

Le printemps est toujours attendu avec impatience.

Signe de renouveau et de vent de chaleur, cela signifie aussi pour certaines personnes, la recherche d'un logement, un déménagement, des frais inattendus et un endettement supplémentaire.



Voyez en page 2, les nouvelles dispositions de la loi sur la cession de bail ainsi que la hausse moyenne des loyers pour 2024, suggérée par le TAL pour l'année.

Également, des nouvelles d'une ressource pour les locataires qui s'est vue retirée une subvention récurrente depuis plus de 20 ans.

## BONNE LECTURE

Le 21 novembre dernier se tenait au Baobab Café de quartier, notre AGA 2022-2023. Tous les mandats des membres siégeant sur le CA ont été reconduits sauf pour une personne, Mme Myriam Beudet, qui a fièrement passé le flambeau à M. Steve Côté, ancien intervenant à l'ACEF Estrie. Budget, mission, orientations, tant de sujets qui furent annoncés, débattus et adoptés.

Un grand merci à Messieurs Jean-Sébastien Dutil et Jean-François Vachon pour la présentation d'extraits de leur documentaire *Le bien-être*, exposant la réalité vécue par des prestataires de l'aide sociale, trop souvent victimes de préjugés. Pour cet événement, des jeunes étudiants du Cégep de Sherbrooke en travail social se sont joints à nous pour alimenter la discussion sur cet enjeu préoccupant. Une relève magnifique!

### Dans ce numéro :

- Page 2 ..... - Se loger en Estrie...Pas facile non plus !
  - Informations du TAL sur les augmentations et retour sur le dépôt de la loi 31
  - Association des locataires de Sherbrooke privée d'une subvention
- Page 3 ..... - Notre tout nouveau guide auto, traduit du français en 5 langues
  - BEC - Bon d'études canadien
- Page 4 et 5 ... - Des nouvelles du Services d'aide aux consommateurs - Cas vécus et gagnants
  - Saviez-vous que ?
- Page 6 ..... - Rappel du rôle et procédures pour la Cour des petites créances
  - Enregistrer une conversation... oui mais !
- Page 7..... - Lettre aux députés sur l'assurance médicaments
  - Projet de loi C-64
- Page 8 ..... - Des nouvelles brèves mais importantes—Le personnel, Éconologis
  - Émissions de radio à CFLX et Radio-Canada

*Vous avez des sujets à nous suggérer ou un cas vécu lié à la consommation à nous raconter ? Nous écrire à [info@acefestrie.ca](mailto:info@acefestrie.ca). Nous prendrons contact avec vous et qui sait, nous publierons peut-être un bout de votre histoire de consommateur.*

## Se loger en Estrie... pas facile non plus !

Par Marie-José Dubreuil



En cette période de crise du logement, Sherbrooke et les environs n'échappent pas à cette hausse indécente des prix des loyers. La rareté des espaces locatifs provoque concurrence et surenchère. Le locataire a des droits et le Tribunal administratif du logement (TAL) vient en fixer les barèmes.

Il est primordial pour les locataires de connaître leurs droits, mais aussi leurs obligations. Des informations très importantes sont accessibles sur le site du TAL, notamment: qu'un propriétaire a l'obligation de vous informer du montant de loyer payé par l'ancien locataire. Lors de la signature du bail, le propriétaire doit remettre au nouveau locataire un avis écrit et y indiquer le loyer le plus bas payé ou celui fixé par le TAL pour ce logement au cours des 12 mois précédent le début du bail. Si aucun loyer n'a été payé durant cette période, informer du dernier loyer payé et la date. Une nouvelle loi vient aussi

changer la donne pour les locataires soucieux de préserver les loyers à un prix décent. Ce que ça veut dire?

La Loi 31 a introduit des changements significatifs en matière de cession de bail. Il est désormais permis au propriétaire, dès la réception d'un avis écrit par le locataire, de refuser la cession du bail, et ce sans avoir de motif sérieux. Cela aura pour effet de résilier le bail de plein droit, sans frais, à la date prévue dans l'avis de cession. Mais attention! Si le refus est sur une base de motif sérieux, vous restez responsable de votre bail et aux mêmes termes.

La loi indique aussi clairement que le locataire qui désire céder son bail ne peut exiger de contrepartie. De ce fait, il est aussi prévu que le propriétaire peut transmettre un avis de non-reconduction du bail au locataire lorsque ce dernier a sous-loué le logement pendant plus de 12 mois.

