

Tant qu'à **consommer...**



Association coopérative
d'économie familiale
de l'Estrie

JUILLET 2012

Volume 24—numéro 2

Protéger sa vie privée quand on utilise les réseaux sociaux.

Par Jocelyne LeBel, présidente du C.A. de l'ACEF Estrie

Combien d'entre nous avons juré ne jamais s'ouvrir de compte Facebook parce que nous trouvons cela futile et parce que nous voulions protéger notre vie privée. Et plusieurs d'entre nous avons fini par céder à la pression de nos amis ou des membres de la famille pour rapidement découvrir pourquoi les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Foursquare, MySpace, Instagram, etc.) sont si populaires auprès de tant d'individus. On estime en effet à 620 millions le nombre d'utilisateurs de Facebook¹ et à 500 millions ceux de Twitter².

C'est effectivement un véritable plaisir de retrouver, sur ces réseaux, de vieux amis et de s'en faire de nouveaux, de partager de l'information sur différents sujets et de lire les commentaires des autres utilisateurs. Et puis il y a la mise en ligne d'une foule d'informations incluant des vidéos, des jeux, des invitations à divers événements qui peuvent rendre toute cette activité virtuelle tellement intéressante.

Mais il y a aussi des dangers à utiliser sans discernement ces plateformes virtuelles car en acceptant les conditions d'utilisation de ces sites de réseautage, vous acceptez aussi que vos photos, vos commentaires et votre adresse courriel puissent être vendus à des



tiers. De plus, pour les utilisateurs de téléphones multifonctions, certaines applications les rendent très vulnérables en raison d'une sécurité douteuse. En effet, sans consentement, Facebook, Twitter et Instagram peuvent se permettre de prendre l'ensemble des données contenues dans les carnets d'adresses pour les enregistrer sur leur serveur. Google, qui s'est fait prendre dernièrement à faire de l'espionnage auprès des utilisateurs de Safari, vient d'abandonner cette pratique de cueillette non-autorisée d'informations.



On doit se rappeler qu'au Canada la loi sur la protection de la vie privée (LPRPDE) « exige qu'un individu soit informé de toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels qui le concernent et qu'il y consente. La LPRPDE exige également que les fins pour lesquelles les renseignements personnels d'un individu sont recueillis, utilisés ou communiqués soient expliquées d'une manière claire et transparente³. »

C'est difficile de se protéger contre le vol d'informations personnelles et c'est pourquoi il faut prendre des précautions. Même les institutions financières comme Desjardins mettent en garde les gens de ne jamais inclure à leur profil des informations personnelles tels que leurs numéros de téléphone, leur adresse, leur date de naissance, le nom de leur employeur, le nom de leur conjoint ou celui de leurs enfants, ou tout autre renseignement personnel. Car des fraudeurs peuvent utiliser ces renseignements pour voler votre identité⁴. Aussi, il est recommandé de ne jamais permettre aux applications de scruter vos carnets d'adresses pour rechercher des amis⁵.

Dans ce numéro :

Les OGM	2
La chronique du consommateur averti	4
Le service d'aide aux consommateurs	6
Le projet de loi 48	7
Le dossier de la télé numérique	8
Le code de débranchement du CRTC	8
Le bilan de l'année	9

Sources :

- 1- Wikipédia : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Facebook>
- 2- Wikipédia : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Twitter>
- 3- La protection de la vie privée et la publicité comportementale en ligne : http://www.priv.gc.ca/information/guide/2011/gl_ba_1112_f.asp
- 4- Utiliser les réseaux sociaux en toute sécurité – article présenté par Desjardins : http://www.desjardins.com/fr/a_propos/profil/securete_en_ligne/vous_proteger/reseau-sociaux.jsp
- 5- Chronique à Radio-Canada, 21/02/2012 : http://www.radio-canada.ca/emissions/cest_bien_meilleur_le_matin/2011-2012/chronique.asp?idChronique=203246

Les OGM : dans notre assiette et les manuels scolaires, mais toujours pas sur les étiquettes

Par Sylvie Bonin

Du maïs OGM dans votre assiette cet été?

Faites pression sur les détaillants!

Peut-être en avez-vous acheté cette semaine à l'épicerie sans le savoir! Le maïs génétiquement modifié destiné directement à la consommation humaine est maintenant autorisé au Québec. Cela s'est fait sans qu'aucune étude ne soit réalisée concernant les impacts spécifiques sur les humains. Et, évidemment, sans que le maïs en question soit étiqueté.

L'avenir de ce maïs est entre les mains des détaillants... donc indirectement dans les vôtres! Il semble que certains détaillants se soient montrés frileux, craignant une réaction de la clientèle. Appuyons-les dans cette attitude en questionnant tant le personnel sur le plancher que la direction des commerces que nous fréquentons, pour nous assurer que leur maïs n'est pas génétiquement modifié.

