil, élaboré par la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles, vise à documenter les factures qui vont à l'encontre du règlement adopté sur l'abolition des frais. (Pour toute question, vous pouvez aussi écrire un courriel à : stephane.defoy.psych@ssss.gouv.qc.ca) 

ou appeler la RAMQ
au 1-800-561-9749

Des nouvelles du Service d'aide aux consommateurs ¹

Un exemple de représentation fausse et trompeuse en télécommunications

Par Kristelle Rivard

Est-ce que les compagnies de télécommunication font des pratiques de ventes trompeuses et/ou abusives? Assurément! D'ailleurs, au moins 4 canadiens sur 10 qui ont répondu à la consultation publique du CRTC estiment s'être trouvés dans une situation où une entreprise de télécommunication a utilisé des techniques de vente jugées agressives ou trompeuses (voir texte p.4). L'ACEF Estrie a d'ailleurs accompagné un consommateur dans sa lutte contre une compagnie de télécom qui ne lui chargeait pas le bon prix pour ses services. Voici l'histoire :

Monsieur G. désire s'abonner aux services de télévision, d'internet et de téléphonie à la maison avec la même compagnie de télécommunications. Il contacte la compagnie et la vendeuse (Sonia) lui dit qu'il est chanceux puisque c'est la dernière journée pour profiter d'une offre à **89,89 \$ par mois** qui comprend les trois services (télé, internet, téléphonie résidentielle). Il accepte l'offre et on lui donne une date pour l'installation de ces services. La compagnie lui envoie un courriel de confirmation de commande au montant de 89,89 \$.



4 prix différents

Entre temps, Monsieur G. a dû changer la date d'installation suite à un imprévu. Il recontacte la compagnie et change la date de son rendez-vous. Quelques jours plus tard, il reçoit, par courriel, deux autres confirmations de commande : une au montant de **173,34 \$** et une autre au montant de **99,89 \$**. Se demandant ce qui se passe, il tente de contacter la même vendeuse. Après plusieurs tentatives, il réussit à lui expliquer la situation. Elle lui dit que tout est normal et que tout se replacera lorsque le technicien viendra installer les services. Par la suite, il recevra par courriel les modalités de service et le bon montant y sera inscrit.

L'installation se fait et comme prévu. Il reçoit, quelques jours plus tard, les modalités de services au montant de **92,95 \$!!!** En, un mois, Monsieur G. reçoit 4 prix différents pour l'ensemble de ses services! De plus, il s'aperçoit qu'il n'a pas les options (boîte vocale, afficheur, appel en attente, etc.) qui étaient comprises dans son forfait. Il contacte Sonia à nouveau (toujours aussi difficile à rejoindre) et lui explique encore une fois la situation. Elle lui répond qu'il y a eu un oubli dans sa commande et que les rectifications seront faites sans frais. Pour ce qui est du montant, elle le rassure en lui disant que c'était normal (encore une fois!) et que tout allait s'ajuster lorsqu'il recevrait la première facture. Monsieur G. vérifie que le montant sera bel et bien 89,89 \$ avant les taxes. Elle lui confirme que c'est le bon montant...

La surprise!

Monsieur G. reçoit finalement sa première facture au prix de (roulements de tambour...) **99,89 \$ avant les taxes!** Fâché, il laisse plusieurs messages à Sonia avant qu'elle daigne retourner son appel. Elle lui explique qu'elle ne peut rien faire pour lui puisqu'elle s'occupe seulement des ventes. Il doit contacter le service à la clientèle et expliquer (encore une autre fois...) la situation. Donc, il fait ce que Sonia lui dit de faire et tente de faire valoir ses droits auprès du service à la clientèle. Bien entendu, il ne réussit pas à avoir gain de cause puisqu'il est difficile de savoir quel courriel est le bon...

L'intervenante de l'ACEF (Kristelle) tente aussi de rejoindre la compagnie, sans succès. Monsieur G. réussit finalement à parler à un superviseur dans son dossier. Il lui dit qu'il ne comprend pas ce qui s'est passé, qu'il tente de rectifier la situation et qu'il enverra une confirmation par courriel lorsque ce sera fait. À ce jour, le superviseur n'a retourné AUCUN appel ni de Monsieur G., ni de l'ACEF (même s'ils ont laissé au moins une quinzaine de messages...) et bien entendu la facture n'a toujours pas été rectifiée.

Le recours...