Pour plus d'information, communiquez avec le TAL: 200 Rue Belvédère N, Sherbrooke, QC J1H 4A9 1 800-683-2245

### GRILLE DU TAL - EXEMPLE BASÉ SUR UN LOYER DE 1000 \$

Exemple de calcul						
Loyer mensuel avant le calcul : 1 000 \$						
Type de logement	Estimation moyenne d'ajustement de base en %	Nouveau loyer mensuel après calcul de l'ajustement de base	Estimation moyenne d'ajustement de base avec ajout d'une hausse de taxes municipales  Exemple : une augmentation de taxes municipales de 5 %	Nouveau loyer mensuel après calcul de l'augmentation des taxes municipales	Nouveau loyer mensuel après le calcul de travaux majeurs  Exemple : 5 000 \$ investis dans le logement uniquement  (4,8 % = 4,00 \$ par tranche de 1 000\$, donc ajout de 20,00 \$)	Pourcentage d'ajustement après le calcul des taxes et des travaux majeurs
Logement non chauffé	4,0%	1 040 \$	4,6%	1 046 \$	1 066 \$	6,6%
Logement chauffé						
à l'électricité	4,0%	1 040 \$	4,6%	1 046 \$	1 066 \$	6,6%
au gaz	3,3%	1 033 \$	3,9%	1 039 \$	1 059 \$	5,9%
au mazout	1,6%	1 016 \$	2,2%	1 022 \$	1 042 \$	4,2%

L'Association des locataires de Sherbrooke (ALS) s'est vue retirer la subvention que La Ville de Sherbrooke lui versait annuellement et ce, depuis 2002. C'est la survie du service d'aide individuel aux locataires qui est maintenant en péril. ALS est une organisation à but non lucratif qui revendique et défend les droits individuels et collectifs des locataires de l'Estrie.

La Ville indique qu'elle prend maintenant en charge avec l'OMH de Sherbrooke le service de relocalisation pour les citoyens sans logement et à risque d'itinérance... À suivre....

# Guide achat auto Et c'est parti !!

Par Marie-José Dubreuil

Nous l'attendions avec impatience ce petit nouveau! Il est enfin arrivé: la brochure de sensibilisation « Achat d'une auto, pour que le rêve ne tourne pas au cauchemar! ».

Traduits du français en 5 langues, ces outils sont maintenant accessibles tant pour les personnes nouvellement arrivées au pays et ne maîtrisant pas encore le français que pour celles désireuses de bien faire les choses avant de se procurer un véhicule.

Offrant des ateliers d'information et de prévention aux consommateurs dans les organismes de francisation de l'Estrie, l'ACEF a constaté le vide d'accessibilité à l'information et à la prévention pour les néocanadiens. Ce projet est né surtout de cas catastrophiques reçus au service d'aide aux consommateurs.

Nous avons donc tout récemment pondu cette brochure de sensibilisation et bonifié deux guides existants. Ce travail fut rendu possible grâce à l'implication financière de l'Office de la protection du consommateur et la Fondation pour les consommateurs ainsi qu'à des traducteurs dévoués et soucieux d'une bonne intégration pour les nouveaux arrivants. Le guide est traduit du français vers l'anglais, espagnol, arabe, dari et swahili. C'est avec grande fierté que nous vous les présentons.

Vous pourrez vous procurer les guides en nous téléphonant au 819 563-8144 ou en faire la demande par courriel à [info@acefestrie.ca](mailto:info@acefestrie.ca). Ceux-ci seront également disponibles sur notre site internet: <https://www.acefestrie.ca>

Vous êtes responsable d'un organisme d'intégration ou de ressources pour la population ? Réservez le service de nos intervenants communautaires pour une présentation du guide. C'est gratuit!

Nous avons aussi un grand éventail d'ateliers pouvant répondre aux besoins des consommateurs. En français ou autres langues, secondé par vos interprètes au besoin, nous serons heureux d'aller vous rencontrer et répondre à vos questions. C'est un rendez-vous !



Par Sylvie Bonin

## Donne-moi un BEC



Les jeunes de moins de 21 ans peuvent demander le **BEC** et obtenir jusqu'à 2 000 \$ pour leurs études.

### Le BEC, c'est quoi ?

Le Bon d'études canadien est un montant offert par le gouvernement fédéral aux personnes admissibles qui ouvrent un REÉÉ (Régime enregistré d'épargne-études). Il n'est pas nécessaire de cotiser pour l'avoir. Il faut juste ouvrir le REÉÉ.