«Les agriculteurs sont pragmatiques. Si le marché est là, plusieurs en cultiveront. Mais pas de marché, pas de culture. Si les grands de l'alimentation ne posent pas de questions à leurs fournisseurs (...) les quantités cultivées iront en augmentant avec le temps. S'ils leur envoient au contraire un message clair disant qu'ils n'en veulent pas, il arrivera à ce maïs la même chose qu'à la pomme de terre GM à la fin des années 90, quand la compa-

gnie McCain a dit qu'elle n'en achèterait pas. Elle a cessé d'être cultivée» explique Dominique Michaud, spécialiste des cultures génétiquement modifiées.¹

En plus de poser des questions, comment savoir si les produits frais sont génétiquement modifiés? Il est en principe possible de le vérifier à partir du code PLU qui permet chez les détaillants de distinguer les fruits et légumes cultivés de façon conventionnelle (quatre chiffres), biologique (cinq chiffres commençant par un 9) ou transgénique (cinq chiffres commençant par un 8)². Sachez que plus de 25% du maïs et des courges en provenance de la côte est des États-Unis seraient génétiquement modifiés. La vigilance s'impose. Apportons notre soutien à une agriculture locale et respectueuse de l'environnement ainsi que des consommateurs.



Les OGM vantés dans les manuels scolaires

Des manuels scolaires qui font l'apologie des OGM se retrouvent dans nos écoles. C'est une jeune fille de 12 ans qui s'en est indignée et a alerté une journaliste de La Presse³.

Le matériel concerné est le manuel «Cyclades», publié par Groupe Modulo, qui a été approuvé par le MELS et «Vingt mille mots sous les

mers», un cahier publié par les Éditions CEC. La première publication attribue «aux OGM du futurs» des bénéfices purement spéculatifs : on y écrit que grâce aux OGM, on n'aura à l'avenir «plus besoin de se servir de pesticides polluants» et que les fruits et légumes seront plus nutritifs et savoureux. La seconde publication semble banaliser l'usage des pesticides et affirme qu'aucune étude ne démontre que les OGM sont nocifs. La Coalition Vigilance OGM réagit « Nous disons plutôt qu'aucune étude n'a démontré qu'ils sont sans danger et même, que les plus récentes études soulèvent des doutes sérieux sur leur innocuité ».

Vigilance OGM, dont l'Union des consommateurs est un membre actif, interpelle les parents pour qu'ils vérifient si ces manuels sont utilisés dans la classe de leurs enfants. Si c'est le cas, l'organisme les invite à déposer une plainte à leur conseil d'établissement et au ministère de l'Éducation en appelant au 418 528-2265, poste 3144. Vigilance OGM souhaite aussi faire l'inventaire des écoles qui utilisent ces manuels et demande aux parents concernés de l'informer de leur utilisation dans leur école, [par courriel](#).

Suite à la page 3



1- SAMSON, Claudette, « OGM: trois lettres qui font peu », <http://www.cyberpresse.ca/le-soleil/affaires/agro-alimentaire/201204/27/01-4519912-ogm-trois-lettres-qui-font-peur.php>, 28 avril 2012

2- Idem

3- ALLARD, Marie, Les OGM vantés à l'école, Cyberpresse, http://www.lapresse.ca/actualites/quebec-canada/education/201204/24/01-4518624-les-ogm-vantes-a-lecole.php?utm_categorieinterne=traffcdriver&utm_contenuinterne=cyberpresse_BO2_quebec_canada_178_accueil_POS2, publié le 25 avril 2012

Nouvelle pétition :

La jeune fille s'étant indignée de la présentation pro-OGM dans des manuels scolaires (voir ci-dessus) a mis en ligne une pétition qu'on peut signer **d'ici le 3 août**. La pétition demande l'étiquetage mais aussi d'autres mesures de contrôle des OGM. Elle est disponible sur le site de [l'Assemblée nationale](#)



Le porc génétiquement modifié est mis en veilleuse

Pour terminer, une petite nouvelle positive. L'Université de Guelph (Canada), qui travaillait à la mise au point du controversé porc génétiquement modifié (GM) appelé Enviropig, a décidé de renoncer à la recherche active sur ce qui aurait pu devenir le premier animal génétiquement modifié destiné à la consommation humaine à être autorisé au monde.

Il semble que le groupe Ontario Pork de l'industrie porcine a décidé de cesser de financer la recherche sur le porc génétiquement modifié.

Privée de ce financement, l'université aurait mis en veilleuse son programme de sélection des porcs GM amorcé en 1995.

