

TANT QU'À CONSOMMER...



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

Février 2011 - Volume 23 – Numéro 1

Projet de loi 24,

L'ACEF salue la volonté du gouvernement de lutter contre le surendettement

Par Sylvie Bonin

Depuis un an, l'Office de la protection du consommateur travaille sur un projet de loi visant à moderniser les règles entourant le crédit et lutter plus efficacement contre le surendettement des ménages. Ce projet de loi a été déposé le 8 juin dernier. L'ACEF salue l'initiative. Les mesures proposées dans le projet de loi 24, nombreuses et variées, paraissent pertinentes et proportionnées. Il restera à voir si, dans le détail, les modifications proposées sont adéquates. La loi, puis la réglementation, seront étudiées plus en détail cette année par l'Union des consommateurs.

La mesure qui devrait avoir le plus d'impact sur le surendettement est le rehaussement graduel du paiement minimum mensuel sur les cartes de crédit. Il se situe aujourd'hui autour de 2% ou 3% et augmentera de 1% par année pour atteindre 5%. Cette mesure peut sembler banale, mais le pourcentage du paiement minimum a un gros impact sur le total des intérêts versés. Comme on peut le voir sur le tableau à la page suivante, augmenter le paiement minimum de 3% à 5% permet d'économiser près de la moitié des intérêts. Bien entendu, pour les ménages dont la dette sur carte de crédit est de plusieurs milliers de dollars et qui ne paient que le minimum chaque mois, même une hausse de 1% sera difficile à gérer. Pour les ménages en difficulté, l'ACEF invoque la responsabilité des prêteurs pour que ces derniers prévoient des mesures



transitoires qui permettraient de pallier les effets problématiques. Nous suggérons aussi à ces ménages de contacter Solutions budget plus pour une consultation budgétaire au 819-563-0535.

D'autres mesures intéressantes sont à saluer. Les institutions de crédit et les commerçants seront tenus de vérifier la capacité du consommateur de rembourser avant de conclure un contrat de crédit et ne pourront consentir un crédit supérieur à celui demandé ni augmenter la limite de crédit sans un consentement explicite. Le fait de dépasser sa limite de crédit ne pourra plus être considéré par l'émetteur de la carte comme une demande d'augmentation de la limite. Cette pratique répandue des émetteurs accentuait les problèmes de surendettement. Dorénavant, le consommateur ne sera plus tenu de payer le montant dépassant la limite demandée. Signalons aussi l'interdiction d'envoyer des offres de crédit pré-approuvées et celle d'offrir des primes lors de la sollicitation de cartes de crédit. La publicité sur le crédit sera beaucoup mieux encadrée, notamment par l'obligation de mentionner clairement le coût total et, dans les cas d'offres à taux promotionnel, le taux d'intérêt qui s'appliquera à la fin de la promotion.

Cet effort pour contrer le surendettement dans les limites des pouvoirs provinciaux est louable. Nous estimons cependant que le gouvernement devrait aussi prendre des mesures pour contrer l'analphabétisme financier qui contribue à maintenir un nombre élevé de ménages dans une situation financière précaire. Nous croyons qu'il faudrait rétablir un cours d'économie au secondaire. *Suite page 2*

Le gouvernement devrait également s'assurer que les ressources suffisantes soient allouées aux organisations sans but lucratif qui travaillent à

l'éducation des consommateurs en finances personnelles.

Impact du paiement minimum

| | Paiement minimum 3% | Paiement minimum 5% | Paiement de 50\$ par mois |
|---|------------------------|------------------------|------------------------------|
| Solde du compte | 1000, 00 \$ | 1000,00\$ | 1000,00\$ |
| Durée des versements | 10 années | 5 années et 10 mois | 2 années |
| Frais de crédit | 798,89 \$ | 382,42\$ | 197,83\$ |
| Coût total | 1798,89 \$ | 1382,42\$ | 1197,83\$ |
| Montant économisé (en comparaison avec le paiement minimum de 3%) | | 416.47 \$ | 601,06\$ |
| Temps économisé (en comparaison avec le paiement minimum de 3%) | | 4 années et 2 mois | 8 années |

Ce site vous permet d'effectuer vos propres calculs :

<http://www.fcac-acfc.gc.ca/iTools-iOutils/CreditCardCalculator-fra.aspx>

Dépôt direct du crédit de solidarité,

Une demi-victoire à laquelle l'ACEF est fière d'avoir contribué

Par Sylvie Bonin

Nous vous avons fait part, dans le dernier bulletin, de la campagne lancée par l'Union des consommateurs pour s'opposer au dépôt direct obligatoire du nouveau crédit de solidarité. Celui-ci remplacera, dès juillet 2011, les anciens remboursements de TVQ et d'impôts fonciers.