### C'est pour qui ?

Pour être admissible, il faut être né en 2004 ou après, et être issu d'une famille à faible revenu.

### C'est combien ?

Dépendamment du nombre d'années pendant lesquelles les revenus de la famille sont admissibles, le **BEC** représente un montant variant entre 500 \$ et 2 000 \$.

### Qui peut faire la demande ?

Les parents peuvent ouvrir un REÉÉ pour leur enfant afin d'obtenir le **BEC**. S'ils ne l'ont pas fait, **un jeune âgé de**

**18, 19 ou 20 ans peut maintenant faire la demande pour lui-même.**

Environ deux tiers des enfants nés en 2004 ou après seraient admissibles à au moins 500 \$ grâce au **BEC**.

N'attendez pas. Ouvrez un REÉÉ pour avoir votre **BEC**!

### Date limite :

Le jour précédent le 21<sup>e</sup> anniversaire !



Pour plus d'information, appelez-nous à l'ACEF: 819-563-8144

# Des nouvelles du Service d'aide aux consommateurs

## Cas vécus et gagnants !

Par Sylvie Bonin

### Nombreux recours fructueux pour la garantie légale!

La garantie légale de la Loi sur la protection du consommateur signifie qu'un bien doit fonctionner pendant une durée raisonnable compte tenu du prix payé. Un commerçant qui veut vous vendre une garantie supplémentaire est d'ailleurs obligé de présenter cette garantie légale. Les commerçants ont tendance à dénigrer la garantie légale (« *trop floue, difficile à faire appliquer sans aller en Cours* »). Pourtant, nous avons aidé dans les dernières années plusieurs consommateurs qui ont obtenu gain de cause, et souvent sans devoir attendre une audience aux Petites Créances. Voici 2 de ces histoires.



### Un frigo de moins de 3 ans qui lâche...

Madame R s'était procuré un frigo dans le cadre du programme de frigo pour ménages à faible revenu d'Hydro-Québec. Après 2 ans et 8 mois, il s'est mis à mal fonctionner.

Madame R a contacté l'ACEF pour avoir des informations sur ses recours. Nous avons appelé avec elle le service à la clientèle de l'entreprise qui a refusé une réparation gratuite sous prétexte que la garantie du fabricant était terminée. Le fait de leur expliquer la garantie légale n'a pas donné de résultat. Nous avons donc aidé madame à rédiger une mise en demeure donnant 5 jours à la compagnie pour réparer le frigo gratuitement. Auparavant, les entreprises maintenaient systématiquement leur refus suite à la mise en demeure et les consommateurs devaient avancer l'argent de la réparation puis poursuivre à la Cours des petites créances pour récupérer leur argent. Heureusement, avec le temps, de nombreux jugements favorables ont été rendus et

sont maintenant [recensés sur le site de l'Office de la protection du consommateur](#). C'est facile à consulter avec un classement par type de biens et de très courts résumés (on peut cliquer sur le résumé pour avoir le jugement complet).

Nous avons donc expliqué à la fin de la mise en demeure que, selon la jurisprudence, l'entreprise avait toutes les chances de perdre ce qui leur coûterait plus cher en bout de ligne. Nous avons ajouté une annexe sur laquelle nous avons copié quelques jugements pour des frigo plus âgés que celui de madame R et avons mis le lien pour consulter davantage de jugements.

Quelques jours plus tard : victoire! La compagnie a indiqué que, « par courtoisie », le diagnostic par un technicien et la réparation seraient effectués gratuitement.

Nous avons renouvelé cette stratégie à quelques reprises et, à ce jour, cela a toujours fonctionné. Attention : quand on vous donnera le rendez-vous, vérifiez bien que ce sera gratuit. Parfois, l'information sur la gratuité de la réparation ne s'est pas rendue aux agent.e.s du service à la clientèle!!! Il faut alors refuser le rendez-vous en attendant que la gratuité soit confirmée par un.e superviseur.e.



La situation est un cas réel traité par l'ACEF Estrie. Les noms utilisés sont fictifs.

## Des nouvelles du Service d'aide aux consommateurs Cas vécus et gagnants !

Par Sylvie Bonin

### Garantie et fabricant américains ... la solution sera la garantie légale!

La garantie légale est venue à la rescousse dans un autre dossier. Monsieur P avait acheté une thermopompe qui venait avec un plan de garantie. Lorsqu'il y a eu un bris, il a appelé le numéro sur le document de garantie, qui était le même que celui du commerçant.