Il faut cependant savoir que le Canada avait approuvé la reproduction des porcs GM en février 2010. Vigilance OGM exhorte le gouvernement à refuser d'autoriser les animaux génétiquement modifiés destinés à la consommation humaine. La coalition concentrera dorénavant son attention sur un autre problème: un saumon de l'Atlantique GM ferait actuellement l'objet d'une procédure d'évaluation par le gouvernement canadien. Les ministères chargés de la réglementation refusent de dire aux Canadiens s'ils évaluent ou non ce poisson GM en vue de l'approuver



Nouveau guide sur les OGM

Vigilance OGM rend public un guide de vulgarisation sur les organismes génétiquement modifiés (OGM), destiné aux consommateurs. En format de poche, le Guide

OGM 101 explique tout ce que les citoyens doivent savoir à propos des controversés OGM: Que sont-ils? À quoi servent-ils? Où et dans quoi les retrouve-t-on? Quels enjeux soulèvent-ils? Le Guide propose également des actions que les citoyens peuvent poser s'ils veulent éviter d'en consommer.

En Estrie, vous pouvez vous procurer le guide à l'ACEF ou aux Amis de la terre. Il y en a en bonne quantité, donc n'hésitez pas à en prendre davantage pour distribuer autour de vous. Le Guide peut aussi être [téléchargé gratuitement](#).



Pré-arrangements funéraires, Vérifiez que votre argent est bien déposé chez un fiduciaire!

Par Sylvie Bonin

Deux séries d'inspection de l'Office de la protection du consommateur dans des salons funéraires ont permis de découvrir de nombreux fautifs. Un bon nombre d'entre eux étaient toujours en faute plusieurs mois plus tard. Ils ont été mis à l'amende.

Selon la loi, les salons funéraires doivent conserver 90% de la somme des pré-arrangements dans un compte chez un fiduciaire. Ils ont 45 jours pour le faire après avoir reçu le montant. Le fiduciaire a alors 30 jours pour vous faire parvenir une lettre. Vous devez donc avoir reçu cette lettre 75 jours après avoir payé vos pré-arrangements. Si ce n'est pas le cas, agissez !

Rabais ! Aubaine ! Spécial !

Ce sont des mots qui sont bien accrocheurs dans les magasins.

Par Marjorie Disdier

En effet, on a tendance à se dire «Ça vaut le coup! Je n'en ai pas besoin tout de suite mais il faudrait que je saisisse l'occasion car il sera plus cher plus tard ! ».

Il faut vraiment se méfier car c'est une belle stratégie marketing. Belle? Pas vraiment! Et si, dans le cas d'un rabais, le prix régulier avait été augmenté de sorte que le prix payé par le consommateur soit toujours le même? Et oui, ça se fait! Il arrive même que des produits soient plus souvent vendus en spécial qu'en prix régulier... Il y a donc là un problème : le prix en rabais pourrait bien être le prix normal.

Ces pratiques ont été dénoncées grâce à une enquête d'Option Consommateurs. Cette enquête a été échelonnée sur un an auprès de 16 commerces d'ameublement au Québec et en Ontario. Le rapport qui en a découlé, publié en septembre dernier, s'intitule «Soldes et faux rabais» et met en évidence des pratiques commerciales réellement trompeuses.

Dans certains magasins, on retrouve des «offres cadeaux» du genre : un sommier offert à l'achat d'un matelas sauf que dans la réalité le prix du matelas a été augmenté pour couvrir le coût du sommier. Comme on dit, il y a anguille sous roche ou plutôt baleine sous galet!

Il arrive également que des produits aient la mention «prix d'introduction» alors qu'ils sont en vente depuis plusieurs mois. Les consommateurs sont attirés mais certaines de ces offres sont faussement alléchantes.



Il est donc recommandé de vraiment faire attention à ce genre d'offres et de faire ses achats en fonction de ses besoins et non des «soit disantes» bonnes affaires! Il est même arrivé lors de l'enquête que le prix de certains articles soit plus cher dans les centres de liquidation que dans les succursales régulières. Le comble!

Pourtant, la loi est claire : elle interdit formellement ce genre de pratiques. Que ce soit au niveau provincial avec la Loi de protection du consommateur ou fédéral avec la Loi sur la concurrence, elles interdisent toutes deux à un commerçant de déclarer qu'un article est en solde s'il est couramment vendu à ce prix.

De même, la Loi sur la concurrence stipule que le prix normal doit être en vigueur plus de 50 % du temps. Option Consommateurs a d'ailleurs porté plainte auprès de l'Office de la protection du consommateur et du Bureau de la concurrence. Ces derniers vont donc étudier les plaintes déposées et encouragent les citoyens à les contacter lorsqu'ils constatent de telles pratiques.

Face à de telles offres, il est donc recommandé de rester bien prudent car elles ne sont pas toujours de bonnes affaires et demeurent une stratégie de plus pour nous faire consommer...