Le résultat de tous ces efforts fut une victoire : les gens ne disposant pas de compte de banque pourront recevoir leur crédit de solidarité par chèque. Ils n'auront pas à prouver, tel que le gouvernement le souhaitait lors des premières discussions, que deux institutions leur ont refusé l'ouverture d'un compte. Par contre, les gens disposant d'un compte ne pourront choisir de recevoir le crédit par chèque ni même une fois l'an lors du retour d'impôts.

Bien qu'elle ne soit pas totale, il s'agit d'une belle victoire des groupes sociaux. Soyons fiers du fait que la région de l'Estrie y a particulièrement contribué. En plus des nombreux organismes de la région qui ont signé la lettre, l'ACEF, Action plus et la Chaudronnée se sont impliqués pour que des personnes directement lésées portent plainte au Protecteur du citoyen, ce qui semble avoir eu un effet majeur.



Le *Downsizing* en alimentation

Par Kristelle Rivard

Un nouveau phénomène est apparu dans le marché de l'alimentation depuis un peu plus d'un an : le *downsizing* ou le sous-dimensionnement. Il consiste à diminuer le contenu ou le format d'un produit, sans pour autant baisser le prix de celui-ci. Ce phénomène apparaît pour camoufler l'augmentation des prix des aliments en contexte de crise alimentaire. Selon des experts en marketing, le consommateur s'aperçoit d'une augmentation de prix de 10 sous, mais pas de la diminution de quantité si celle-ci est de moins de 10%.

Il est difficile pour les consommateurs de le voir parce que les fabricants changent parfois le contenant du produit. Parfois, il sera plus étroit, mais plus haut; d'autres fois, le contenant est le même, mais il contient plus d'air; la trouvaille la plus discrète reste le creux sous le pot plus accentué et plus profond. Voici quelques exemples de produits qui ont été touchés par



le sous-dimensionnement : le jus d'orange qui est passé de 1,89L à 1,75L, les boîtes de papiers mouchoirs qui sont passées de 100 mouchoirs à 80 mouchoirs ou le pot de mayonnaise qui est passé de 940ml à 890ml. Si vous portez attention, vous constaterez que la plupart des produits sont touchés : gomme, margarine, pain, yogourt, etc. Pour vérifier, il faut comparer la quantité du produit actuel par rapport à la quantité qu'il y avait avant, en espérant que l'on s'en rappelle! En magasinant, portez plus attention à l'étiquette qui indique le prix/100g qu'au prix total.

Les associations de consommateurs de la Grande-Bretagne, d'Australie et d'Allemagne ont mis en place un observatoire indépendant des prix à la consommation. Sur une base quotidienne, elles vérifient les prix des produits de consommation en regardant le prix au kilo et avisent la population des constats. Malheureusement, nous n'avons pas ce regroupement au Canada et c'est à nous, consommateurs vigilants, de vérifier la quantité des produits et de nous plaindre auprès des compagnies qui pratiquent le sous-dimensionnement.



Un gros merci à Annie Chouinard

Les conditions financières ne nous permettent malheureusement pas de ré-embaucher Annie Chouinard l'année prochaine.

Nous tenons à la remercier pour tout le travail accompli à l'ACEF, tout particulièrement pour les ateliers REÉE ainsi que pour les documents et ateliers qu'elle a produits pour mieux répondre aux besoins des personnes immigrantes et des aînés. Ces outils de grande qualité permettent à l'ACEF d'améliorer sa présence dans le milieu.

Tu nous manqueras Annie.

Sylvie, Kristelle et Denise

Échec aux paradis fiscaux : deux actions rapides

Note : Nous nous excusons de la répétition pour ceux et celles qui sont sur notre liste de diffusion courriel, mais comme plusieurs n'y sont pas, le sujet nous semblait suffisamment majeur pour en reparler.

Des milliards de dollars échappent au fisc par les paradis fiscaux. En 2010, 146 milliards auraient été déposés dans ces paradis par des Canadiens. Une Coalition vient de voir le jour et nous invite à poser deux gestes :

1. Envoyer [une carte postale au ministre des Finances](#), M. Raymond Bachand, de même qu'à votre député provincial, pour dénoncer la situation.
2. Appuyer la **campagne mondiale Échec aux paradis fiscaux** destinée aux dirigeants du G20. Voici l'adresse <http://echecparadisfiscaux.ca/> Le site de la campagne est très instructif. L'ACEF vous suggère notamment de lire les "Saviez-vous que...".

