

# TANT QU'À CONSOMMER...



Association coopérative  
d'économie familiale  
de l'Estrie

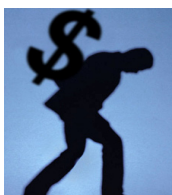
Membre de l'Union des consommateurs

Juillet 2010 - Volume 22 – Numéro 2

---

## Je règle mes comptes avec mes dettes.

Marie-Claude Boucher, avocate  
Bureau d'aide juridique de Sherbrooke et  
Membre du conseil d'administration de l'ACEF-Estrie



Le 2 juin 2010, le Centre communautaire juridique de l'Estrie lançait sa campagne d'information « *Je règle mes comptes avec mes dettes* » qui vise à informer les gens de leurs droits et responsabilités face à leur endettement.

L'aide juridique peut effectivement donner quelques conseils simples, mais utiles lorsque la situation d'endettement d'une personne risque de devenir un problème sérieux. Ainsi, vous saurez quels sont vos droits face à une agence de recouvrement qui communique fréquemment avec vous. Vous pourrez également savoir comment consulter votre dossier de crédit et y effectuer les corrections, si nécessaire.

Toutes ces informations sont disponibles dans un aide mémoire qui résume simplement les problèmes et les solutions d'usage en matière d'endettement. Cet outil est distribué dans tous les bureaux d'aide juridique ainsi que sur le site Internet de la Commission des services juridiques ([www.csj.qc.ca](http://www.csj.qc.ca)).

L'endettement est malheureusement une réalité qui affecte les Québécois dans une proportion qui ne cesse d'augmenter d'année en année. Que faire lorsque votre créancier vous met au pied du mur par l'envoi d'une mise en demeure ou d'une procédure judiciaire? Vos biens peuvent-ils être saisis? Beaucoup de questions pour beaucoup de réponses possibles selon votre cas. C'est pourquoi, si vous êtes admissible à l'aide juridique, vous pouvez consulter un avocat qui saura vous éclairer et vous guider vers une solution efficace. En effet, lorsqu'il est question d'endettement, il existe plusieurs moyens d'agir pour rétablir votre situation financière et éviter une poursuite. Le dépôt volontaire, la proposition de consommateur, la négociation avec les créanciers ou la faillite sont des avenues à envisager selon le cas.

En terminant, sachez que, depuis 1989, l'emprisonnement pour non-paiement de dettes n'est plus autorisé au Canada, mais que d'autres conséquences fâcheuses peuvent survenir. Mieux vaut en être informé!

## Informations diverses sur l'endettement

Par Kristelle Rivard, Intervenante communautaire ACEF Estrie

Au mois de mai 2010, l'Association des comptables généraux accrédités (CGA-Canada) a dévoilé un rapport sur l'endettement des ménages canadiens. Ces derniers ont maintenant une dette qui équivaut à 144% de leur revenu brut annuel, ce qui équivaut à 41 740\$ par personne. Alors qu'il y a 20 ans, le ratio d'endettement était de 74% par ménage. Ce qu'on remarque le plus, c'est que nous utilisons de plus en plus le crédit et que l'épargne n'est plus vraiment une priorité. D'ailleurs le tiers des Canadiens n'affectent aucune ressource à l'épargne. Il faut faire attention à ce que les institutions financières vous offrent en matière de crédit puisqu'elles sont portées à vous proposer de plus en plus des formes de prêts pouvant facilement inciter à ne payer que les intérêts et à remettre à plus tard le remboursement du capital emprunté. Par exemple, les marges de crédit et les cartes de crédit, cela peut vous coûter beaucoup plus cher au bout de la ligne. Renseignez-vous sur le coût total d'un emprunt, magasinez-le ou encore mieux... Épargnez avant d'acheter!