Monsieur G. décide, avec l'aide de l'ACEF, d'envoyer une mise en demeure (MED) à la compagnie. Dans la MED, il les accuse d'avoir fait une représentation fausse et trompeuse du prix des services. De plus, il les menace de faire une plainte à la Commission des plaintes relatives aux services de télécommunication (CPRST) s'ils ne donnent pas suite à la plainte. Quelques jours plus tard, un autre superviseur contacte Monsieur G. qui prend un rendez-vous téléphonique auquel Kristelle de l'ACEF assistera. La journée venue, le superviseur retourne l'appel rapidement, reconnaît les torts et crédite les montants chargés en trop à Monsieur G. De plus, les montants ont tous été corrigés dans les factures qui ont suivi cet appel pour être au montant de 89,89 \$



La morale? N'hésitez pas à utiliser les recours qui existent, elles feront avancer le dossier beaucoup plus rapidement. Nous sommes persuadés que si Monsieur G. n'avait pas mentionné la CPRST dans la mise en demeure, le dossier ne serait toujours pas réglé...

Ce printemps, l'Union des consommateurs a mis en ligne son nouveau Guide de recours (uniondesconsommateurs.ca/recourscomm/) lorsque vous avez un conflit avec un fournisseur de services de communication. Si vous cherchez une solution à un problème que vous rencontrez avec un fournisseur, le Guide vous informera de manière claire sur vos droits et vos recours.

Pensez plus tôt à plus tard Une série d'ateliers essentiels pour votre second projet de vie (la retraite)

L'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) de Sherbrooke a développé une série de cinq ateliers-conférences dans le cadre du projet *Pensez plus tôt à plus tard*. L'ACEF Estrie est partenaire du projet. En plus de participer au comité aviseur, nous avons développé l'atelier sur la situation financière à la retraite en collaboration avec l'AQDR, et le coanimons. Cet atelier aborde un grand nombre de questions concernant les sources de revenu à divers âges, les questions à se poser pour décider l'âge auquel demander le Régime des rentes et la pension de vieillesse, l'imposition directe et indirecte des retraits REER et autres revenus, les éléments à considérer si on est admissible au supplément de revenu garanti, et bien plus! Pour en avoir un avant-goût, vous pouvez écouter notre chronique du 15 janvier à Radio-Canada (sur notre site : acefestrie.ca/chroniques-a-radio-canada/).



En tout, cinq thèmes sont offerts sous forme de conférences ou d'ateliers (plus participatifs) : Mon second projet de vie, Ma situation financière à la retraite, Mon chez-moi demain, Ma condition physique et cognitive et Ma participation sociale. Ils sont offerts en série de cinq ateliers avec groupe fixe, ainsi qu'à la pièce. La série complète d'ateliers sera offerte les mardis après-midi entre le 24 septembre et le 22 octobre à Sherbrooke. Diverses rencontres sont aussi programmées un peu partout en Estrie en collaboration avec des organismes du milieu. Pour les conférences à la pièce à Sherbrooke, d'autres dates sont à confirmer. Inscrivez-vous à l'Infolettre sur le site www.pensezplustot.org pour être informé.

L'ACEF met les consommateurs en garde, Attention aux ballounes sur les prêts auto

Par Sylvie Bonin

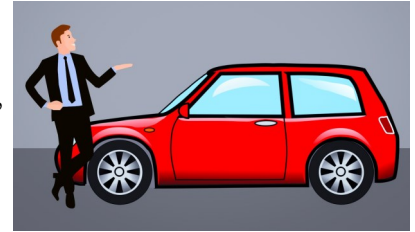
Une *balloune* c'est quoi? C'est quand vous achetez un nouveau véhicule avant que l'ancien soit terminé de payer. Si le solde du prêt est plus élevé que le prix de rachat du concessionnaire, la différence est mise sur le prix de vente du nouveau véhicule. Si vous brisez un contrat de location pour acheter une voiture, les pénalités souvent importantes sont ajoutées au prix de vente du nouveau véhicule.

Cela engendre vraiment de très gros problèmes. Et ça se fait sans aucune transparence. La *balloune* n'est pas expliquée. Et, au bout du compte, les gens ne savent pas à quel prix on leur a réellement racheté l'ancien véhicule, ni à quel prix ils ont finalement obtenu le nouveau, puisque différents prix sont lancés par le vendeur pendant la négociation. Les gens viennent nous voir en pensant qu'il y a une erreur sur le prix de vente au contrat. C'est la *balloune* qui est incluse au prix de vente. Personne n'arrive à y voir clair et c'est pour ça qu'on est jamais certain que le vendeur a bien tenu ses engagements verbaux.