Vous êtes évidemment invités à faire circuler la campagne plus largement. Vous pouvez aussi commander des cartes postales en carton pour les faire signer dans votre milieu. Vous pouvez les commander sur le site ou passer par l'ACEF.



Favoriser le transport moins polluant, un pas vers la réduction des GES

Par Annie Chouinard

« Les gaz à effet de serre (GES) sont des composants gazeux qui absorbent le rayonnement infrarouge émis par la surface terrestre, contribuant à l'effet de serre. L'augmentation de leur concentration dans l'atmosphère terrestre est un facteur soupçonné d'être à l'origine du récent réchauffement climatique. » (Wikipédia)

Alors que le bilan 2010 de l'émission des GES nous révèle que nous avons atteint le niveau record mondial de 30,6 gigatonnes, nos gouvernements n'envisagent pas encore sérieusement la mise en place d'un programme de bonus malus pour réduire la consommation de carburant dans le domaine de l'automobile. Pourtant, au Québec, entre 1990 et 2007, la part des GES associés au secteur des transports s'est accrue de 29,3 %,

alors que presque tous les autres secteurs connaissent une diminution. En 2007, 32,5% des émissions de GES du Québec étaient attribuables aux transports routiers.

Un plan gouvernemental fort critiquable

L'Union des consommateurs (UC), dont l'ACEF Estrie est membre, porte un jugement sévère sur le plan gouvernemental sur le transport électrique. Ce plan prévoit des remises fiscales importantes sur l'achat de véhicules neufs électriques ou hybrides, une mesure inéquitable sur le plan fiscal à l'égard de tous les contribuables qui choisissent le transport collectif ou de tous

ceux - nombreux - qui n'ont pas les moyens de se payer de tels véhicules.



L'UC estime que le gouvernement a raté l'occasion de mettre en place une politique intégrée de réduction de la consommation de carburant, notamment par l'instauration d'un programme de « bonus malus » applicable à l'achat de véhicules neufs et aux frais d'immatriculation. Ce programme a l'avantage d'être fiscalement neutre. Il devrait être renforcé par d'autres mesures, telles qu'un nouvel étiquetage écoénergétique des véhicules, l'inspection obligatoire des plus vieux véhicules et un soutien plus important au transport collectif, dont les tarifs augmentent deux fois plus vite que l'inflation depuis 10 ans.

Un bonus malus vous dites?

Système déjà mis en place en Europe, le bonus malus demeure une solution peu coûteuse, puisqu'en principe il s'autofinance de lui-même. Concrètement, les surtaxes (malus) imposés aux véhicules les plus polluants permettent de payer, en tout ou en partie, les subventions (bonus) accordées aux gens qui choisissent l'achat de véhicules écologiques.

Ce système a ainsi pour but de décourager les acheteurs de gros bolides pour qu'ils s'orientent vers un choix environnementalement responsable. Bien entendu, moins de grosses bagnoles sur les routes du Québec signifie moins de profit pour les compagnies pétrolières. Peut-être y a-t-il anguille sous roche ?



Chiffres intéressants pour clore cette réflexion: cette année, la vente de camions a connu une hausse de 13%, tandis que celle des voitures une baisse de 9%. La légère taxe sur l'immatriculation imposée actuellement aux véhicules (ex.: pour un moteur cylindré de 4 à 5,2 litre, une surtaxe entre 30,50\$ et 152\$ est chargée) n'est pas suffisante pour décourager les acheteurs. Qui peut se permettre d'acheter une voiture de 40 000\$ peut probablement se permettre de payer 152\$ en plus sans déstabiliser son budget...

Le « bonus malus » reste la solution socialement la plus équitable. Un dossier à suivre...

OGM, crise alimentaire, Bio

Consultez le dernier bulletin agro de l'Union des consommateurs

Nous vous recommandons chaudement de consulter cet excellent bulletin produit par notre regroupement national, l'Union des consommateurs : <http://www.consommateur.qc.ca/union-des-consommateurs/docu/agro/BulletinAgroUCJuin2011.pdf>

Résidences pour aînés : nouveaux ateliers disponibles !

L'ACEF Estrie, en collaboration avec l'AQDR de Sherbrooke, a développé deux ateliers d'information pour les personnes aînées (ou leurs proches aidants) qui pensent déménager dans une résidence ou qui y vivent déjà. Le premier atelier porte sur **le choix d'une résidence pour personne aînée** et le second sur **les droits des aînés en résidence**. Des guides sont aussi remis gratuitement lors de ces ateliers.