---

## Une année bien remplie à l'ACEF

Sylvie Bonin, pour l'équipe



Les bilans complets arriveront cet automne avec le rapport d'activités, mais on voulait déjà vous donner déjà quelques nouvelles de l'année. L'équipe, presque entièrement nouvelle, a mis les bouchées doubles pour que l'ACEF continue d'offrir des services et des formations de qualité ainsi que pour maintenir ses interventions dans le milieu. Pour ce faire, nous avons pu compter sur un excellent transfert de dossiers par Ghislaine, Alain et Dominique, ainsi que sur le soutien d'un C.A. solide et compétent. Nos prédécesseurs en menaient large! Nous avons donc dû mettre temporairement entre parenthèses quelques dossiers pour s'approprier l'essentiel et bien le faire. Nous profitons de l'occasion pour lancer des fleurs à Ghislaine et Alain car, partout où on passe, on voit à quel point ils ont bâti, par la qualité de leur travail, une excellente réputation à l'ACEF.

Voici donc un survol de ce qui s'est fait cette année :

- Du côté de la formation auprès des jeunes sur la consommation responsable, les animations se sont poursuivies malgré le défi posé par la disparition du cours d'économie. Certaines écoles ne nous ont pas rappelés, par contre nous avons pénétré de nouveaux milieux. 35 animations ont été effectuées et 675 jeunes ont été rencontrés. Nous avons aussi obtenu des subventions du Forum jeunesse et de la Ville de Sherbrooke pour consolider notre présence dans les écoles, adapter nos animations au contexte des nouveaux programmes et bâtir des outils, dont une section «ado» sur notre site Web pour compléter nos animations et compenser partiellement la disparition du cours d'économie. Le gros du travail se fera à l'automne.



- Du côté de la formation auprès des personnes immigrantes, les animations sur les pièges de la consommation se sont poursuivies en francisation. De plus, une demande nous a été faite pour une formation à des immigrants très récents sur les Régimes enregistrés d'épargne-études ainsi que sur les frais funéraires et les assurances-vie. Cela nous a amené à présenter un projet pour offrir cette formation à d'autres organismes qui travaillent avec des immigrants récents. Un deuxième volet du projet est de mieux connaître les problèmes spécifiques vécus par les immigrants pour améliorer nos outils et nos formations. La Ville de Sherbrooke et l'Office de la protection du consommateur soutiennent ce projet. Celui-ci nous a conduit à collaborer avec le Service d'aide aux Néo-Canadiens sur un projet consistant à former des formateurs bénévoles sur la consommation. Nous en sommes à travailler sur un guide du formateur.

- Pour ce qui est du service d'aide aux consommateurs, le téléphone a rarement dérogé, mais nous n'avons pas encore compilé les statistiques. Comme par les années passées, deux étudiants en droit ont effectué leur activité clinique ici. Un gros merci à Dominic Létourneau et Jean-Philippe Guay qui nous ont permis d'offrir un service de qualité. Le service est maintenu cet été grâce à un projet Emploi été Canada qui nous a permis d'embaucher 2 étudiants.

- Les rencontres d'information sur les Régimes enregistrés d'épargne-études se sont poursuivies. Une vingtaine de rencontres ont eu lieu partout en Estrie.

- Ce fut une grosse année pour Éconologis avec 657 visites et une campagne pour sauver le programme. Un gros merci à Ghislaine Beaulieu qui avait, fort heureusement, conservé ce dossier.

- Les émissions du jeudi matin à CFLX se sont poursuivies. Aussi, au printemps, l'ACEF a fait 7 chroniques au Téléjournal Estrie de Radio-Canada.

- La participation de l'ACEF au tour guidé l'Autre Sherbrooke, visant à sensibiliser le public aux réalités de la pauvreté et au travail des organismes communautaires, s'est maintenue.



- Ce fut une grosse année du côté des implications de l'ACEF sur les dossiers de lutte à la pauvreté et pour une fiscalité plus équitable : participation aux consultations sur le plan de lutte à la pauvreté et à la mobilisation entourant cet événement, participation aux consultations prébudgétaires avec l'Union des consommateurs, interventions dans les débats et mobilisations entourant le budget Bachand.

On se donne rendez-vous à l'assemblée générale de l'automne pour plus de détails et pour les perspectives 2010-2011.