Cet article est reproduit avec l'aimable autorisation de l'ACEF Montérégie-Est.



Compte rendu de stage

par Erwin Pirson, Bac.3 Assistant social (Belgique)

« Personne n'éduque autrui, personne ne s'éduque seul, les hommes s'éduquent ensemble par l'intermédiaire du monde », Paulo Freire.

C'est dans le cadre d'un échange international avec l'Université de Sherbrooke que j'ai effectué mon stage de dernière année en travail social au sein de l'ACEF Estrie. Ce fût avec beaucoup d'intérêt et de curiosité

que j'ai intégré et découvert le réseau communautaire de l'Estrie, notamment grâce aux affiliations telles que la TACAE, la TROVEPE ou encore via notre fédération, l'Union des Consommateurs.

Initialement, plusieurs aspects portant sur le fonctionnement et les objectifs de l'ACEF Estrie m'ont beaucoup interpellé : le réseautage assez riche, l'engagement appuyé et les revendications politiques en faveur de plus de justice sociale et fiscale. C'est dans cette logique

et par solidarité que je me suis impliqué dans plusieurs manifestations comme par exemple celles contre la hausse des frais de scolarité ou encore la manifestation d'appui au blocage de la Tour de la Bourse à Montréal avec la Coalition opposée à la tarification et à la privatisation de services publiques. Ce côté militantisme a réellement suscité ma curiosité et m'a aussi fait prendre conscience d'enjeux sociaux et économiques transférables en Belgique. C'est ainsi qu'il m'est apparu pertinent d'assister avec Sandy de la TROVEPE à une conférence sur les paradis fiscaux organisée par ATTAC-Québec à l'UQAM. En réalité, en qualité d'étudiant francophone et européen, j'ai été assez impressionné de la diversité des interventions et des objectifs opérationnels de l'ACEF Estrie. À titre comparatif, ces mêmes missions seraient relayées chez nous par plusieurs organismes (surtout les syndicats, les services d'Aide à la Jeunesse, les services sociaux publics en matière d'énergie et de médiation) et non une seule.

Dans une démarche d'information et de sensibilisation, j'ai eu l'opportunité grâce à l'ACEF Estrie de co-animer deux émissions à la radio communautaire CFLX (*Tant qu'à consommer*) portant d'une part sur l'accès à l'édu-

cation (invitée : une porte-parole de l'AECS) et d'autre part sur les enjeux et perspectives du commerce équitable (invitée : Equicosta). En regard au référentiel des compétences de mon Institut belge, j'ai acquis des savoir-faire et savoir-être en intervention de groupe ainsi que des savoirs concernant les coopératives (Janvier Cliche) et l'Education populaire autonome. Les animations collectives de type préventif auprès des jeunes du secondaire me paraissent réellement indispensables et devraient davantage être soutenues et financées par les pouvoirs publics.

Mon intégration professionnelle et la rencontre avec la culture québécoise furent facilitées par l'équipe dynamique de l'ACEF Estrie. Je remercie tout particulièrement ma référente de stage, Kristelle Rivard, pour son enthousiasme, sa confiance, ses compétences et ses conseils. Bien entendu, un grand merci aussi à Madame Bonin et à Denise pour leur accueil. Les rencontres avec mon superviseur, Yves Couturier, furent pour moi très enrichissantes intellectuellement et ont donné suite à plusieurs questionnements.

Bonne continuation à l'ACEF Estrie !



Mon stage à l'ACEF

Par MarieLou Bérubé, stagiaire du Cégep de Sherbrooke en travail social

J'ai passé 15 semaines dans l'équipe de l'ACEF Estrie.

15 semaines à rencontrer des jeunes dans les écoles secondaires et faire de la prévention avec eux pour les outiller face aux obstacles qui pourraient se dresser devant eux en matière de consommation.

15 semaines à assister ou animer des émissions de radio à CFLX pour informer la population sur les autres organismes présents pour eux en Estrie ou pour tout simplement les éclairer sur des sujets plus pointus (Renouvellement de bail, commerce équitable, hausse des frais de scolarité et bien d'autres).

15 semaines à créer des outils pour la clientèle immigrante afin, non seulement de les aider à cause de cette barrière de la langue mais aussi, de leur faire une place dans notre société québécoise pour qu'ils se sentent citoyens à part entière.



15 semaines à participer aux manifestations étudiantes avec l'équipe et découvrir la défense de droits, individuels et collectifs, en m'impliquant au maximum qu'il m'était possible de le faire malgré l'horaire plus que chargé de l'ACEF cet hiver.