Pour inscription : **819-563-8144**



« FINANCES PUBLIQUES : D'AUTRES CHOIX SONT POSSIBLES! »

Ces alternatives ont été élaborées pour alimenter le débat public sur les choix budgétaires du gouvernement qui sont trop souvent présentés comme inéluctables. Elles sont présentées par la Coalition contre la tarification et la privatisation des services publics. Nous vous invitons à les diffuser autour de vous pour contrer la résignation ambiante et faire réaliser que d'autres choix sont possibles.

Si vous souhaitez lire les explications fort intéressantes sur chacune d'entre elles, vous pouvez consulter le cahier complet sur le site de l'ACEF ou nous téléphoner pour qu'on vous en fasse parvenir un par la poste.

17 alternatives fiscales et économiques

| A- RÉINSTITUER LA PROGRESSIVITÉ DE L'IMPÔT DES PARTICULIERS | | |
|--|--|--------------------------------------|
| Alternatives fiscales et mesures proposées | | Argent récupéré (par année) |
| 1 | Ajouter un palier d'imposition* | 950 millions \$ |
| 2 | Établir 10 paliers d'impositions différents | 1,3 milliard \$ |
| 3 | Abolir le crédit d'impôt sur les gains en capital des particuliers* | 567 millions \$ |
| 4 | Diminuer le plafond des REER* | 300 millions \$ |
| 5 | Moduler les taxes à la consommation en fonction des biens achetés* | 745 millions \$ |
| B- RÉTABLIR UN ÉQUILIBRE ENTRE LES IMPÔTS DES PARTICULIERS ET LES IMPÔTS DES ENTREPRISES | | |
| 6 | Revoir les mesures fiscales destinées aux entreprises | 1,4 milliard \$ |
| 7 | Augmenter les redevances sur les ressources naturelles (calcul pour l'industrie minière) * | 300 millions \$ |
| 8 | Rétablir la taxe sur le capital pour les entreprises financières | 800 millions \$ |
| 9 | Modifier les contrats secrets d'Hydro-Québec | 467 millions \$ |
| C- LUTTER CONTRE LA FRAUDE | | |
| 10 | Lutter contre l'évitement fiscal* | 500 millions \$ |
| 11 | Lutter contre l'évasion fiscale* | 300 millions \$ |
| 12 | Lutter contre la corruption dans l'attribution des contrats gouvernementaux * | 600 millions |
| D- CESSER D'EMBAUCHER DES COMPAGNIES PRIVÉES DANS CERTAINS SERVICES PUBLICS | | |
| 13 | Cesser de recourir aux PPP dans la construction d'infrastructures publiques* | --- |
| 14 | Cesser de recourir aux agences de placement dans les institutions publiques de santé | 56 millions \$ |
| 15 | Cesser de recourir aux cliniques médicales spécialisées | 15 % à 30 % d'économie |
| E- RÉFORMER LA POLITIQUE DU MÉDICAMENT | | |
| 16 | Adopter des mesures de contrôle du coût des médicaments* | 1 milliard \$ |
| 17 | Abolir la règle de protection des brevets (règle de 15 ans) | 300 millions \$ |
| TOTAL PROJETÉ** | | Environ 9 milliards par année |

* Les mesures marquées d'un astérisque ont été débattues et adoptées par la Coalition opposée à la tarification et à la privatisation des services publics. Les autres mesures sont rapportées afin de soutenir l'élargissement du débat sur les choix fiscaux qui pourraient être faits. Par manque de temps ou à cause de divergences d'opinion, elles n'ont pas encore été discutées ou n'ont pas pu être adoptées par l'ensemble de la Coalition.

** Les montants présentés dans ce tableau ont tous été estimés de façon conservatrice. De plus, puisque la deuxième proposition inclut la première, le montant de 950 millions \$ n'a pas été considéré dans le total.

Film « *Chercher le courant* » et pétition contre les barrages sur la Romaine

Par Sylvie Bonin

Si vous ne l'avez pas encore vu, nous vous invitons à voir le très instructif film *Chercher le courant*. Une partie de l'équipe d'Éconologis a vu ce film. Une membre de l'ACEF, outrée qu'on détruise ainsi une des dernière grande rivière du Québec sans raison valable et sans même une rentabilité économique, a d'ailleurs réagi dans un texte d'opinion publié dans La Tribune. Avec sa permission, nous en reproduisons un extrait dans l'encadré ci-dessous.

M. Jean Charest

Premier Ministre du Québec

Je suis une citoyenne qui travaille pour le programme Éconologis de l'ACEF Estrie. Dans le cadre de mon travail je suis allée visionner le documentaire « Chercher le courant ». J'en suis ressortie outrée, choquée et désespérée pour l'avenir de mes enfants et du Québec.