**D'ici là, toute l'équipe de l'ACEF vous souhaite de bonnes vacances!**

## Un Régime enregistré d'épargne-études (REÉÉ), ça se magasine !

par Annie Chouinard, intervenante communautaire ACEF Estrie



Souscrire à un REÉÉ pour les études de nos enfants peut être très avantageux. Mais attention ! Il faut se méfier; ces régimes sont des produits financiers complexes et certains d'entre eux ont des restrictions pouvant entraîner de fâcheuses conséquences. Il vaut alors mieux ne pas céder aux insinuations du premier fournisseur qui vous contacte. Un REÉÉ, ça se magasine !

Les REÉÉ font de plus en plus l'objet d'une forte sollicitation. L'ACEF Estrie, organisme de défense des droits des consommateurs, se questionne sur les moyens utilisés par certaines fondations pour obtenir les coordonnées de femmes enceintes. Aussi, déplorons-nous l'insistance avec laquelle certains fournisseurs font la promotion de leurs régimes : Mélanie Mercier nous confiait avoir été contactée plus de cinq fois par la *Fondation Universitas*, à la fois avant et après son accouchement. De même, une jeune femme préférant garder l'anonymat affirmait que son conjoint a fini par céder au quatrième appel.

L'émission télévisée *La Facture* du 12 janvier 2010 soulevait des éléments qui nous paraissent inquiétants au niveau des REÉÉ collectifs (six fondations). On y présentait le cas d'une étudiante inscrite à une formation technique au cégep qui, sur les 12 000\$ de bourses auxquels elle avait droit, risquait de perdre 3000\$ si elle ne s'inscrivait pas à l'université. Toujours selon *La Facture*, environ un enfant sur quatre ne poursuit pas d'études post-secondaires admissibles et ainsi ne reçoit pas les bourses pour lesquelles leurs parents ont investi. Dans ce cas, les intérêts sur l'argent investi sont répartis entre les autres enfants du régime, ce qui ne se produit pas dans un régime

individuel ou familial (institutions financières, compagnies d'assurance, sociétés de placement, etc.)

Il faut aussi savoir que, dans certains régimes, une cotisation fixe est exigée. L'arrêt des cotisations sur un certain laps de temps peut entraîner la fermeture du régime et la perte des intérêts sur le capital. De plus, les frais d'adhésion de certains régimes peuvent s'avérer plus que salés et ne sont pas remboursés si ce dernier prend fin avant échéance.

Malgré tout, les REÉÉ peuvent être avantageux; il suffit de trouver celui qui répond le mieux à nos besoins. Certains types de régimes, moins connus, offrent beaucoup plus de souplesse. De plus, la bonification de certaines subventions gouvernementales rend plus qu'intéressante l'ouverture d'un REÉÉ, notamment pour les familles à faible et modeste revenu; ces subventions peuvent représenter jusqu'à 60% du capital investi, en fonction du seuil de revenu des familles et de la somme investie annuellement.

Il nous apparaît clair que les gens doivent recevoir une information neutre sur les REÉÉ afin qu'ils puissent éviter certains pièges. Avant de signer un contrat, il faut s'informer à plusieurs niveaux, poser des questions et comparer plusieurs régimes.

Des ateliers d'information gratuits sont offerts par l'ACEF Estrie, inscrivez-vous :  
819 563-8144 ou  
[acefestrie@consommateur.qc.ca](mailto:acefestrie@consommateur.qc.ca). Une animatrice peut se déplacer dans votre localité si un groupe de 10 personnes se forme.





Lutte à la pauvreté,

## Retour à l'expéditeur du plan de Sam Hamad

par Sylvie Bonin, coordonnatrice de l'ACEF Estrie

Le ministre Sam Hamad a procédé récemment à la sortie du plan pour la solidarité et l'inclusion sociale (qui ne porte plus le nom de plan de lutte à la pauvreté!) Le Collectif pour un Québec sans pauvreté critique fortement le plan du ministre Hamad et invite les groupes ET INDIVIDUS à une campagne de « RETOUR À L'EXPÉDITEUR. »

L'ACEF a participé à la campagne et invite ses membres à faire de même. J'ai déjà envoyé l'invitation par courriel, mais une bonne moitié de nos membres n'étant pas joignable de cette façon, je me permets de refaire mon invitation.