Celui-ci a indiqué que son territoire ne s'étendait pas jusqu'à la résidence de monsieur et lui a donné le numéro de téléphone d'une autre entreprise. Mais, mauvaise surprise, on lui demande de payer la facture. Et on lui dira que l'entreprise qui a réparé n'est pas une entreprise autorisée par la garantie.

Il communique avec l'ACEF. Il est difficile de démêler les échecs : il y a le commerçant, il y a le fabricant (qui est aux États-Unis) et on s'aperçoit que le plan de garantie est lié à une 3<sup>e</sup>

entreprise, elle aussi aux États-Unis. Et commence une partie de ping-pong où chacun se lance la balle. Après de très nombreux courriels et relances, on envoie une mise en demeure à chacun, mais sans réponse de leur part. Il faudra donc poursuivre.



Le problème est qu'un jugement au Québec n'est pas automatiquement valable ailleurs. Et faire homologuer un jugement dans un autre pays est trop coûteux compte tenu du montant en jeu.

Il ne sert donc à rien de poursuivre le fabricant ni l'entreprise du plan de garantie. Le seul qui est au Québec, le vendeur, avait écrit dans un courriel que ce n'était pas de son ressort et que le

consommateur devait communiquer avec le plan de garantie.

On se demande alors si le fait que le commerçant a donné le numéro de téléphone d'un réparateur non autorisé sera suffisant pour que Monsieur P gagne en cours.

Notre précieuse personne-contact à l'OPC nous rappelle alors que la garantie légale peut être invoquée autant contre le commerçant que contre le fabricant. Un complément à la mise en demeure est alors envoyé au commerçant qui ne daigne pas répondre. Monsieur dépose alors un recours aux petites créances sur la base de la garantie légale.

Quelques jours plus tard, le commerçant communique avec lui pour lui rembourser les frais de réparation!



La situation est un cas réel traité par l'ACEF Estrie. Les noms utilisés sont fictifs.

Par Sylvie Bonin



### SAVIEZ-VOUS QUE...

- ✓ La garantie légale a l'avantage de pouvoir être invoquée contre le commerçant : très pratique quand le fabricant est à l'étranger ! Mais encore faut-il avoir acheté d'un commerçant qui a une adresse au Québec ! Pensez-y quand vous achetez en ligne!
- ✓ Un commerçant d'autos d'occasion ne peut pas se soustraire à la garantie légale par des mentions comme « vendue sans garantie » ou « tel que vue ». La Loi sur la Protection du consommateur est d'ordre public et ne peut être écartée d'aucune façon. Attention : cette loi ne s'applique pas lors d'une vente entre deux particuliers.



# Rappel du rôle et procédures pour la Cour des petites créances

Par Marie-José Subreuil



Au Québec, c'est la *Cour du Québec* qui gère les affaires liées aux petites créances.

C'est un moyen plus accessible de résoudre des litiges impliquant une réclamation monétaire.

Voici quelques points importants à savoir sur la *Cour des petites créances*:

## 1) Compétence :

La Cour des petites créances traite des litiges civils où le montant réclamé n'excède pas 15 000\$.

## 2) Procédures :

Les procédures devant la Cour des petites créances sont souvent plus simples. Les parties défendent elles-mêmes leur cause sans l'aide d'un avocat.

Il faut savoir qu'il y a des frais pour le dépôt d'une poursuite. Ces montants peuvent varier de 115 \$ à 364 \$. Si vous perdez votre cause, vous devrez



rembourser le montant déposé par l'autre partie.

## 3) Le jugement :

Le verdict rendu à la Division des petites créances est définitif et sans appel.

## 4) Médiation:

Le jour de l'audience, on vous proposera d'aller en médiation pour trouver une entente négociée. Pour l'instant, la médiation est facultative en Estrie mais elle sera obligatoire éventuellement pour les causes impliquant un montant de moins de 5 000\$. Si aucune entente n'est

conclue, la cause sera alors entendue devant le juge.

## 5) Arbitrage:

Il sera également possible de demander un arbitrage si la médiation échoue. Ce sera alors un arbitre plutôt qu'un juge qui rendra une décision finale et sans appel.

Ces approches visent à accélérer le processus de résolution des litiges. Cela implique de bien se préparer à ces divers processus. L'ACEF Estrie peut vous informer et vous aider à vous préparer. Communiquez avec nous!

