

APPRENDRE À AIMER L'ARGENT

La mission de l'ACEF Rive-Sud est de soutenir les consommateurs dans la gestion de leurs finances personnelles par des activités d'aide, d'éducation et d'information. Nous travaillons également à la défense collective des droits et intérêts des consommateurs. Lors d'un récent contact avec une ex-participante au cours budget « Comptes pour tous » nous avons eu un témoignage éloquent de l'influence de l'ACEF, nous le partageons en guise de cadeau de fin d'année...

Je suis issue d'une famille où parler d'argent n'était pas bien vu. Ce détachement face à l'argent était de mise même quand celui-ci se faisait rare. Si, par malheur, quelque membre de la famille voyait à ses affaires côté monétaire, on disait, de lui ou d'elle, à voix basse et avec un mépris évident: « Il (elle) aime l'argent... ». J'ai donc grandi dans la parfaite ignorance (et mépris) des questions d'argent. Par chance, la vie a été généreuse avec moi et m'a pourvu d'un bon travail et d'un bon salaire. Jusqu'à ce que mes enfants atteignent l'âge de l'adolescence, la gestion de mon compte en banque ne me posait aucun problème. Mais avec les besoins grandissant d'une famille de jeunes adultes, les réserves ont commencé à fondre et le budget à frôler de plus en plus le seuil critique du déficit. La pire question qu'on pouvait me poser à ce moment-là était « Mais où donc passe tout ton argent ? ». À ma grande honte, je n'arrivais pas à répondre à cette question. J'avais l'impression d'être raisonnable dans mes achats et de ne pas dépenser outre mesure. Mais j'étais toujours « cassée » et, je l'avoue, frustrée.

Depuis un certain temps déjà, j'entendais parler du travail des ACEF. J'avais lu leur dépliant distribué dans les caisses populaires et visité leur site Internet. J'ai donc pris rendez-vous avec une conseillère qui m'a montré, lors de la consultation, où était le « bobo » dans la gestion de mes finances personnelles. Grâce à ses bons conseils, je me suis inscrite au cours « Comptes pour tous ». Pendant trois soirs, j'ai appris à faire des prévisions budgétaires annuelles, à tenir un budget d'appoint, à établir une grille mensuelle de dépenses, à compléter un calendrier des dépenses annuelles, etc. J'ai beaucoup apprécié ce cours car il m'a appris les vrais fondements de la tenue d'un budget.

Au cours de cette démarche, j'ai appris à surmonter graduellement mon vieux complexe familial et à voir en l'argent un instrument de partage et d'épanouissement plutôt qu'une vague affaire honteuse dont on devait éviter de parler. J'ai pu constater que la tenue d'un budget demandait des efforts constants, mais que cette rigueur était largement compensée par cette exquisite liberté d'avoir le contrôle sur son argent et sa vie. J'ai également réalisé qu'il n'existait pas de méthode universelle pour tenir son budget, mais qu'il fallait développer sa propre façon de faire. Personnellement, j'ai exploré plusieurs logiciels spécialisés mais j'ai fini par fonctionner avec une méthode hybride réunissant

tout ce qui me plaisait dans chaque technique. Voici en quoi elle consiste. Chaque année, je me monte un cahier avec plusieurs sections : 1) un calendrier avec la date de mes payes, 2) mes prévisions budgétaires calquées sur le modèle de « Comptes pour tous », 3) des feuilles de saisie des dépenses/revenus montées dans le style « budget d'appoint » de « Compte pour tous » que j'ai modifiées pour avoir plus d'espace pour faire mes inscriptions et 4) un calendrier anniversaire des dépenses annuelles récurrentes. Pour me faire plaisir, je personnalise la page couverture en y insérant l'image d'un animal ou d'un paysage avec le titre « Mon budget » dessous. Je fais plastifier les deux couvertures et relier le tout avec une spirale. Mon cahier est inclus dans une mallette de style « écritoire » en cuir avec crayons, efface, calculatrice, autocollant, etc. Ma mallette est prête à m'accompagner partout où je risque d'avoir du temps à perdre (salon, voiture, salle d'attente, etc.). Elle est comme un agenda que je consulte régulièrement et dans lequel j'inscris plein de choses. Cette gestion, par période de paye, me permet de protéger l'argent nécessaire pour couvrir les dépenses fixes et m'aide à contenir les petites dépenses à l'intérieur de l'enveloppe qui leur est consacrée.

