



L'ACQC, C'EST QUOI ?



Il était une fois des consommateurs ayant vécu des péripéties financières ou légales lors de la construction de leur résidence neuve ou des rénovations de leur maison. Exaspérés par ces situations récurrentes, ils ont décidé de se regrouper pour faire valoir leurs droits. C'est ainsi qu'est née, en 1994, l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction, l'ACQC. Ils furent aidés dans leur démarche par l'ACEF de l'Est de Montréal, une ACEF membre de l'Union des consommateurs, notre regroupement.

Les objectifs de l'ACQC sont les suivants :

- Regrouper les consommateurs de biens et services dans le domaine de la construction et de la rénovation afin de défendre et de promouvoir leurs intérêts;
- Éduquer et sensibiliser les consommateurs de biens et services dans le domaine de la construction et de la rénovation à propos de leurs droits, obligations et responsabilités;
- Promouvoir, en collaboration avec les différents acteurs de la construction, toute action susceptible d'améliorer la qualité de la construction dans ce domaine.

Des conseils et de l'information sur la construction

Vous tenez sûrement à ce que les sommes que vous investissez dans votre propriété soient dépensées judicieusement. La construction est un monde complexe. Les protections que l'on croit suffisantes ne s'avèrent pas toujours à la hauteur lorsqu'un problème survient. L'ACQC peut répondre à plusieurs de vos questions ou vous référer aux organismes ou corporations du milieu qui ont ce que vous cherchez. De plus l'ACQC a produit plusieurs publications (dépliants, brochures), seule ou avec d'autres organismes. Par exemples :

Guide d'inspection de maisons usagées

L'ACQC et l'Ordre des technologues professionnels du Québec (OTQP) ont élaboré le *Guide d'inspection de maisons usagées*. Le guide permet au consommateur de bien comprendre en détail ce que devrait être une bonne inspection, et... ce qu'elle n'est pas. Les deux organismes proposent également un contrat type d'inspection préachat et un formulaire de déclaration du propriétaire-vendeur. Dans le cas du second document, l'acheteur peut rédiger sa promesse d'achat en ajoutant aux conditions que le vendeur complète et signe le formulaire de déclaration en question.

12 fiches pratiques pour les consommateurs

Pour les consommateurs qui désirent vendre ou acheter une maison neuve ou usagée ou qui se préparent à rénover leur maison, l'ACQC a produit 12 fiches :

1. Comment choisir un entrepreneur pour la construction d'une maison neuve
2. Clauses types à insérer dans un contrat préachat d'une maison neuve
3. Comment choisir un entrepreneur en rénovation

4. Clauses types à insérer dans un contrat de rénovation
5. Quelques conseils utiles pour acheter une maison usagée
6. Ma responsabilité comme vendeur d'une maison usagée
7. Ma responsabilité comme premier acheteur d'une maison neuve
8. La garantie d'une maison neuve ou d'un condominium neuf
9. Le retard de livraison d'une maison ou d'un condominium neufs
10. Prendre possession de sa maison neuve
11. Prendre possession d'un condominium neuf (partie privative)
12. L'inspection des parties communes d'un condominium neuf

Défense des droits

Depuis sa mise sur pied, l'Association a ouvert plusieurs dossiers et initié plusieurs recours collectifs afin que les consommateurs soient dédommagés lorsqu'ils subissent des préjudices. Pensons au dossier des pellicules radiantes de certains systèmes de chauffage radiant ou à celui de la Zonolite (vermiculite). Sachant que l'inspection préachat de bâtiments résidentiels n'est encadrée par aucune loi et que pratiquement n'importe qui peut s'improviser inspecteur en bâtiment, l'ACQC a collaboré avec l'Ordre des technologues professionnels du Québec (OTQP), l'Ordre des ingénieurs du Québec (OIQ) et l'Ordre des architectes du Québec (OAQ) pour élaborer des règles plus claires en inspection. De plus, l'ACQC a initié une Table de concertation, réunissant tous les intervenants connus en inspection, afin de doter le Québec d'une norme unique en inspection préachat de bâtiment. Ce dossier suivra son cours en 2006.