Sollicitation par les vendeurs

L'ACEF dénonce aussi le fait que plusieurs concessionnaires sollicitent les consommateurs pour changer de véhicule alors que le dernier n'est pas fini de payer ou le contrat de location non terminé. Nous rencontrons des gens qui ont été invités par téléphone à des événements spéciaux ou encore

qu'on a convaincu de changer de véhicule lorsqu'ils ont été faire leur entretien. Les vendeurs sont très insistants et passent sous silence qu'il y aura une *balloune* importante ajoutée au prix. Les vendeurs mettent le focus sur les paiements périodiques similaires, sans mentionner que la durée du financement est plus longue. Celle-ci fait grimper beaucoup les intérêts et l'obligation totale. Les consommateurs ne réalisent cette obligation qu'une fois à la maison, quand il est trop tard.



Nos conseils

L'ACEF recommande de ne jamais changer de véhicule tant que le précédent n'est pas payé ou que le contrat de location n'est pas terminé.

Nous vous rappelons qu'il est impossible d'annuler un contrat d'achat d'une voiture neuve si vous en avez pris possession (si vous n'en avez pas pris possession, ou si c'est un véhicule d'occasion, vous avez un délai de deux jours pour annuler le contrat de crédit). Donc il faut prendre le temps de réfléchir au moins 24 h avant de s'engager et ne pas accepter de se faire pousser à signer rapidement sans avoir eu toutes les explications sur chaque chiffre.

Attention aux paiements sur 72 ou 84 mois

L'ACEF tient à mettre les consommateurs en garde contre la tendance à financer les véhicules sur une durée de plus en plus longue! Le véhicule ne durera pas plus longtemps! Et vous devrez commencer à payer de plus en plus de réparations alors que vous n'avez pas fini les paiements de l'auto.

En mettant l'accent sur le montant des paiements périodiques, les vendeurs **détournent votre attention du prix total, et vous font acheter un véhicule plus cher que vos moyens**. Et plus le prêt est étendu sur une longue période, plus chers seront les intérêts et les assurances sur le prêt. Insistez pour qu'on vous calcule l'obligation totale avant de faire votre choix.

Plus d'informations et d'exemples concrets dans notre prochain bulletin de liaison.

Supplément de revenu garanti : ce qu'il faut savoir

Par Sylvie Bonin

Le supplément de revenu garanti (SRG) est une mesure fédérale de soutien du revenu pour les personnes âgées de plus de 65 ans. Au Québec, 40 % des personnes âgées reçoivent un montant du SRG.



Tout en évitant l'extrême pauvreté aux personnes âgées, les règles empêchaient les personnes d'améliorer substantiellement leur sort par d'autres sources de revenu. Ainsi,

jusqu'à ce jour, tout dollar de revenu supplémentaire entraînait une coupure de 50 sous du SRG. Les seuls montants exemptés étaient les premiers 3 500 \$ de salaire, mais aucune exemption ne s'appliquait aux autres revenus (revenus de travail autonome, retrait REER). Plusieurs personnes âgées connaissant mal les règles ont eu de très mauvaises surprises : ayant accepté des contrats ou sorti des REER pour faire face à une difficulté financière, elles ont vu leur SRG amputé de 50 % de ces revenus supplémentaires.

Sans compter les impacts sur d'autres mesures socio-fiscales, telles la baisse du crédit de solidarité et du retour de TPS, de l'impôt à payer, etc.

Des améliorations au Supplément de revenu garanti... qui entreront en vigueur en juillet 2020

Deux améliorations importantes ont été apportées lors du dernier budget fédéral. Le gouvernement va mettre fin à l'injustice de traitement entre un revenu de travail salarié et un revenu de travail autonome. Les deux donneront dorénavant droits à l'exemption, qui sera augmentée. De plus, l'exemption complète de 3 500 \$ de revenu de travail passe à 5 000 \$. Cela signifie que les premiers 5 000 \$ de revenu de travail n'affecteront aucunement le montant du SRG. De plus, une exemption partielle de 50 % a été instaurée pour les 10 000 \$ de revenu au-delà du 5 000 \$.

Concrètement, une personne recevant le SRG qui gagnerait 15 000 \$ de revenu de travail verrait sa prestation du SRG amputée de 2 500 \$. Le premier 5 000 \$ n'entraînera aucune coupure. Sur le 10 000 \$ suivant, 50 %, soit 5 000 \$, sera exempté. Le 5 000 \$ restant entraînera une coupure de 50 sous par dollar sur le montant de SRG.

Attention : le programme bonifié ne s'applique qu'à partir de l'année de prestations commençant en juillet 2020 (montant établi à partir du rapport d'impôt sur les revenus 2019). Notez que l'exemption ne s'applique qu'à des revenus de travail, et non à d'autres revenus, comme des retraits REER.