Je persiste tout de même à entrer toutes mes dépenses, par mois et par catégorie, dans un chiffrier électronique pour la malléabilité que cela m'accorde en ce qui a trait au traitement des items budgétaires (tri par catégorie, par date, vérification des prévisions budgétaires, statistiques, diagrammes, etc). De cette façon, je sais à tout moment où j'en suis dans mes dépenses et je peux ainsi réajuster mon tir avant qu'il ne soit trop tard. Ça me permet également d'avoir une liste complète de mes dépenses par catégorie sur une base annuelle et de pouvoir identifier les dépenses extravagantes ou inutiles.

Grâce à ce système adapté à mes goûts et mes besoins, je prends plaisir à tenir mon budget, d'autant plus que j'ai pris soin d'y inclure des récompenses pour mon application (cours, sortie, soins de beauté, etc). Au stade où je suis rendue, je suis loin d'être une experte en économie familiale. J'ai encore plein de choses à apprendre et à maîtriser, mais je suis tellement fière du chemin parcouru que jamais plus je ne voudrais retourner en arrière dans l'insouciance de mes jeunes années.

Hélène Jolicœur

LE RECOURS COLLECTIF : UN INSTRUMENT DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS

À l'Union des consommateurs, regroupement de 11 organismes, comme dans votre ACEF locale, nous avons le mandat de défendre vos droits. Le recours collectif peut constituer un instrument efficace de défense des droits des consommateurs, d'accès à la justice et de démocratie. Il représente également une arme dissuasive à l'égard des pratiques commerciales illégales ou anti-concurrentielles.

L'Union a utilisé cette procédure à plusieurs reprises pour faire indemniser des consommateurs lésés. Voici quelques dossiers en cours :

- Union des consommateurs contre Bell Canada : Plan d'entretien du câblage intérieur – mars 2007.
- Union des consommateurs contre Future Shop : Représentations trompeuses sur les garanties prolongées – octobre 2004.
- Union des consommateurs contre Banque TD : Frais illégaux imposés par les banques et les caisses populaires pour des paiements non autorisés – septembre 2005.

Concernant ce dernier recours, l'Union est à la recherche de personnes qui auraient rencontré ce problème avec leur banque (sauf la Banque TD) ou leur caisse populaire. Voici de quoi il s'agit : les banques et les caisses populaires ont pris l'habitude de facturer des frais d'arrêt de paiement à leurs clients qui tentent de faire cesser les prélèvements effectués dans leurs comptes en vertu de débits préautorisés, que ces prélèvements aient en fait été ou non autorisés par les consommateurs. Les frais visés par la requête sont ceux qui auraient été facturés par les institutions financières relativement à des prélèvements qui n'ont jamais été autorisés ou faits après que l'autorisation ait été retirée par le consommateur et à des prélèvements dont les modalités ne respectent pas ce qui était prévue dans l'entente d'autorisation (date, montant) ou dans la règle H1 de l'Association canadienne des paiements (ACP) (frais pour arrêt de paiement ou frais de découvert).¹

Si votre institution vous a imposé de tels frais, n'hésitez pas à nous contacter. Cela nous permettra de faire avancer ce dossier et de tenter de voir à ce que des milliers de consommateurs qui ont été indûment facturés soient indemnisés.

Définition et procédure

Le **recours collectif** est un recours judiciaire qui permet à une seule personne ou à un seul organisme d'agir devant les tribunaux, dans une cause donnée, au nom de toutes les personnes concernées par cette cause. Toutes les personnes qui sont dans la situation qui est décrite dans cette procédure sont automatiquement incluses dans le recours par le seul fait d'avoir vécu cette situation, et le jugement s'appliquera à tout ce groupe de personnes.

Les personnes visées n'ont donc aucune démarche particulière à faire pour faire partie du groupe. Si toutefois, des membres du groupe ne veulent pas participer au recours, ils peuvent aussi s'en exclure.

La première étape du recours collectif est son autorisation par la Cour supérieure. Le Tribunal doit alors, pour accueillir la requête, se prononcer sur le respect de quatre conditions :

- Il existe des questions de droit ou de fait identiques, similaires ou connexes à l'ensemble des membres du groupe;
- Les faits allégués dans la requête paraissent justifier les conclusions recherchées, c'est-à-dire que la cause semble sérieuse;

- La composition du groupe justifie l'utilisation de la procédure de recours collectif, c'est-à-dire, par exemple, qu'il n'aurait pas été pratique que tous les membres du groupe entreprennent des recours individuels;
- Les requérants sont en mesure d'assurer une représentation adéquate des membres du groupe;

Lorsque le recours est autorisé, la Cour ordonne la publication d'un avis aux membres.

Si le tribunal autorise que l'action procède par voie de recours collectif, le dossier pourra procéder sur le fond, selon la procédure normale, mais au nom de tous les membres du groupe, qui seront liés par le jugement ou l'entente à intervenir.