Dernièrement l'Association a intenté un recours collectif contre les entreprises Flamidor et Pro du chauffage concernant leurs systèmes de chauffage ou de climatisation au « glycol ». L'ACQC reproche aux intimés d'avoir vendu ces systèmes sous des représentations trompeuses, notamment des promesses d'économie d'énergie qui ne se sont jamais réalisées.

Devenez membre de l'ACQC !

Plus que jamais, l'ACQC a besoin du soutien de ses membres. Contribuez à l'essor de la seule association de consommateurs spécialisée dans le domaine de la construction. Comme membres de l'Association, vous êtes invités à participer directement à la vie associative, et vous serez les premiers à bénéficier des services et des informations utiles de l'ACQC.

Les frais d'adhésion sont de 25 \$ par année pour les individus, et de 100 \$ par année pour les corporations.

Pour plus d'information, vous pouvez joindre l'ACQC au numéro sans frais 1 877 MAISONS, par courriel : ACQC@consommateur.qc.ca, ou visitez le site du Réseau de protection du consommateur au <http://consommateur.qc.ca/ACQC>. Autre détail, l'ACQC est membre de l'Union des consommateurs.

Simone Bilodeau

Les paiements préautorisés (PPA), panier de crabes pour les consommateurs

Savez-vous quoi faire si l'on prélève de votre compte un montant supérieur à ce qui est prévu à votre entente PPA ? Qui devrait vous rembourser si on retire de votre compte un PPA non autorisé ? Bien des consommateurs échoueraient ce test éclair, et peut-être même le responsable de votre institution financière ! Deux études¹ menées depuis un an ont révélé à quel point les règles concernant les PPA sont mal connues. Pourtant 66 % des ménages canadiens utilisent les PPA pour payer divers types de factures². C'est donc que l'on s'engage sans trop savoir les règles de gestion !

Il existe pourtant la fameuse Règle H1, assez difficile à comprendre, qui encadre les procédures de compensation et de règlement des débits (ou paiements) préautorisés, soit la lettre d'engagement du bénéficiaire (celui qui reçoit votre PPA pour service rendu), l'autorisation et l'accord du payeur (vous), le traitement, les PPA refusés ainsi que le remboursement et les recours du payeur. L'Union des consommateurs, notre fédération, et plusieurs autres regroupements de consommateurs multiplient les pressions pour que l'application de cette règle se fasse par le milieu financier, mais également pour qu'il y ait un encadrement législatif de ce type de paiement.

D'ailleurs, l'Union a déposé une demande en recours collectif à propos des PPA³. En attendant l'aboutissement de ces recours, voici quelques conseils :

- Avant d'autoriser un PPA, exigez de connaître les règles de gestion en cas d'erreur, d'annulation ou de modification du montant.
- Vérifiez si vous avez une copie de l'engagement PPA qui vous lie à l'entreprise d'affaires, vous devriez y retrouver la procédure d'annulation.

• Si vous constatez une erreur dans votre livret bancaire qui correspond à une des quatre situations suivantes :

- 1) le PPA n'est pas conforme aux règles du contrat (ex. : montant perçu, date du débit);
- 2) le contrat est annulé et on prélève quand même;
- 3) un montant modifié sans le préavis de 10 jours;
- 4) un débit non autorisé.

Vous avez alors 90 jours pour contester.

Il suffit de contacter votre institution financière, de remplir le formulaire de contestation, puis votre institution devrait vous rembourser l'argent prélevé en trop sans vous exiger d'autres frais. Si c'est le cas, refusez ces frais et demandez la vérification de la règle H1.