Il est également important à savoir que la Cour des petites créances n'a pas de pouvoir d'exécuter le jugement. Si la partie adverse est condamnée à vous verser un montant et qu'elle ne le fait pas, vous devrez faire appel à un huissier de justice. Vous aurez 10 ans pour le faire. Pour info: (819) 822-6910

# Enregistrer une conversation ? OUI Mais ...

Par Marie-José Subreuil

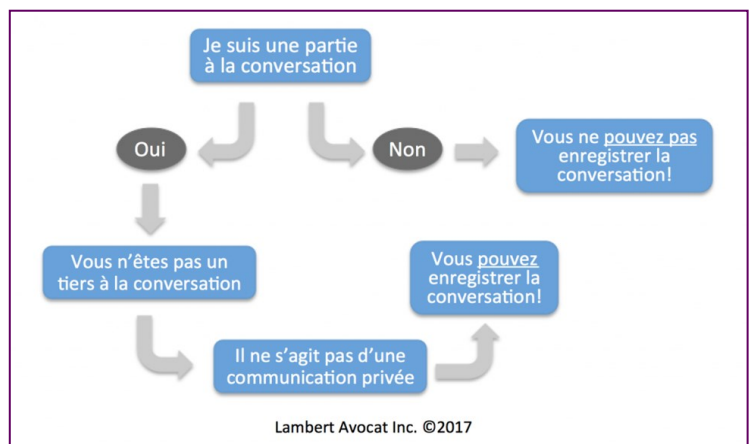
Vous doutez de l'honnêteté d'une personne à l'autre bout du fil ou simplement, vous craignez de ne pas vous souvenir de toutes les informations importantes énoncées dans une conversation?

Sachez que vous êtes en droit d'enregistrer une conversation mais à certaines conditions. Il est interdit en vertu de la loi d'enregistrer une communication privée, c'est à dire lorsque vous ne faites pas partie de la communication.

Donc, la question primordiale à se demander est la suivante : **Est-on partie à la conversation en cause?** Si une personne est partie à une conversation, elle n'est plus un tiers à la conversation.

Si la personne n'est plus un tiers à la conversation, il ne s'agit pas d'une communication privée.

Pour résumer, s'il ne s'agit pas d'une communication privée, la personne peut enregistrer son interlocuteur sans avoir à lui mentionner, en autant que l'enregistrement ne constitue pas une intrusion dans sa vie privée.



# Lettre aux députés sur l'assurance médicaments

Par Vincent Caussan

Certains d'entre vous seront au courant que le gouvernement fédéral travaille présentement sur la mise en place d'une assurance médicaments publique. Les membres de l'Union des Consommateurs, incluant l'ACEF Estrie, se sont entendus pour rédiger une lettre qui a été remise aux députés de leur région avant le dépôt du projet de loi. Cette lettre demande aux députés de considérer l'importance qu'une assurance médicaments réellement publique et universelle aurait pour la population canadienne et d'éviter de reproduire le modèle québécois actuel. En voici un extrait :

« Nous le reconnaissons, le Québec a été avant-gardiste en se dotant, en 1997, d'un régime d'assurance médicaments couvrant l'ensemble de sa population.

Or, le régime hybride québécois actuel (public-privé) n'a malheureusement pas permis d'assurer un accès raisonnable et équitable aux médicaments, tel que le prévoit la *Loi sur l'assurance-médicaments du Québec*. Outre les nombreuses iniquités croissantes, l'explosion des coûts met aujourd'hui en péril le financement de nombreux autres services essentiels de santé. (...)

Or, les coûts de ces assurances privées explosent, des personnes décident de quitter leur emploi en raison de leurs primes trop élevées et certains groupes de travailleurs mettent fin à leur régime d'assurance collective et perdent ainsi l'ensemble de leurs protections sociales en emploi.



À consommation égale, les régimes privés québécois coûtent en moyenne 35 % de plus que le régime public; les honoraires pharmaceutiques peuvent passer du simple au double et y être jusqu'à douze fois plus élevés. (...)

Devant l'ampleur des défis à relever, nous devons agir de façon responsable en contrôlant davantage les coûts des thérapies médicamenteuses actuelles et à venir afin de ne pas mettre en péril le financement des autres services essentiels sociaux et de santé. Car l'explosion des coûts est alarmante et ne semble d'aucune façon vouloir s'estomper.