L'ensemble des étapes peut s'échelonner sur plusieurs années, s'étirant facilement sur cinq ans, parfois dix ans. Les membres du groupe doivent donc être patients.

Finalement, si le recours est gagné ou si une entente entre les parties intervient et si les membres du groupe ont droit à une indemnité, on procèdera alors au traitement des réclamations, dans les cas où l'entente ou le jugement prévoient que les membres seront indemnisés individuellement. De nouveaux avis seront alors publiés afin d'informer les membres du groupe des mécanismes de réclamation, des délais à respecter, etc. Pour les consommateurs visés, c'est le moment d'agir !

En tout temps, une entente à l'amiable est possible entre les parties. Cependant, toute entente est conditionnelle à l'approbation du Tribunal, ce dernier devant veiller, du début à la fin, aux intérêts des membres du groupe.

Y a-t-il un coût pour le consommateur ?

Peu importe l'issue du recours, le consommateur n'aura pas de frais à déboursier.

Le requérant adresse souvent une demande au **Fonds d'aide aux recours collectifs** afin qu'une aide soit versée pour couvrir en partie les frais légaux et les honoraires des procureurs. Le Fonds d'aide aux recours collectifs favorise donc l'accès à la justice en permettant à une personne physique ou à une corporation sans but lucratif d'agir pour le compte d'un grand nombre de personnes qui ont subi une même situation ou qui veulent faire valoir un même droit.

Advenant qu'une somme doive être versée aux membres à la suite d'un jugement ou d'un règlement, tous les frais seront, en général, payés à même cette somme, après approbation par le tribunal. Il revient également au tribunal d'approuver le montant et le mode de distribution d'éventuelles indemnités à être versées aux membres du groupe. Dans l'éventualité où aucune somme n'est finalement recouvrée, les procureurs et, le cas échéant, le Fonds d'aide, assument les frais jusque-là encourus.

Nous vous suggérons également de visiter le site de l'Union des consommateurs pour en savoir plus à propos de nos recours collectifs : <http://www.consommateur.qc.ca/Union/>

Et surtout, n'oubliez pas que l'Union fait la force, alors si vous vous sentez concerné par l'un ou l'autre de nos recours, ou si vous croyez avoir été lésé, faites-nous-en part, nous pouvons peut-être vous aider.

Simone Bilodeau

1 : Pour plus d'information sur ce dossier, lire l'article *Les paiements préautorisés (PPA), panier de crabes pour les consommateurs*, paru dans le bulletin de novembre 2006 (volume 15- no 2).

La quatrième édition des Prix du cœur : une année record !



Cette activité, coordonnée par l'ACEF Rive-Sud en collaboration avec Centraide Québec et l'Office de la protection du consommateur, vise à sensibiliser les jeunes de la province à une consommation responsable et ultimement à introduire davantage d'éthique dans la publicité.

Pour cette quatrième édition, 20 associations de consommateurs de la province se sont joints à nous pour diffuser l'activité. Au total 68 écoles et 39 maisons de jeunes de partout au Québec ont répondu à l'invitation. Il est indéniable que la participation de plusieurs associations de consommateurs a permis une grande visibilité pour les Prix du cœur.

Plus de 13 500 jeunes se sont inscrits à l'activité par l'entremise de leur école ou de leur maison de jeunes. De ce nombre, 9500 ont participé au vote, soit presque le double de l'an dernier. La sélection finale était composée des 8 messages publicitaires suivants : Avoine croquante, Bounty, Ford Ranger, Muslix, Becel, Boursin Cuisine, Ameublement Léon et Natrel. Leur verdict : la publicité de Muslix, réalisée par l'agence Enterprise / J. Walter Thompson se mérite le Cœur d'or, car elle véhicule des valeurs de respect. Quant au prix Cœur de pierre, il a été attribué à l'agence Pegi Lee Gross & Associés de Toronto pour une publicité d'Ameublement Léon. Selon les jeunes juges, cette dernière incite à la consommation et à l'endettement.

Le dévoilement des récipiendaires des prix s'est fait en conférence de presse à Montréal dans les bureaux de l'agence Enterprise / J. Walter Thompson, récipiendaire du Prix cœur d'or. Le tout en présence de notre porte-parole

jeunesse, le comédien Émile Mailhot, de l'équipe de création du message, de Monsieur Charles Tanguay de l'Union des Consommateurs, de Monsieur André Lortie de l'Office de la protection du consommateur et de quelques représentants des médias. Encore une fois cette année, la couverture médiatique fut intéressante : articles dans *La Presse*, chronique à l'émission *La Fosse aux lionnes*, encart à venir dans la revue *Protégez-vous*, etc. Le déploiement de l'activité à travers 13 régions de la province permet évidemment une couverture médiatique plus large.