15 semaines à côtoyer, non seulement l'équipe de l'ACEF, mais aussi la foule d'organismes œuvrant au 187 Laurier. J'ai rencontré des personnes motivées, énergiques, inspirantes et qui se dépassent jour après jour dans le milieu communautaire afin de faire une différence dans la société dans laquelle nous sommes.

Ces 15 semaines auront été pour moi un moment de grands apprentissages qui m'auront fait énormément grandir en tant que personne et aussi, en tant que technicienne en travail social. Je vous dis donc merci, ACEF Estrie, pour tout ce que vous m'avez apporté et vous souhaite, pour vos 40 ans, encore des années et des années pour continuer votre beau travail. Merci!

Des nouvelles du Service d'aide aux consommateurs ¹

Par Sylvie Bonin, avec l'aide d'Olivier Dion

Problèmes avec un vendeur itinérant...et difficulté à faire exécuter un jugement

Au printemps 2010, monsieur B achète d'un vendeur itinérant une thermopompe au prix de 4977,30\$. qui comporte une garantie de 10 ans sur les pièces et la main-d'œuvre et de 25 ans sur le compresseur.

Au printemps 2011, Monsieur B téléphone à la compagnie car la thermopompe ne démarre pas quand elle le devrait. Le technicien diagnostique un problème qui n'était pas garanti, soit que le serpentín coulait et que le fréon se perdait. Il a dit que ça ne pouvait être réparé et que ça ne donnait rien de remettre du fréon. On lui indique que l'entreprise peut changer le serpentín pour un montant de 2800\$. Monsieur B demande alors si on ne pouvait pas vérifier le serpentín à la place. Le technicien répond que cela coûterait plus cher qu'un neuf et, histoire d'inciter monsieur B à accepter de le changer, il ajoute que ça va sauter s'il démarre l'air climatisé. Monsieur B a la bonne idée de refuser et de procéder à des vérifications plus poussées lui-même.

Monsieur démonte le serpentín et le fait vérifier et tester par deux entreprises spécialisées qui indiquent toutes deux que le serpentín ne coule pas. Un technicien d'une des deux entreprises vient le réinstaller et vérifie plusieurs éléments. La source du problème était un défaut de programmation dont l'entreprise était entièrement responsable.

Monsieur estime que le premier technicien aurait dû déceler le problème plutôt que de chercher à lui faire effectuer de travaux non garantis, coûteux et inutiles. Il réclame donc les frais encourus par une mise en demeure puis dépose une demande aux Petites Créances. L'entreprise ne se présente pas à l'audience, ce qui était envisageable compte tenu que le siège social est au Saguenay. Monsieur B obtient un jugement favorable.

Mais, puisque l'entreprise n'a pas payé dans le délai requis, monsieur B vient à nouveau voir l'ACEF pour savoir comment faire exécuter le jugement. Il craint que la compagnie ne soit pas solvable ou encore qu'elle ait fait faillite et ne veuille pas dépenser trop sans être certain du résultat. Les résultats de plusieurs démarches téléphoniques sont que deux options existent. Si vos démarches personnelles auprès de votre créancier restent

vaines, la première option est de contacter un huissier pour faire exécuter le jugement. Tout dépendamment de la situation de votre créancier, il vous est aussi possible de vendre votre créance à Gestion Jugement Qc. Il s'agit d'une solution alternative et on obtiendra assurément moins, mais on évite le stress et le trouble des démarches.



L'entreprise étant au Saguenay, l'ACEF contacte un huissier de cette région pour minimiser les frais et voir si l'entreprise fautive est connue là-bas. Le huissier confirme malheureusement les craintes de monsieur B : l'entreprise avait été dissoute. Il avait eu à recouvrer quelques créances contre cette entreprise, sans succès puisqu'il ne restait à peu près rien dans le patrimoine de celle-ci. Même les créances au nom du propriétaire de l'entreprise posaient problèmes car celui-ci n'avait rien de saisissable à son nom, tous les biens étant au nom de sa femme. Les frais pour recouvrer la créance peuvent s'élever à environ 400\$. Certains de ces frais, les moins substantiels, peuvent être chargés à la personne qui doit l'argent en s'adressant à un greffe du palais de justice. Dans le cas de monsieur B, les chances de récupérer l'argent dû étant à peu près nulles, cela ne vaut par la peine d'entreprendre toutes ces démarches assez coûteuses.

De ces démarches décevantes, il ressort qu'il vaut mieux prévenir que guérir en évitant de faire affaire avec des vendeurs itinérants pour des travaux ou achat important comportant une garantie. Il vaut mieux faire affaire avec des entreprises bien établies ayant pignon sur rue dans la région. Une modification éventuelle à la législation semble s'imposer pour empêcher ce type d'entrepreneur de dissoudre leur compagnie quand les litiges s'accumulent pour en répartir une aussitôt sous un autre nom. C'est le cas de l'entrepreneur en question et cela se produit malheureusement trop fréquemment dans le monde des vendeurs itinérants de thermopompes.