Vous allez harnacher la dernière grande rivière du Québec, La Romaine, au nom du capitalisme. Vous ne semblez pas avoir tenu compte des impacts environnementaux de ces futurs réservoirs : gaspillage de forêts immenses, disparition d'une majestueuse rivière, augmentation du taux de mercure chez les poissons, extinction des truites mouchetées, destruction du territoire des ours et des caribous, impacts irréversibles sur les éco-systèmes. Je vous conjure de faire marche arrière et de vous diriger vers des énergies renouvelables et vertes comme l'énergie solaire, les éoliennes, la géothermie et les bio-énergies.

Dans le cadre de mon travail, j'aide les gens à prendre conscience de leurs habitudes de consommation et souvent à changer ces habitudes. Collectivement, nous pouvons économiser l'énergie afin d'éviter un nouveau barrage (qui va nous revenir à 0.10 \$ du kWh). Les études démontrent que cela coûte moins cher d'économiser un kWh que d'en produire un. (...)

Dominique Cyr

Signez la pétition

Si vous souhaitez réagir à la construction de ces barrages, vous pouvez signer la pétition, qui se trouve sur le site de l'Assemblée nationale, demandant un moratoire sur la construction des barrages non commencés sur la Romaine et une analyse complète des coûts et opportunités du projet par la Régie de l'énergie. **La date limite est le 20 août, mais allez-y donc tout de suite, pour ne pas oublier.**

Vous pouvez aller sur le site de l'Assemblée nationale, dans la section « signer une pétition ».

Pour ceux et celles qui reçoivent ce bulletin en version électronique, cliquez sur l'adresse suivante : <https://www.assnat.qc.ca/fr/exprimez-votre-opinion/petition/Petition-1761/index.html>

Nouvelle de dernière heure : Un obstacle levé pour l'étiquetage des OGM

Après 20 ans d'efforts, la Commission du Codex Alimentarius a finalement adopté des lignes directrices pour l'étiquetage des aliments OGM, qui placeront désormais les pays qui imposent l'étiquetage des OGM à l'abri des poursuites devant l'OMC. Mieux, le texte stipule que cet étiquetage est souhaitable au plan du monitoring des effets des OGM sur la santé.

Nous n'en sommes pas encore à l'étiquetage obligatoire au Canada, mais quand même, bravo!

Résidence privée pour aînés

Par Annie Chouinard

Les deux articles suivants ont aussi été publiés dans le bulletin « Concertation » de la Table de concertation des aînés de l'Estrie et dans celui de l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraités et préretraités (AQDR).

Comment choisir sa résidence pour personnes âgées ?

Le choix de la bonne résidence pour personnes âgées n'est pas une mince affaire. Il importe de prendre le temps de réfléchir avant de prendre une décision finale et de s'engager. Pour vous guider dans votre réflexion et dans vos démarches, voici une courte liste d'étapes à suivre :

- Évaluez vos besoins et votre budget et n'oubliez pas de prévoir les dépenses futures (besoin éventuel de services d'infirmier, d'aide à l'habillement, etc.).
- Déterminez quels sont les critères qui sont importants pour vous : services offerts, services à proximité, type de nourriture servie, etc.
- Préparez-vous une liste de questions à poser et utilisez le guide « *Comment choisir une résidence pour personne âgées* ». (Voir encadré ci-dessous).
- Consultez la liste des résidences du Ministère de la Santé et des Services Sociaux :
<http://wpp01.msss.gouv.qc.ca/appl/K10/K10accueil.asp>



- Faites une première sélection en magasinant les résidences qui vous intéressent par téléphone.
- Visitez de 4 à 5 résidences. Soyez accompagné d'une personne de confiance lors de vos visites et posez beaucoup de questions.
- Demandez si la résidence est certifiée. La certification n'est pas une garantie de qualité, mais assure que la résidence répond à des normes minimales au niveau socio-sanitaire.
- Lors d'une visite, osez circuler par vous-même dans la résidence. Questionnez les employés et les résidents et notez vos impressions.
- Assurez-vous qu'on vous donne le coût du loyer **sans soustraire le crédit d'impôt !**
- Demandez à consulter le document d'information qui vous informe sur la vocation de la résidence, le coût de chaque service offert, les règles, etc. **Lisez ces documents attentivement.**
- Ne signez aucun bail ou formulaire de location tout de suite. Prenez le temps d'y réfléchir. Vous pouvez aussi faire une 2^e visite !

Vous pouvez aussi vous procurer le guide : *Comment choisir une résidence pour personne âgées* produit par la Table de concertation « abus auprès des aînés » de la Mauricie Inc.
Des copies sont disponibles à l'ACEF.