Vous croyez avoir payé des frais en trop à la suite d'une erreur de PPA, inscrivez-vous au recours collectif de l'Union au <http://www.consommateur.qc.ca/union/> ou au 1 888 521-6820. Voici deux liens Web utiles :

Association canadienne des paiements : www.cdnpay.ca/faqs/debits_fr.asp

Agence de la consommation en matière financière du Canada : www.acfc-fcac.gc.ca/fra/ausujet/default.asp

Nous pouvons également traiter vos demandes d'information et vos plaintes.

Contactez-nous.

Édith St-Hilaire

- 1 Sondage Environics, mars 2006. Paiement pré autorisé ou chèque en blanc? - Étude de l'Union des consommateurs, avril 2005.
- 2 Sondage Environics
- 3 Bulletin ACEF Rive-Sud, nov. 2005

L'ACEF à nouveau mandataire du Programme Éconologis dans Chaudière-Appalaches

L'Acef Amiante-Beauce-Etchemins s'est à nouveau vu confier pour deux ans le mandat d'appliquer, pour la région Chaudière-Appalaches, le Programme Éconologis, appelé auparavant « Programme d'intervention en efficacité énergétique pour les ménages à revenu modeste ».

« Ce programme, qui s'échelonne des mois d'octobre 2006 à mai 2007, s'adresse aux ménages (familles ou individus) considérés à revenu modeste, afin de leur permettre de réaliser des économies sur leurs factures d'énergie », note le coordonnateur du programme à l'Acef Amiante-Beauce-Etchemins, Martin Duranleau. Tant par les conseils prodigués que par l'installation gratuite de produits économiseurs d'énergie, tels coupe-froid, calfeutrage, seuils de porte, pomme de douche à débit réduit, ampoules fluorescentes, les ménages visités seront davantage en mesure de réaliser des économies appréciables en matière énergétique.

Lors de l'intervention à domicile, l'ACEF offre des conseils personnalisés et des services permettant d'améliorer l'efficacité énergétique du logement. Les interventions sont adaptées aux besoins particuliers de chaque ménage et incluent la pose de calfeutrant et d'appareils économiseurs d'énergie.

On évalue que l'exécution de ces travaux mineurs en plus de l'application des conseils dispensés permet aux ménages visités d'économiser de 5 à 10 % (parfois davantage) de leur facture d'énergie. Par ailleurs, il faut noter, comme le souligne le coordonnateur, que « c'est aussi une belle façon de contribuer à la réduction des gaz à effet de serre, cause identifiée des changements climatiques ».

L'intervention à domicile dure environ 90 minutes. Le responsable du programme tient aussi à signaler que plusieurs de ces ménages peuvent bénéficier de la pose gratuite de thermostats électroniques (aucune limite par résidence). Ce volet, prévient-il toutefois, ne s'adresse qu'aux clients utilisant des plinthes électriques contrôlées par des thermostats muraux comme mode de chauffage principal.

Il est important de spécifier que les barèmes permettant de vérifier l'admissibilité des ménages au programme sont les revenus de l'année 2005, revenus établis selon Revenu Québec. Vous devez également recevoir une facture d'énergie pour le chauffage (électricité, huile, gaz) et ne jamais avoir bénéficié du programme par le passé. Cependant, le programme s'adresse tant aux propriétaires qu'aux locataires.

Mis sur pied en 1999, à l'initiative de l'Agence de l'efficacité énergétique (AEE), le programme a pour but de fournir aux consommateurs admissibles différents outils et moyens leur permettant de réduire leur facture d'énergie. Le programme, financé par Hydro-Québec, le Fonds en efficacité énergétique du Québec et Gazifère inc., s'étend à toutes les régions du Québec, par le biais de divers organismes régionaux sans but lucratif.

Pour tout renseignement ou pour vous inscrire, téléphonez au 1 877 335-7826.