Le projet de loi 48 : inefficace et inéquitable selon l'ACEF

Par Sylvie Bonin,

Le projet de loi 48 a soulevé peu de vague lors de son dévoilement le 7 décembre dernier par le ministre de l'environnement, Paul Arcand.

En gros, le projet de loi projette d'imposer une inspection environnementale aux véhicules âgés de huit ans et plus. Dans un premier temps, cette mesure ne serait exigée qu'au moment où le véhicule changerait de propriétaire. Par la suite, cette mesure s'appliquerait à l'ensemble des «vieux» véhicules, et ce, à tous les deux ans. Enfin, une troisième phase ajouterait une inspection mécanique. Le propriétaire qui n'obtiendrait pas l'avis de conformité pour son véhicule serait dans l'impossibilité d'en renouveler l'immatriculation.

La position de l'ACEF Estrie: nous sommes contre le projet de loi 48 dans sa forme actuelle, pour les raisons suivantes:

Cette mesure affectera financièrement les ménages de la classe moyenne et à faible revenu qui ont plus souvent des véhicules d'un certain âge. À terme, ils devront défrayer les coûts de l'inspection environnementale, ce que le ministre évalue à environ 60 \$, chaque 2 ans, et ce, même s'ils entretiennent bien leur véhicule. Nous côtoyons chaque jour des consommateurs qui ont de la difficulté à boucler leur budget et pour qui toute dépense supplémentaire est un casse-tête.

Une bonne partie des gens en Estrie vivent en milieu rural. Or, les gens des milieux ruraux seront davantage affectés par un tel programme, car même ceux qui ont des revenus modestes peuvent difficilement se passer d'une voiture pour aller au travail. Si la voiture est jugée non conforme, ils devront assumer, parfois dans un délais court, des réparations afin de conserver leur immatriculation, ou prendront le risque de rouler quelques temps avec une voiture dont l'immatriculation n'a pas été renouvelée, avec toutes les conséquences que cela peut avoir en cas d'accident.

Malgré ces inconvénients majeurs, certains pouvant être réduits par des mesures d'atténuation (ex: en Ontario, il y a un maximum au montant des réparations qui peuvent être exigées pour renouveler l'immatriculation), le projet de loi pourrait être valable s'il était efficace pour réduire les GES, mais ce n'est pas le cas:

Cette mesure est inefficace: les résultats obtenus en Ontario sont d'environ 5% de voitures recalées. 95% des personnes visées paient donc une inspection pour rien. Il faut absolument trouver un moyen de cibler plus efficacement les véhicules fautifs.

Ce type de programme permet surtout de s'attaquer au smog qui n'est présent que dans les grands centres urbains. Si ce qu'on veut est de lutter contre le smog, on ne devrait pas appliquer le programme dans l'ensemble de la province. D'ailleurs, dans les autres provinces où il en existe (Ontario, Colombie-Britannique), de tels programmes ne sont appliqués qu'en milieu urbain. Le type de programmes que veut implanter le projet de loi 48 a peu d'effet sur la diminution globale des gaz à effet de serre.

Si ce qu'on veut, c'est s'attaquer aux gaz à effet de serre, des mesures incitatives pour favoriser l'achat de véhicules moins énergivores seraient plus efficaces. À titre d'exemple, sur huit années d'utilisation, une Toyota Corolla émet 20 tonnes et demie de CO₂ de moins qu'une Chrysler 300 8 cylindres. Les personnes à haut revenu qui possèdent la majorité des gros véhicules énergivores produisent beaucoup plus de GES et ne seront nullement affectées par ce projet de loi alors que les personnes moins nanties qui ont de vieilles voitures devront payer pour des inspections la plupart du temps inutiles.

Notre association préconise plutôt des mesures comme l'instauration d'un programme de bonus malus qui permet de donner de réels incitatifs aux gens pour acheter des véhicules moins énergivores tout en finançant ceux-ci à même les montants prélevés auprès de ceux qui achètent malgré tout des véhicules polluants. Ce type de mesure a fait ses preuves en France. Les mesures favorisant le transport en commun ou des modes de transport alternatifs (Commun'auto, covoiturage...) aideraient aussi grandement à diminuer les GES.

Nous rejetons donc ce projet de loi parce qu'il est à la fois inefficace pour lutter contre les GES et inéquitable puisqu'il affectera davantage les gens à revenu modeste et ceux des milieux ruraux.