**Si vous souhaitez participer à la campagne**, vous trouverez sur notre site Internet <http://www.consommateur.qc.ca/acefestr/> dans la section nouveauté, les documents à imprimer. Si vous n'avez pas Internet, téléphonez-nous, on vous enverra avec plaisir tout cela par la poste.

### Voici quelques commentaires sur ce « plan d'action »

- Il est particulièrement *scandaleux* qu'alors qu'il sort son plan en grande pompe, le ministre ait proposé en catimini au cabinet des coupures pour respecter le budget Bachand. Il **veut couper de 120\$ par mois les prestations d'une bonne partie des gens considérés comme ayant une contrainte temporaire à l'emploi**, soit les mères seules d'enfants de 2 à 5 ans, les parents d'enfants d'âge préscolaire et les personnes de 55-60 ans. Le tout pour "favoriser" l'insertion au travail.

- **Essentiellement, (5,6 sur 7 milliards) le Plan reconduit les mesures du plan précédent.**

Ce premier plan était un premier pas intéressant, mais nettement insuffisant. Il faut aller plus loin.

- Le plan ne fait **RIEN** pour améliorer le revenu des **personnes seules ou couples sans enfants à l'aide sociale qui non seulement n'ont pas vu leur sort s'améliorer, mais se sont même appauvris** depuis l'entrée en vigueur de la loi pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion. En dollars constant, ils ont perdu 4% de leur très maigre "pouvoir d'achat".

- Les **catégories à l'aide sociale ne sont pas abolies et le barème n'est pas augmenté** Les personnes sans enfants continueront donc à ne pas pouvoir combler leurs besoins essentiels. (Les prestations combtent environ 54% de la mesure du panier de consommation pour une personne seule.)

**Dans les éléments présentés comme de «nouveaux investissements» (environ 1,3 milliards) :**

- Côté logement social, ils promettent **3000 logements sociaux**



**en 5 ans pour l'ensemble du Québec, alors qu'en campagne électorale, ils avaient promis 3000 logements par année. Ça fait une différence de 12 000 logements!!!**

- **Le principal «nouvel investissement» est le crédit d'impôt sur la solidarité** annoncé dans le budget du mois de mars. Le fait de compenser les hausses de taxes afin d'**empêcher les gens déjà pauvres de s'appauvrir davantage** ne nous apparaît pas comme un pas substantiel dans la lutte à la pauvreté. En fait, **il ne s'agit pas ici de progresser, mais simplement de ne pas reculer!**

#### **Points positifs ou partiellement positifs :**

- **Révision annuelle du salaire minimum** (sans préciser si l'objectif est une progression pour que le salaire minimum permette aux gens de sortir de la pauvreté, telle qu'on le revendique)



- **Exemption du calcul de l'aide sociale de 100\$ de pension alimentaire par enfant plutôt que par famille**, comme c'est le cas actuellement. C'est un progrès, mais on demandait l'exemption totale, car **au-delà de 100\$ cet argent versé par un parent à ses enfants continuera d'être détourné par l'État.**

- Évidemment, la **reconduction du soutien aux enfants** fait l'unanimité, et la **Prime au travail** satisfait aussi, malgré quelques critiques importantes.

- De l'argent est accordé pour des concertations et actions régionales. Cela peut être intéressant...ou entraîner la multiplication des structures et de la bureaucratie. Il y a aussi la question de qui décide en région de la façon dont ces fonds (pas très gros) seront dépensés.

Je vous invite à prendre quelques minutes de votre temps pour retourner à l'expéditeur ce plan vraiment insuffisant pour lutter contre la pauvreté. **Faites-le donc tout de suite; quand on remet à plus tard, on oublie souvent...**surtout à l'approche des vacances!

---

#### **Vol de compte par Internet ; un cas vécu par un membre de l'ACEF Estrie**

par Kristelle Rivard, intervenante communautaire ACEF Estrie

La personne s'est littéralement fait voler son adresse courriel. Les fraudeurs ont pris possession de son courriel et ont envoyé un message à tous ses contacts décrivant une situation catastrophique et en demandant de l'argent. De plus, elle n'avait plus accès à sa boîte courriel. Quoi faire dans ces cas-là ?