Site de l'Agence d'efficacité énergétique : <http://www.aee.gouv.qc.ca/habitation/menages/menages.jsp>

Défense des droits des locataires

Une corde de plus à notre arc

Depuis plus de deux ans, l'ACEF collabore avec des locataires et des organismes communautaires du milieu pour doter la population de la Rive-Sud d'un service d'aide et de défense des droits des locataires. Ce nouveau volet de l'ACEF se concrétise enfin. Une ressource est maintenant en poste pour développer l'aide, l'accompagnement et la défense des droits en matière de logement locatif, le tout devrait être en fonction dès janvier 2007.

Si au départ les membres du Comité logement favorisaient la création d'un organisme communautaire autonome pour agir dans ce domaine, cet idéal a vite fait place à autre chose, considérant la dure réalité du financement. Ce n'est un secret pour personne, les organismes en défense de droits ont de très sérieuses difficultés à trouver un financement adéquat. L'ACEF a donc été identifiée pour porter ce dossier et travailler à développer le volet d'aide aux locataires au sein de l'organisme, permettant des économies importantes.

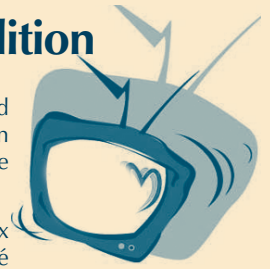
Ces deux dernières années ont servi à identifier les besoins, à établir des partenariats, notamment avec le Bureau d'animation et d'information logement (BAIL), et à trouver le financement nécessaire pour embaucher une ressource dédiée à la défense des droits des locataires. Plusieurs demandes d'aide financière et projets ont été déposés et enfin, grâce au soutien financier de la Corporation d'aide financière aux organismes de Lévis (CAFOL) et de Centraide Québec, l'ACEF peut enfin aller de l'avant. Jusqu'à présent, l'ACEF ne bénéficie d'aucun support gouvernemental pour intervenir dans ce domaine, bien que « se loger » soit un besoin des plus fondamentaux, mais qui ne va pas de soi à une époque où les logements se font rares, et plus particulièrement ceux à loyers raisonnables.

Les personnes pourront obtenir des informations sur leurs droits et obligations, sur les questions touchant le bail, les hausses de loyer, etc. Elles pourront se faire aider dans leurs différentes démarches, que ce soit auprès du propriétaire ou de la Régie du logement. Enfin, Claudine B. Lauzé, responsable du volet défense des droits des locataires à l'ACEF, se joindra à d'autres associations de locataires pour intervenir sur des questions nationales, le tout avec la collaboration du Comité logement réunissant des locataires, l'Association de défense des droits sociaux de la Rive-Sud (ADDS), l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR), Aux Quatre Vents, Le Centre Femmes l'Ancrage, Entraide au masculin et le Groupe de réflexion et d'action sur la pauvreté (GRAP) Chutes-Chaudière.

Thérèse Richer

Les Prix du cœur

de la publicité : une quatrième édition



Le concours les Prix du cœur de la publicité, organisé par l'ACEF Rive-Sud en collaboration avec Centraide Québec et l'Office de la protection du consommateur, lancera sa quatrième édition durant la 7^e Quinzaine Éducation-Médias qui se déroulera du 15 au 30 novembre 2006.

Au total, 19 associations de consommateurs offriront le concours aux écoles et maisons de jeunes de leur territoire. Une grande nouveauté cette année : un porte-parole « jeunesse » a accepté de s'associer au projet. C'est une personne connue du milieu des médias qui, par sa popularité et son dynamisme, favorisera la visibilité du concours. Son identité sera dévoilée lors du lancement.

Rappelons que cette activité, qui se déroule dans plusieurs écoles secondaires et maisons de jeunes de la province, vise à sensibiliser les jeunes à une consommation responsable. À l'aide de critères proposés, l'activité consiste à choisir parmi des publicités télévisées celle qui mérite le prix Cœur d'or et celle qui mérite le prix Cœur de pierre. Le but de ces prix étant de dénoncer un concept publicitaire qui sollicite les consommateurs dans un style irresponsable et d'encourager un concept publicitaire faisant un effort remarquable afin de les respecter.