Suivis du dossier télé numérique

Par Sylvie Bonin

Un rappel

Plusieurs personnes ont perdu un ou plusieurs canaux de télé suite au passage à la télé numérique. Le CRTC avait exigé que Shaw direct offre à ces personnes un service gratuit pour 5 ans de télé par satellite (canaux de base) (tél.: 1-888-782-7602). Suite aux pressions des ACEF, **l'offre a été étendue à plus de codes postaux** et la période d'inscription qui devait prendre fin le 30 novembre 2011 a été **prolongée jusqu'au 30 novembre 2012**. Comme ils se gardent bien de publiciser cette extension, nous comptons sur vous pour diffuser l'information.

Une bonne nouvelle récente

Un des problèmes de l'offre de Shaw est qu'elle n'est pas une solution là où il est interdit d'installer des antennes ou coupoles sur le toit, ce qui est le cas de nombreux blocs appartements et de tous les HLM (habitations à loyer modique). Or, un locataire de HLM que nous avons accompagné un peu dans ses démarches a réussi à **convaincre l'Office municipal d'habitation de Sherbrooke de permettre l'autorisation d'une coupole sur le toit de son HLM pour avoir le service de Shaw**. Si vous connaissez d'autres personnes vivant en HLM et désireuses d'entreprendre les démarches, communiquez avec l'ACEF. Nous avons la lettre écrite par ce monsieur et le nom du HLM.

Une invitation à une action rapide sur le site de l'Union des consommateurs

Les ACEF membres de l'Union des consommateurs ont invité les élus de divers paliers de gouvernement à faire pression auprès des ministres fédéraux concernés pour que les ménages ayant perdu des canaux avec le passage à la télé numérique et ne pouvant bénéficier du service gratuit de Shaw direct ne soit pas laissés en plan. Compte tenu des millions que rapportera au fédéral la vente des fréquences libérée par cette transition, il a les moyens d'agir. L'appel est aussi lancé aux citoyens. **Nous vous invitons à envoyer une lettre aux deux ministres concernés en utilisant l'outil disponible sur le site de [l'Union des consommateurs](#) (très rapide, quelques clics).**

(si vous recevez nos courriels aux membres, vous avez déjà reçu cette invitation)



Code de débranchement du CRTC

Par Kristelle Rivard

Le CRTC (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications du Canada) a émis un nouveau code de conduite depuis le 14 mai 2012 destiné à encadrer le débranchement du téléphone résidentiel pour un client qui est en défaut de paiement.

En résumé, voici les règles du nouveau code :

Dans les zones réglementées, (là où il y a un seul fournisseur de services téléphoniques) un consommateur qui conteste sa facturation peut payer seulement le service de base pour assurer le maintien de celui-ci, le temps que le différend se résolve avec la compagnie.

Dans les zones déréglementées, (là où les fournisseurs se livrent une concurrence) les entreprises pourront débrancher un client résidentiel si vous avez une dette correspondant à 50\$ ou une dette qui équivaut à plus de deux mois de services non payés.

Un code largement insuffisant

L'Union des consommateurs avait énoncé quelques recommandations au CRTC qui n'ont pas été entendues. L'une d'entre elles était que le CRTC impose les mêmes restrictions dans les zones déréglementées que celles qui s'appliquent dans les zones réglementées. Une autre était que la règle de paiement pour protéger le service de base (offert dans les zones réglementées) s'applique également dans toutes les zones au service Internet et au service de téléphonie sans fil.

Nous sommes extrêmement déçus du code adopté et nous constatons une tendance vers la déréglementation et la déresponsabilisation du CRTC à l'égard des consommateurs. Ce n'est pas aux grandes entreprises du secteur de décider de règles aussi importantes que la coupure du service. Malheureusement, le CRTC a répondu beaucoup plus aux préoccupations des entreprises qu'à celles des consommateurs. Un dossier qui reste à suivre...

Pour plus d'informations

Nous avons à l'ACEF Estrie un document produit par l'Union des consommateurs qui résume les grandes lignes de ces nouvelles règles (informations sur les règles concernant les dépôts exigés par les compagnies, entres autres) et qui vous donne le lien afin de savoir si vous êtes dans une zone réglementée ou déréglementée. Nous pouvons vous en fournir une copie sur demande, appelez-nous ou écrivez-nous !

Le bilan de l'année

Par Kristelle Rivard

L'ACEF Estrie a été bien occupée cette année encore. Toute l'équipe a travaillé bien fort afin d'offrir des services de qualité dans l'ensemble des dossiers portés. Voici un survol de notre année 2011-2012 :

- Les ateliers auprès des jeunes sur les pièges de la consommation et la consommation responsable se sont poursuivis : 678 jeunes ont été rencontrés en 59 rencontres dont 281 jeunes rencontrés 2 fois et 145 jeunes rencontrés trois fois. Un dépliant sur le commerce équitable a été développé et validé auprès de quelques groupes. Nous avons aussi poursuivi nos rencontres avec les personnes immigrantes : un total de 15 rencontres et 288 personnes rencontrées.