Quant au groupe gagnant, sélectionné au hasard parmi tous les participants, il s'agit de la Maison des jeunes de Saint-Rédempteur. Tous les jeunes ayant participé au concours se sont vu offrir des t-shirts au logo des Prix du cœur. Une activité de remise officielle a eu lieu afin de créer un événement pour ces jeunes et pour les médias.

Nous constatons une volonté des associations de consommateurs et des écoles de renouveler l'expérience l'an prochain. Nous sommes très heureux d'observer que le concours prend de l'expansion chaque année. Nos moyens de promotion, entre autres porte-clé lanière, cartes postales virtuelles et papier, ainsi que nos prix de participation, t-shirt et livre *Le dictionnaire de la pub* stimulent la participation. Quant au financement, nous avons réussi une belle percée du côté de Centraide Québec, notre commanditaire principal, qui a renouvelé sa contribution pour les deux prochaines années. Cela nous permet de vous dire : *À l'an prochain.*

Manon Houde

Conseillère budgétaire et chargée de projet
ACEF Rive-Sud



Erreurs dans votre dossier de crédit ? Voyez-y.

L'ACEF Rive-Sud fait partie du comité Finances personnelles et endettement (FPE) de l'Union des consommateurs. Cette implication nous permet non seulement de traiter des dossiers à l'échelle nationale, mais surtout d'intervenir auprès des instances concernées lorsqu'il est nécessaire. Cette implication permet également de :

- défendre et promouvoir le respect des droits des consommateurs et prendre en compte leurs intérêts dans les choix de politiques et de réglementations reliés au budget, au crédit et à l'endettement;
- travailler à l'amélioration des connaissances et des habiletés des consommateurs en gestion des finances personnelles et faire échec au surendettement.

Les conseillers budgétaires des ACEF reçoivent souvent des plaintes des consommateurs aux prises avec des problèmes concernant leur dossier de crédit. Le comité FPE recueille actuellement de l'information sur les erreurs contenues dans les dossiers de crédit. On ne parle pas ici d'erreurs possibles à corriger (mauvaise adresse, mauvaise information qu'un créancier admet et accepte de faire corriger) mais plutôt des situations où les informations fournies par un créancier sont fausses mais que ce dernier maintient.

Comme la législation est peu élaborée au sujet des bureaux de crédit, la seule possibilité pour le consommateur de faire rectifier ces faussetés est de faire inscrire une note à son dossier expliquant la situation. Cependant, il arrive que certaines données fausses demeurent inscrites et portent ainsi préjudice au consommateur.

L'Union cherche à renforcer la législation actuelle en ce qui a trait aux bureaux de crédit, et ce, par diverses

représentations. C'est pourquoi, nous avons besoin de vous afin de monter un dossier étoffé sur le sujet.

Prenez part à notre collecte d'information. Faites la demande de votre dossier de crédit. Vérifiez la validité de son contenu et avisez-nous des irrégularités que vous y trouverez.

Demandez votre dossier de crédit aux deux bureaux de crédit les plus importants au Québec. Vous pouvez l'obtenir de plusieurs façons. L'obtention de votre dossier de crédit est gratuite si vous en faites la demande par téléphone ou par la poste. Des pièces d'identité sont exigées.

Coordonnées :

Equifax Canada

Par téléphone au 1 800 465-7166

Par la poste : C.P. 190, station Jean-Talon,
Montréal (Québec) H1S 2Z2

Par Internet : www.equifax.ca

Trans Union

Par téléphone au 1 877 713-3393

Par la poste : 1, place Laval, bureau 370
Laval (Québec) H7N 1A1

Par Internet : www.tuc.ca

Vous voulez nous transmettre des informations sur votre dossier ? Rejoignez-nous en toute confidentialité par courriel à m.houde@acefrsq.com, par téléphone au 1 877 835-6633 ou 835-6633. Nous vous indiquerons la procédure à suivre. Nous pourrions ainsi mieux travailler pour vous.

Manon Houde
Conseillère budgétaire

VACANCES – VACANCES – VACANCES – VACANCES

Dans le but de refaire le plein afin de poursuivre sa mission, l'ACEF fermera ses portes du lundi 16 juillet au 30 juillet. Nous vous souhaitons à tous de belles vacances reposantes ou, à tout le moins, dépayssantes.

L'équipe et les membres du conseil d'administration