Pour le Québec, le groupe d'élèves ayant voté pour les publicités gagnantes sera récompensé avec des t-shirts au logo des Prix du cœur de la publicité. De plus, des exemplaires du livre *La Publicité de A à Z* de Monsieur Claude Cossette, professeur titulaire en publicité sociale à l'Université Laval, fera également l'objet d'un tirage au sort parmi les participants. Plus de 13 000 jeunes prennent part à l'activité.

Rappelons que les objectifs de ce concours sont :

- introduire davantage d'éthique dans la publicité, en attirant l'attention des médias, des gens d'affaires, de leurs porte-parole et des publicistes aux conséquences des stratégies publicitaires ou de commercialisation sur la vie des personnes vulnérables de la société;
- amener les jeunes à se sentir concernés et à prendre conscience qu'ils peuvent avoir une influence sur les messages qui sont véhiculés dans la société et les médias;
- permettre aux jeunes de prendre position et de donner leur opinion face aux valeurs transmises par l'entremise de la publicité.

Au mois de janvier, le grand public sera également appelé à se prononcer sur les publicités en lice pour le concours.

Pour de plus amples renseignements, consultez le www.prixducoeurdelapub.com.

Manon Houde
Chargée de projet

Le guide Finances personnelles 2007



Seulement
7\$

Vous aimeriez :

- savoir où va votre argent;
- mettre de l'ordre dans la gestion de votre argent;
- prévoir les imprévus;
- éviter de vivre au-dessus de vos moyens;
- payer vos dettes plus systématiquement;
- accumuler un coussin d'argent pour dormir l'esprit en paix;
- maximiser vos revenus;
- éviter de vous culpabiliser quand vous faites une dépense.

Faites votre budget, simplement! Avec le guide de la collection « Protégez-vous », *Finances personnelles 2007*, vous aurez un outil pour atteindre vos objectifs et boucler vos finances en cinq étapes faciles.

Au coût de 7\$, frais de poste inclus, faites-nous parvenir votre paiement à l'ordre de : ACEF Rive-Sud, ainsi que vos coordonnées, et vous recevrez votre guide par retour de courrier.

Un merci spécial...

Les membres de l'équipe de l'ACEF se joignent à moi pour souligner l'excellent travail des membres du conseil d'administration qui ont terminé leur mandat en juin dernier. Georges-Michel Parent a fort bien représenté l'ACEF à titre de président et il a su nous faire partager son expertise sous le signe de la bonne humeur et de l'humour. Quant à Josée Moreau, son expertise dans le domaine des ressources humaines a été des plus appréciées tout au long de la préparation de la première entente de travail. Chacun aura laissé sa marque dans notre organisation, et nous espérons que nos routes continueront de se croiser.

... et la bienvenue

Les sièges de Josée et de Georges-Michel n'auront pas eu le temps de refroidir bien longtemps ! Nous sommes heureux d'accueillir cette année deux nouveaux administrateurs, il s'agit de messieurs (eh oui !) Camille Beaudoin et Daniel Lemay qui assureront respectivement les rôles de vice-président et de secrétaire. Merci à vous deux d'avoir accepté de relever ce défi et bienvenue parmi nous.

Enfin, nous souhaitons souligner la nomination de Carolina Pérez-Solaligue au poste de présidente de l'ACEF. Carolina est membre du conseil d'administration depuis maintenant quatre ans et elle saura, sans aucun doute, bien porter les préoccupations de notre organisme.

Thérèse Richer



Le CRTC publie enfin la Déclaration des droits des consommateurs en téléphonie locale

Après avoir constaté que les modalités de service et les premières pages des annuaires des entreprises de services locaux en téléphonie étaient difficiles à comprendre et incomplètes, le Conseil de la radio-diffusion et des télécommunications canadiennes, ou CRTC, a lancé, en 2003, une consultation publique sur ce que devrait contenir une déclaration des droits des consommateurs en téléphonie locale.