- Les ateliers portant sur comment choisir une résidence pour personnes âgées et sur les droits des personnes âgées en résidence se sont poursuivis au courant de l'année 2011-2012. Ils sont très en demande.



- Cette année, nous avons travaillé sur un projet financé par la Ville de Sherbrooke consistant à élaborer des ateliers destinés aux personnes immigrantes sur l'achat d'une automobile d'occasion. Nous avons produit un premier document

pour les personnes peu francisées et nous avons testé l'atelier avec un groupe du Centre d'éducation populaire (CEP) de l'Estrie. L'an prochain, nous devons apporter les améliorations à l'atelier ainsi qu'au document et nous devons produire un nouveau document pour les personnes plus avancées en francisation.

- Un autre projet est en cours, financé par l'Autorité des marchés financiers (AMF) et le SACAIS : *Pour des consommateurs mieux outillés face aux assureurs*. Ce projet sur 2 ans consiste à créer des ateliers sur les assurances: les pièges à éviter, les recours, etc. Ce projet vise les personnes à faible revenu, les jeunes et les personnes immigrantes. Ce printemps, nous avons

effectué des focus group auprès de ces trois groupes afin de déterminer quels étaient les besoins d'information et nous en sommes actuellement à analyser les résultats. Cet automne, nous élaborerons les ateliers et nous



vous tiendrons au courant lorsque ceux-ci débiteront. En attendant, si vous avez vécu des mauvaises expériences ou que vous avez des questions auxquels vous souhaiteriez que l'on réponde lors des ateliers, n'hésitez pas à nous en faire part.

- Pour ce qui est du programme Éconologis, 620 visites ont été effectuées cette année. Le programme devrait être poursuivi l'an prochain. Nous tenons à féliciter chaudement Hugo Payeur pour sa première année en tant que coordonnateur du programme. Bravo !

- Deux dossiers ont retenu particulièrement notre attention cette année. Le premier concerne le passage à la télévision numérique. 130 consommateurs ont contacté l'ACEF Estrie à ce sujet. Le deuxième concernait un déménageur qui avaient des pratiques douteuses. Une bonne couverture médiatique nous a permis de porter ces pratiques à l'attention des consommateurs. Par ailleurs, l'ACEF accompagne plusieurs personnes dans leurs démarches contre ce déménageur. Un dossier à suivre...



**N'oubliez pas de nous retourner le
coupon réponse pour le 40^e de
l'ACEF Estrie. On vous y attend
en grand nombre !!!**

LES NOUVELLES BRÈVES... mais importantes !

LE PERSONNEL de l'ACEF Estrie

Nous remercions chaleureusement Tania Poirier et Olivier Dion, étudiants en droit, d'avoir fait leur stage clinique à l'ACEF Estrie. Nous tenons aussi à remercier Marie-Josée Plante, étudiante en techniques juridiques ainsi que Marie-Lou Bérubé, étudiante en techniques de travail social et Erwin Pirson, bachelier en travail social (Belgique) qui ont complété leur stage avec nous cet hiver. Nous serons ouvert cet été et nous comptons sur les services d'Olivier Dion pour le volet services aux consommateurs.



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

... devrait revenir l'an prochain. L'équipe de l'ACEF espère bien continuer à offrir le service. Nous vous donnerons plus de nouvelles dans le prochain bulletin.

Publications disponibles à l'ACEF

Quelques documents disponibles à l'ACEF :

Nouveauté : «À vos amours, à vos affaires... pour familles recomposées.» Ce nouveau guide vient compléter le précédent («À vos amours, à vos affaires, guide pour simplifier la vie à deux») en s'adressant spécifiquement aux familles recomposées. Vous pouvez avoir les deux publications au coût de 3\$ ou une seule au coût de 2\$.

- Le «Guide des finances personnelles 2012» de Protégez-vous est disponible au coût de 2\$. De plus, le «Guide de la planification financière de la retraite» vous est donné gratuitement.

- Le guide «Je pars en appartement» est disponible au coût de 6\$. Plusieurs sujets y sont abordés : le bail, la colocation, le budget, le déménagement, etc.

- Le guide «Le compostage facilité : guide sur le compostage domestique» est disponible au coût de 7\$. Vous y apprendrez les rudiments de base afin que votre compostage soit une réussite.

- Différents guides de Protégez-vous sur différents sujets sont disponibles dans nos locaux. Contactez-nous pour en savoir plus.

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 :

Secrétariat à l'action
communautaire
autonome
et aux initiatives
sociales

Québec



RASSEMBLER
POUR AIDER • AIDER POUR
RASSEMBLER

Ville de
Sherbrooke



Desjardins