Saviez-vous que...

Dans le cas des immeubles de moins de 5 ans de construction ou de changement de vocation, il n'y a aucune règle qui limite les hausses de loyer ? Dans ces cas, les

hausse de loyer peuvent être élevées et

Un bail, ça se négocie!

Un bail est un contrat **négociable** qui définit les droits et responsabilités d'un locataire et d'un locateur. Le bail peut être verbal ou écrit, mais il est préférable qu'il soit écrit. Depuis 1996, la Régie du logement oblige l'utilisation de son formulaire lorsque le bail est écrit. Il importe d'oser **négocier avant la signature du bail** puisqu'une fois qu'il est signé, ce n'est plus possible de le faire.

Que peut-on négocier?

D'abord et avant tout, il faut que vous teniez compte de vos besoins. Assurez-vous alors d'inclure au bail tous les éléments qui répondront à ces derniers (ex. : stationnement extérieur ou intérieur, travaux à effectuer par le propriétaire, déneigement, etc.).



Il est aussi fortement conseillé de négocier pour l'ajout d'une clause en cas de décès ou de départ en CHSLD.

Pourquoi une clause en cas de décès ou de départ en CHSLD?

La résiliation du bail n'est pas automatique au décès. L'héritier ou liquidateur de succession doit exécuter le bail. Ce dernier a six mois pour le résilier en donnant au propriétaire un avis de trois mois.

Que ce soit pour un départ en CHSLD ou en cas de décès, à partir du moment où on donne un avis de résiliation, la loi nous oblige à payer trois mois de loyer. Il faut aussi, au cours de ces trois mois, payer les services qui sont inclus au bail (repas, soins, etc.), même si nous n'utilisons plus ces services. Nous vous recommandons de négocier une clause pour n'avoir qu'un mois de loyer à payer et/ou pour ne pas avoir à déboursier pour des services non reçus. Sachez que de plus en plus de

vous n'avez aucun recours !

résidences sont ouvertes à inclure une telle clause au bail.

*Si vous réussissez à faire inclure une telle clause à votre bail, n'oubliez pas : il faut qu'elle soit écrite et que le propriétaire y appose ses initiales.

L'Annexe au bail

L'annexe au bail est un formulaire obligatoire de la Régie du logement. Il doit être utilisé quand des services supplémentaires au bail sont offerts. Par services supplémentaires, on entend, par exemple, les repas, l'entretien ménager, les soins infirmiers et le service de buanderie. Avant de signer l'annexe, il faut s'assurer que chacune des cases soit bien cochées puisqu'il est un des outils utilisés par Revenu Québec pour le calcul du crédit d'impôt.

L'annexe au bail comprend trois colonnes. La première décrit les services inclus au bail. La deuxième énumère les services qui entraînent un loyer supplémentaire, selon les termes prévus au bail. La troisième dresse la liste des services que le propriétaire s'engage à maintenir. En général, les services inscrits dans la troisième colonne comportent des frais à chaque utilisation. Assurez-vous que les tarifs de ces services soient inscrits sur l'annexe!

Le bail et l'annexe doivent être signés séparément.



Vérifiez si vous avez droit aux aides financières suivantes :

- 1-Programme Allocation-logement :
1 800 267 6299
- 2- Crédit d'impôt pour le maintien à domicile (70 ans et +) : 1 800 267 6299
- 3- Supplément de revenu garanti :
1 800 277 9915

David contre Goliath...

... la longue lutte contre une compagnie d'assurance

Par Pascale Phénix

Après avoir vu une publicité à la télévision concernant une assurance-vie, madame B., alors âgée de 66 ans, décide de contacter un agent d'assurances de sa connaissance afin d'obtenir plus d'informations sur ce produit. Lors de cette première rencontre, l'agent l'informe et l'assure qu'en payant 4 000\$ par année, soit plus que la prime de base, elle aura terminé de payer en 7 ans et qu'après elle sera couverte jusqu'à son décès. Lors d'une deuxième rencontre très rapide, l'agent lui fait signer des papiers sans même lui expliquer de quoi il s'agit.

Sept ans plus tard, en 2005, madame B. réalise que son assureur ne l'a pas avertie qu'elle a fini de payer et entre donc en contact avec lui. C'est alors qu'on l'informe que ses primes sont encore payables pour 27 ans! Après quelques vérifications, madame B. constate que l'échéance de 7 ans n'est inscrite nulle part et qu'elle a déboursé plus de 35 000\$ au total (certaines années, elle avait versé davantage dans le fonds de capitalisation). Ayant consacré toutes ses économies à payer ce montant astronomique, madame B. n'a plus les moyens d'acquitter les primes et sa police tombe en déchéance et est résiliée.