Dans sa décision 2006-52 rendue le 29 août dernier, après trois ans d'attente, le CRTC formule une Déclaration des droits des consommateurs pour les abonnés des services locaux des anciens monopoles (Bell, Telus, etc.) qui énonce, en langage clair, les droits des consommateurs. La décision oblige aussi les fournisseurs à diffuser la déclaration et à l'inclure textuellement dans leurs prochains annuaires.

La Déclaration des droits des consommateurs ne bonifie pas les modalités de service actuelles, mais elle a le mérite de les énoncer en langage clair, d'en détailler le champ d'application et d'en assurer une diffusion adéquate. On y explique les sujets suivants :

- Le droit au service téléphonique local;
- Le droit de choisir une compagnie de téléphone lorsqu'il y a concurrence;
- Les droits concernant les dépôts pour l'obtention de services;
- Les droits lorsque la compagnie de téléphone veut débrancher le service téléphonique;
- Les droits lorsque vous voulez annuler votre service téléphonique;
- Le droit de bloquer les appels interurbains de départ et les appels 900 et 976;

- Les droits additionnels lorsqu'on est une personne avec un handicap;
- Le droit à la confidentialité des renseignements personnels;
- Les droits concernant les appels téléphoniques non sollicités;
- Le droit de protéger sa vie privée lorsqu'on appelle ou qu'on est appelé;
- Le droit de contrôler l'accès à notre domicile;
- Les droits concernant le câblage et l'équipement à l'intérieur de notre domicile;
- Le droit aux remboursements;
- Le droit à une facturation mensuelle détaillée;
- Le droit de contester les frais ou de déposer une plainte;
- Le droit de participer aux instances du CRTC.

Ce texte permettra aux consommateurs de services locaux de mieux connaître et de mieux défendre leurs droits. Malheureusement, tous les autres produits de téléphonie (cellulaire, interurbains, téléphonie IP) ne sont pas réglementés, et c'est la loi de la jungle qui y règne. Les droits des consommateurs sont régulièrement bafoués dans ces services et ils génèrent beaucoup de plaintes. Le CRTC suggère aux fournisseurs de services non réglementés d'adhérer à la déclaration des droits des consommateurs mais leurs pratiques actuelles démontrent qu'ils n'ont aucune volonté d'aller dans le sens de la protection des droits de leurs abonnés. Nous vous suggérons quand même de porter plainte au CRTC même s'il n'a aucune juridiction dans ces domaines, cela aura au moins l'avantage de faire prendre conscience à l'organisme du nombre impressionnant de problèmes rencontrés dans ce domaine.

Dans le contexte de la dérégulation tous azimuts prônée par le ministre de l'Industrie actuel, monsieur Maxime Bernier, cette légère avancée pour les consommateurs risque d'être de courte durée car les anciens monopoles (Bell, Telus, etc.) ne seront plus soumis à la réglementation du service local dès qu'ils auront perdu 25 % de part de marché.

L'ACEF de Lanaudière ainsi que les autres ACEF membres de l'Union des consommateurs réclament depuis longtemps que toute l'industrie de la téléphonie soit soumise à un encadrement réglementaire minimum comme cette déclaration de droits. Nous allons continuer à revendiquer un cadre réglementaire assurant une meilleure protection des consommateurs en téléphonie et demander que le CRTC ait le pouvoir de sanctionner les entreprises qui ne s'y conforment pas.

Si vous désirez plus d'information sur la charte des droits en attendant que les compagnies la diffusent, vous pouvez visiter le site Web du CRTC et consulter la décision 2006-52. Vous pouvez aussi appeler à l'ACEF, il nous fera plaisir de partager l'information.

Daniel Latendresse
ACEF Lanaudière