Bien que surtout motivé par le souhait qu'un grand nombre de personnes âgées retournent sur le marché du travail pour faire face à la pénurie grandissante de main-d'œuvre, ces mesures étaient attendues et permettront à un grand nombre d'ânéEs d'améliorer leur sort de façon significative.

Des problèmes majeurs demeurent

Les mesures annoncées ne répondent pas à toutes les demandes des organismes de défense des personnes retraitées. Celles-ci demandaient une augmentation du montant du SRG jugé insuffisant. C'est bien beau de permettre de conserver davantage sur les gains de travail, mais ce ne sont pas tous les ânéEs qui ont la santé, l'énergie ou la possibilité de travailler.

Par ailleurs un grand nombre de personnes âgées admissibles ne reçoivent toujours pas le SRG. Bien que le gouvernement Trudeau a annoncé l'inscription automatique à partir de janvier 2018, le processus ne rejoint pas encore toutes les personnes admissibles. D'abord, les personnes étant devenues admissibles avant 2018 mais n'ayant pas fait la demande continuent de ne pas être inscrites automatiquement. Et si, par chance, elles apprennent qu'elles ont droit à un montant depuis des années et en font la demande, la rétroactivité n'est que de 11 mois. Par ailleurs, le processus d'inscription automatique ne concerne pas encore toutes les personnes atteignant 65 ans. En janvier 2018, environ 60 % des gens admissibles étaient inscrits automatiquement, ce qui laissaient encore tomber dans les craques du système 40 % des gens. Nous avons tenté de connaître le pourcentage pour 2019, mais n'avons pas pu avoir la réponse.

Suite à la page 12

LES NOUVELLES BRÈVES... mais importantes !

LE PERSONNEL de l'ACEF Estrie

Nous remercions chaleureusement Alexandra Sorrentino et Stéphanie Fortin, étudiantes en droit, d'avoir complété leur stage clinique à l'ACEF Estrie. Nous restons ouvert cet été et nous comptons sur les services de Roxanne Boucher et de Charlotte Hamel pour le volet services aux consommateurs.

Éconologis

Nous félicitons l'équipe d'Éconologis pour leur franc succès cette saison. En fait, l'équipe a terminé la saison 2018-2019 avec 434 visites! Félicitations à toute l'équipe pour son bon travail et particulièrement à Hugo Payeur et Dominique Cyr.



Publication du Guide Réparer plus, jeter moins

L'ACEF vient de mettre en ligne le guide **Réparer plus, jeter moins**. Complémentaire au **Bottin des ressources** lancé cet automne, ce guide donne une foule d'informations, trucs et conseils pour mieux acheter, entretenir ainsi que réparer électroménagers, produits électroniques, vêtements et autres.

C'est le « must » de l'année, à lire au complet ou à consulter par section au besoin. À partager et faire connaître dans votre réseau. Disponible en ligne (sur le site de l'ACEF Estrie onglet « outils »). Une centaine de copies en format papier sont aussi



Suite de la page 11

Vous pensez être admissible au SRG à votre retraite?

Attention, vos REER pourraient vous jouer de mauvais tours

Nous avons eu un cas à l'ACEF d'une personne à petit salaire s'étant laissé convaincre d'emprunter pour prendre des REER. Ayant retiré 3 000 \$ de ses REER une fois à la retraite, il a eu la mauvaise surprise de voir fortement amputé son supplément de revenu garanti (SRG), et d'autres prestations. Il avait la malchance d'être dans la pire zone de revenu, celle où tout revenu supplémentaire entraîne un taux d'imposition marginal de 79 % (en calculant l'impôt direct mais aussi indirect, soit toutes les prestations qui seront diminuées).

Si vous pensez être admissible au SRG, le CELI est probablement un meilleur véhicule d'épargne qu'un REER. Si vous avez déjà des REER, il est parfois moins pénalisant de les décaisser avant 64 ans, ou par grosses tranches si vous recevez déjà du SRG. Consultez un conseiller financier pour des recommandations ou conseils sur votre situation particulière.

Pour en savoir plus sur le sujet, assistez à la conférence « Ma situation financière à la retraite » donnée par l'ACEF Estrie et l'AQDR dans le cadre du projet *Pensez plus tôt à plus tard*. (voir les détails p. 9).

ACEF Estrie

187, rue Laurier, bur. 202
Sherbrooke (Québec)
J1H 4Z4

Téléphone: 819 563-8144

info@acefestrie.ca

acefestrie.ca



Est subventionnée par :

Secrétariat à l'action
communautaire
autonome
et aux initiatives
sociales



RASSEMBLER
POUR AIDER • AIDER POUR
RASSEMBLER



Québec