C'est alors qu'elle consulte l'ACEF Estrie. Suite à de longues démarches infructueuses auprès de son assureur, madame B. décide de loger une plainte auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF). L'AMF transmet alors une demande d'enquête à la Chambre de la sécurité financière. Cette dernière dépose une plainte disciplinaire à l'encontre de l'agent d'assurances auprès de son Comité de discipline. L'agent plaide alors coupable, ce qui entraîne comme conséquences une radiation temporaire et une amende.

Cependant, ce recours ne permet pas à madame B. de récupérer son argent et l'AMF lui refuse l'indemnisation qu'elle a demandée, car cela ne rentre pas dans leurs critères

d'admissibilité. De plus, la compagnie d'assurance ne reconnaissant pas son lien avec le courtier, elle lui refuse aussi toute indemnité.

C'est pourquoi madame B. dépose, en 2009, un recours devant la Cour des petites créances contre le représentant et la compagnie d'assurance afin de tenter de récupérer une partie du montant qu'elle a payé. La compagnie conteste, car le délai de prescription de 3 ans est dépassé. Nous craignons que cela soit le cas, mais nous comptons faire valoir que la certitude d'avoir été flouée remonte à la condamnation du représentant en 2008.

Finalement, le juge donne raison à madame B. en démontrant que l'agent d'assurances n'a pas respecté ses obligations d'informations et de conseils. Par ailleurs, le juge rappelle que la reconnaissance d'un droit interrompt le délai de prescription et il estime que le plaidoyer de culpabilité déposé à la Chambre de la sécurité financière en constitue une. Il est à noter que la compagnie d'assurance, qui avait toujours nié son lien avec le représentant fautif dans ses correspondances, probablement pour décourager madame B., n'a pas plaidé ce fait contestable lors de l'audience.

Après plus de 6 ans de démarches stressantes, madame B. obtient finalement un peu plus de 8 000\$, soit le montant maximal de 7 000 \$ qu'il est possible de réclamer à la Cour des petites créances, en plus des intérêts et des frais. Au-delà du montant, c'est aussi le sentiment d'avoir obtenu justice que madame B. a gagné grâce à sa persévérance.

Son histoire est une belle invitation aux consommateurs lésés à poursuivre des démarches, même quand les chances semblent bien minces. Ce n'est pas toujours Goliath qui gagne!

ACEF

Le bilan de l'année 2010-2011

Par Annie Chouinard et Sylvie Bonin

Cette année encore, toute l'équipe de l'ACEF Estrie a mis la main à la pâte pour continuer à offrir des services de qualité dans l'ensemble des dossiers portés. Voici un survol de nos activités.



- Ψ Les animations sur la consommation responsable auprès des jeunes se sont poursuivies: 36 rencontres ont eu lieu et 538 jeunes ont été rencontrés. Les subventions reçues pour le projet « Jeune consommateurs avertis malgré la disparition des cours d'économie » nous ont permis de mener à bien la confection d'un site Internet destiné aux 15-25 ans. Nous avons aussi produit deux dépliants sur des produits fortement piégés pour les jeunes : le cellulaire et la carte de crédit. Vous en trouverez un exemplaire dans l'envoi ci-joint.
- Ψ Les ateliers d'information auprès des personnes immigrantes ont continués à être offerts. Nous avons aussi produit un document synthèse sur les principaux problèmes liés à la consommation rencontrés par les personnes immigrantes à leur arrivée au Québec. De plus, un nouvel atelier sur les pièges du crédit et des télécommunications a été développé en collaboration avec le Service d'aide aux néo-canadiens. Un guide du formateur et un cahier du participant (traduit en espagnol, en anglais et en arabe) ont été réalisés.
- Ψ Nous avons reçu de nombreux appels pour le service d'aide aux consommateurs. Nous remercions Cynthia Lynch et Pascale Phénix qui ont effectué avec nous leur activité clinique en droit et ont permis d'offrir un service de qualité. Le service est maintenu pour l'été grâce à Pascale Phénix et Olivier Dion, embauchés sur un projet d'Emploi été Canada.
- Ψ Pour la dernière année du projet sur les Régimes Enregistrés d'Épargne-Études, 22 ateliers ont eu lieu sur tout le territoire de l'Estrie. Puisque le projet est terminé, nous ne ferons plus la promotion des ateliers, mais répondrons aux demandes, s'il y a lieu.
- Ψ Un projet avec l'Union des consommateurs et une subvention de la Ville de Sherbrooke nous ont permis de développer de nouveaux ateliers pour les personnes âgées en résidence privée. Les ateliers portent sur comment choisir une résidence pour personne âgée et sur les droits des personnes âgées en résidence. Quatre ateliers ont été animés en collaboration avec l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) de Sherbrooke et d'autres sont prévus pour l'automne 2011.
- Ψ Pour ce qui est du programme Éconologis, 626 visites ont eu lieu cette année. Le programme se poursuivra pour une année, mais de grosses incertitudes planent sur son avenir. Ghislaine Beaulieu prend une retraite définitive. Hugo Payeur, qui a une longue expérience à Éconologis, prendra la relève pour coordonner le programme. Merci Ghislaine pour ton implication.
- Ψ Les émissions à CFLX se sont poursuivies chaque jeudi matin de 9h à 10h. Elles seront de retour en septembre prochain. N'oubliez pas de nous écouter au 95,5 FM !
- Ψ L'ACEF a continué d'être active sur les dossiers de lutte à la pauvreté et de fiscalité. Entre autres, nous avons, cette année encore, collaboré à l'animation des tours guidés l'Autre Sherbrooke, visant à sensibiliser la population aux réalités et aux enjeux de la pauvreté ainsi qu'au travail des organismes communautaires de Sherbrooke.