- Pour commencer, vous devez aviser votre fournisseur de la situation et ensuite prévenir votre liste de contacts le plus rapidement possible afin que personne ne réponde à ce courriel.
- Ensuite, vous pouvez contacter Phonebusters pour signaler le vol du courriel et ils vous diront ce que vous devez faire étape par étape. <http://www.phonebusters.com/> ou 1-888-495-8501
- Vous pouvez aussi appeler l'ACEF Estrie, nous pourrions vous aider dans vos démarches : 819-563-8144 ou [acefestrie@consommateur.qc.ca](mailto:acefestrie@consommateur.qc.ca)







### **Achat par Internet... la rétrofacturation pourrait vous être utile.**

Vous avez fait un achat par Internet, mais malheureusement l'article que vous recevez à la maison ne correspond pas du tout à ce que vous aviez commandé ou il n'est pas de la bonne couleur, de la bonne grandeur, etc. Ou encore, les factures s'accumulent mois après mois sur votre carte de crédit sans que vous ayez dit oui...

Il est important de se rappeler que, lorsque vous concluez une entente avec le commerçant par Internet, cette entente est régie par la Loi sur la protection du consommateur.

Le marchand doit vous envoyer, dans les 15 jours suivant votre accord, le contrat qui doit vous être présenté de manière à ce que vous puissiez le conserver et l'imprimer afin de vérifier si son contenu correspond à l'offre du commerçant.

Si le commerçant ne vous a pas fourni les renseignements obligatoires avant la conclusion du contrat ou qu'il vous a transmis le contrat mais que celui-ci ne contient pas tous les renseignements exigés par la loi, celui-ci peut être annulé dans les 7 jours suivant sa réception. La loi vous permet aussi, dans le cas où vous n'auriez pas reçu ni le produit, ni le contrat d'annuler votre achat dans un délai de 30 jours à partir de la date de votre achat.



Pour ce faire, vous devez envoyer un avis écrit au commerçant qui demande le remboursement complet de la facture en incluant les frais d'expédition. Envoyez-la par courrier recommandé et gardez-en une copie. De son côté, le commerçant a 15 jours suivant la transmission de l'avis pour vous rembourser.

Si vous n'avez toujours pas reçu de réponse, vous pouvez recourir à la rétrofacturation... Qu'est-ce que c'est ? C'est le fait de créditer le compte de la carte de crédit d'un consommateur du montant dû

par un commerçant qui fait défaut de rembourser un achat. Vous disposez de 60 jours pour transmettre l'avis écrit à votre compagnie de carte de crédit. Voici ce que l'avis écrit doit contenir : le nom du titulaire de la carte de crédit, le numéro de la carte ainsi que sa date d'expiration, le nom du commerçant, la date de la conclusion du contrat, le montant débité

au compte de la carte de crédit, la description détaillée des biens ou services achetés, le motif de l'annulation et la date de l'annulation de l'achat et le mode de transmission de l'avis d'annulation.

Selon la Loi sur la protection du consommateur, l'émetteur de votre carte de crédit doit vous remettre obligatoirement les montants que vous réclamez, mais celui-ci dispose d'un délai de 90 jours pour créditer votre compte...

Les informations ont été prises sur le site de l'Office de la protection du consommateur : <http://www.opc.gouv.qc.ca/WebForms/SujetsConsommation/InformatiqueElectronique/Internet/AchatInterne.aspx>

Frais d'utilisation de marge de crédit

## Règlement d'un recours collectif contre la Banque nationale du Canada

par Sylvie Bonin, coordonnatrice à l'ACEF Estrie

Une entente a été conclue pour régler le recours collectif entrepris par l'Union des consommateurs contre la Banque Nationale en 2003, concernant des frais d'utilisation de 5\$ liés à certaines marges de crédit.