Les médicaments font partie des soins et devraient être intégrés à notre système public de santé. La mise en place d'un régime public et universel d'assurance médicaments permettrait à la fois de s'attaquer au contrôle des coûts, d'améliorer l'accès aux médicaments essentiels et d'optimiser la gestion publique de ce poste de dépenses qui semble hors contrôle.

Il existe déjà un large consensus canadien et québécois en faveur d'un régime entièrement public et universel d'assurance médicaments.

Au Québec, plus de 550 organisations et experts de la santé, représentant des centaines de milliers de citoyennes et citoyens, réclament depuis plusieurs années la mise en place d'une assurance médicaments publique universelle. »



## Projet de Loi C-64

Le gouvernement fédéral a déposé, jeudi le 29 février 2024, le projet de Loi qui pose les bases du futur système de médicaments public. Présentement, la couverture devrait inclure un accès gratuit à des méthodes contraceptives (tel que la contraception orale, les stérilets ou la pilule du lendemain) ainsi que les médicaments et matériels pour traiter le diabète. Bien que ces couvertures soient importantes pour la population, l'ACEF Estrie se désolé de voir un plan si peu ambitieux de la part du gouvernement du Canada. Pourquoi se limiter uniquement à ces deux catégories quand nous savons que les besoins en médicaments sont bien plus larges dans le pays?



# LES NOUVELLES BRÈVES... mais importantes!

Le PERSONNEL de l'ACEF Estrie vous dit MERCI !

Nous tenons à remercier les étudiantes en droit de l'UdS qui ont choisi l'ACEF comme lieu de stage pour leurs sessions d'automne-hiver 2023-2024.

Merci à Carla Talmaciu, session automne 2023, ainsi qu'à Jenny Pouliot et Marie-Christine Roy, session hiver 2024. Bonne continuité !



La saison 2023-2024 tire déjà à sa fin! Elle a débuté tardivement pour des raisons hors de notre contrôle et nos fidèles employés ont dû mettre les bouchées doubles pour répondre à la demande.

Pour cette saison, les barèmes d'accessibilité ont changé ce qui a permis à plus de ménages de profiter de l'expertise d'Éconologis. Merci à Dominique Cyr, Hugo Payeur, Coralie Vaillancourt et Julie Bolduc pour leur engagement et leur professionnalisme. La saison prendra fin le 31 mars.

Ce n'est qu'un au revoir. Inscrivez-vous dès maintenant pour la prochaine saison : **819 563-1585**

## Les émissions de CFLX et Radio-Canada sur pause...

Ce n'est pas par manque d'intérêt mais plutôt par manque de temps que nous avons dû laisser tomber les émissions de radio à CFLX et Radio-Canada pour cette année.

Nous évaluerons la possibilité de reprendre les activités radiophoniques mais pour l'instant, nous y faisons des apparitions sporadiques sur quelques sujets d'importance.

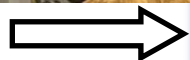
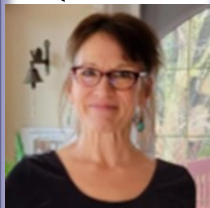
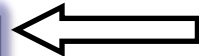
En attendant, rendez-vous au <https://cflx.qc.ca/> pour rester branché sur une actualité diversifiée bien estrienne.

Marie-José est issue du milieu de la santé. Tout d'abord en soins mais par la suite comme formatrice.

Ses implications auprès d'une clientèle fragilisée et en grands besoins ont fait d'elle une personne à l'écoute des gens tout en respectant le rythme de chacun.

Également coordonnatrice d'équipe pour épauler bénévoles et personnes seules du 3<sup>ème</sup> âge, elle s'est démarquée par son humanisme et l'accueil de l'humain dans son entièreté.

À l'ACEF Estrie, elle retrouve cette solidarité qui donne un sens à son travail.



Vincent quant à lui, est arrivé au mois de novembre passé. Fraichement bachelier en service social, son engagement au sein d'organismes dédiés à l'humain et à la défense des droits va de soi.

Son implication auprès des différentes tables de concertation assurera une grande visibilité, tant pour l'ACEF que pour les organismes sur lesquels il siège. Il assurera une diffusion de l'information et des enjeux afin que tous unissent leur force pour des revendications de société.

Vincent est aussi très impliqué auprès des consommateurs qui se retrouvent avec des enjeux liés aux télécommunications, au crédit ou autres.

L'ACEF Estrie est subventionnée par :



Secrétariat à l'action  
communautaire  
autonome  
et aux initiatives  
sociales