On se donne rendez-vous à l'assemblée générale de l'automne prochain.

D'ici là, bonnes vacances à tous et à toutes ! Et surtout, un été rempli de chaleur et de soleil !

LES NOUVELLES BRÈVES... mais importantes !

Consommer sans illusion,

Un tout nouveau site Web pour jeunes consom'acteurs avertis

Nous venons de mettre en ligne un site Web destiné aux 15-25 ans. Il traite de nombreux thèmes liés à la consommation : cellulaire, achat d'une première voiture, premier appartement, crédit, publicité, etc. Nous vous invitons à le consulter à l'adresse consommateursansillusion.ca et à le faire connaître autour de vous. Nous en profitons pour remercier chaleureusement Guillaume Meingan pour l'énorme coup de main qu'il nous a donné.

Attention! Au moment d'écrire ces lignes, des problèmes techniques subsistent.

Ouverture de postes à Éconologis

- Un poste d'agent/e à l'information est ouvert pour la saison 2011-2012.
- Un poste de conseiller/ère-technicien/ne sera possiblement ouvert aussi.

Les C.V. doivent nous parvenir avant le 8 août à 17h.

Vous êtes invités à faire circuler l'information autour de vous. Pour plus d'information, consultez le site de l'ACEF au <http://www.consommateur.qc.ca/acefestr/>

Nouvelle publication : À vos amours, à vos affaires.

Ce nouveau guide, publié en collaboration par l'ACEF Lanaudière et l'ACEF Rive-Sud de Québec propose information et réflexion pour simplifier la vie à deux. Très complet, il aborde les questions du rapport à l'argent, des ententes possibles entre conjoints, de la gestion des biens et du budget, des types d'union, des responsabilités contractuelles communes, des assurances, des lois fiscales et sociales, ainsi que des procurations, mandats d'inaptitude et testaments.

Tout ça pour la modique somme de 2\$! Le guide est bien sûr disponible à l'ACEF Estrie.

Signez le manifeste du citoyen-mangeur

La toute première politique agricole du Québec est en voie de se mettre en place. Équiterre nous invite à indiquer au gouvernement du Québec notre désir de voir l'agriculture durable et l'accès à des aliments produits le plus localement possible au menu de cette politique.

Allez sur le site <http://www.equiterre.org/> et allez au bulletin d'information (en haut).

Si vous recevez ce bulletin en version électronique, vous n'avez qu'à cliquer sur <http://track.equiterre.org/v/1/aed302f46c57bbe6038aa65902f96dc4>

Le programme de visites à domicile pour économiser de l'énergie...

... Se poursuivra l'automne prochain! Contactez-nous : 819-563-1585



Nous saluons Chantal Cloutier, agente à l'information à Éconologis pendant deux ans, qui nous quitte pour d'autres projets. Un gros merci aussi à Ghislaine Beaulieu, qui laisse la coordination d'Éconologis pour prendre une retraite définitive bien méritée. Bienvenue à Hugo Payeur qui prendra la relève.

L'ACEF Estrie

187, rue Laurier, bur. 202
Sherbrooke (Québec) J1H 4Z4
Téléphone : (819) 563-8144
Télécopieur : (819) 563-8235
acefestrie@consommateur.qc.ca

Est subventionnée par :



Desjardins



Centraide
Estrie