L'entente, de plus de six millions de dollars, prévoit le versement d'une somme de 99,15\$ aux quelques 48 000 clients de la Banque Nationale du Canada résidents du Québec qui, entre 1er juillet 2003 et le 30 avril 2005, ont payé des frais de 5\$ pour l'utilisation de leur marge de crédit « Marge Manœuvre Protection. »

Les consommateurs concernés qui sont toujours clients de la Banque Nationale du Canada recevront ce paiement directement au cours du mois de septembre 2010, sans qu'ils aient à entreprendre quelque démarche que ce soit. Ceux qui ne sont plus clients devront déposer une réclamation d'ici le 31 octobre 2010, en complétant le formulaire qui est déjà disponible sur le site Web de l'Union des consommateurs, au <http://www.consommateur.qc.ca/union/bnc>. Ils peuvent également s'inscrire dans le même délai en téléphonant au Gestionnaire des réclamations au 1-877-919-7337.

---

## Nouvelles règles concernant les prêts hypothécaires

par Kristelle Rivard, intervenante communautaire ACEF Estrie

Depuis le 19 avril, le ministre des Finances, Jim Flaherty a émis de nouveaux critères concernant les prêts hypothécaires. Voici les trois mesures qui ont été changées :



- 1- Les emprunteurs doivent maintenant se qualifier pour un prêt à taux fixe de 5 ans, même si vous désirez avoir un taux pour 6 mois, par exemple, votre institution financière vérifiera si vous avez la capacité de rembourser pour un taux fixe de 5 ans.
- 2- Elle vise la mise de fond minimale qui est maintenant de 20% pour les acheteurs d'une deuxième ou troisième propriété résidentielle si l'acheteur ne l'habite pas (exemple : immeuble locatif.) Ceci sert à la prévention d'une hausse du prix des maisons désordonnée, avec le danger que tout s'écroule par la suite
- 3- Finalement, la dernière mesure concerne le refinancement hypothécaire qui passe de 95% à 90% de la valeur de la maison, afin que les propriétaires considèrent leur maison comme une manière d'épargner et non comme un moyen de s'endetter.

Ceci dit, les institutions financières continuent de prendre seulement en compte le niveau de risque des emprunteurs et non pas l'évaluation globale du budget de la personne. C'est encore à vous de vous assurer que vous serez en mesure de payer autant aujourd'hui que demain...



## **L'Union des consommateurs propose un Régime public universel d'assurance médicaments**

### **Notre constat**

Les dépenses et le coût des médicaments explosent, tant dans le régime public que dans les régimes privés. À cet égard, les chiffres sont éloquents : en 2005-2006, les dépenses en médicaments et en services pharmaceutiques de la RAMQ représentaient le deuxième poste de dépenses le plus important après celui des services médicaux. Aussi, alors que, de 1996 à 2005, le taux de croissance annuel du produit intérieur brut (PIB) était de 4,9 %, le taux de croissance des dépenses du Ministère de la Santé (MSSS) était plutôt, lui, de 5,5 % et celui du programme des services pharmaceutiques et des médicaments de la RAMQ de... 14,1 %. C'est ainsi que le coût de la prime du régime public a bondi de 334 % en 12 ans, le régime devant absorber une croissance des dépenses de l'ordre de 8 % par an. Dans les régimes privés d'assurance collective, la croissance des coûts est, quant à elle, de 10% à 15%.

### **Notre remède**

Un régime public universel d'assurance médicaments.

Nous croyons en effet qu'un RGAM géré par l'État, financé par l'État, les entreprises et les assurés, et intégré au système public de santé permettrait : 1) de régler les problèmes d'équité engendrés par le régime hybride actuel et 2) de se doter des outils nécessaires pour un meilleur contrôle de nos dépenses en médicaments.

Avec un RGAM public, le gouvernement devient l'acheteur unique de tous les médicaments et jouit ainsi d'un véritable pouvoir de négociation avec les compagnies pharmaceutiques. Le succès des politiques d'achat au plus bas prix adoptées ailleurs dans le monde (appels d'offres, ventes groupées, prix de référence, contrat, toutes des mesures de contrôle des coûts rendues

possibles lorsque l'État contrôle une part importante du marché) est impressionnant : en Nouvelle-Zélande, la création de la société d'État PHARMAC, en 1993, a ainsi permis de contrôler l'augmentation des dépenses en médicaments à un rythme annuel de 0,5 % de 1996 à 2004, très loin des 8% observés ici.

### **Posologie**

Financement provenant de l'État québécois, des entreprises et des assurés (la contribution de l'assuré serait établie équitablement, en proportion de ses revenus). Un RGAM public ne coûterait pas plus cher à l'État, au contraire. Tous les employeurs seraient appelés à y contribuer, ce qui n'est pas le cas actuellement. Aussi, l'abolition des privilèges consentis par le gouvernement du Québec à l'industrie du médicament d'origine (abolir notamment la règle de la protection des brevets de 15 ans), l'adoption d'une politique d'achat au plus bas prix et des politiques favorisant l'usage optimal du médicament apporteraient des bénéfices immédiats, à moyen et à long terme, tant sur le coût des médicaments lui-même qu'au plan

de l'amélioration de l'état de santé de la population. Seulement en imitant les politiques d'achat au plus bas prix de la Nouvelle-Zélande, des chercheurs canadiens ont démontré que nous pourrions faire baisser les prix de nos médicaments de 45% à 58%.

### **Conclusion**

Nous menons actuellement une campagne d'appui en faveur d'un RGAM public. Toutes les lettres seront remises au Ministre de la Santé lors d'une journée d'études qui sera organisée sur le thème « Économiser sur le coût des médicaments pour financer notre système de santé » le 21 septembre prochain.



## LES NOUVELLES BRÈVES... mais importantes !

**Au Conseil d'administration :** Au mois de mai dernier, nous avons accepté une nouvelle membre au sein du Conseil d'administration : Mme Nancy Pouliot. Résidente de St-Malo, nous sommes heureux d'avoir une personne qui représente les régions de l'Estrie. Depuis mars dernier, elle est agente de développement au Centre local de développement de la MRC de Coaticook et elle est en charge du projet « Accueil et intégration des nouveaux arrivants. » Mère de quatre enfants et étudiante en administration à l'Université de Sherbrooke, elle trouve malgré tout le temps de s'impliquer au conseil d'administration. Nous sommes enchantés qu'une femme aussi dynamique et engagée que Mme Pouliot nous rejoigne au sein du C.A.

M. Hugues Mailloux, un de nos membres à l'ACEF Estrie, est un accordéoniste d'expérience qui offre ses services pour une soirée ou un événement particulier. Il offre dans son menu de la musique québécoise et internationale. Si vous êtes intéressé et si vous voulez plus de renseignements ou prendre une réservation, contactez Hugues Mailloux au 819-346-3926 ou à [hugues100@b2b2c.ca](mailto:hugues100@b2b2c.ca)

### L'ACEF dans les médias

**Ce printemps, Sylvie Bonin a donné quelques entrevues à la télévision de Radio-Canada pour la chronique consommation où elle donnait beaucoup de conseils sur plusieurs sujets d'actualité. Vous pouvez toutes les revoir. Les liens sont sur notre site Internet : <http://www.consommateur.qc.ca/acefestr/> dans la section nouveauté.**

### **LE PERSONNEL de l'ACEF Estrie**

Nous remercions chaleureusement Dominic Létourneau et Jean-Philippe Guay qui ont complété leur stage en droit avec nous en mai 2010. Cet été, nous sommes ouverts et nous comptons sur les services de Jean-Philippe Guay et de Pascale Phénix, étudiants en droit, pour le volet service aux consommateurs.

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

... a été reconduit cette année, puisqu'il n'y a pas eu les audiences à la Régie de l'énergie cette année. Pour le moment, nous participons à l'appel d'offre... L'équipe de l'ACEF espère bien continuer à offrir le service. Nous vous donnerons plus de nouvelles dans le prochain bulletin.



L'ACEF Estrie

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

[acefestr@consommateur.qc.ca](mailto:acefestr@consommateur.qc.ca)

Site Internet, via le Réseau de protection du consommateur  
[www.consommateur.qc.ca](http://www.consommateur.qc.ca)

Est subventionnée par :



**Centraide**  
Estrie



**Desjardins**

