

L'EXPRESS DE L'ACEF



Association coopérative
d'économie familiale
Rive-Sud de Québec

www.acefrsq.com

T 418 835-6633
1 877 835-6633
33, Carré Lévis Québec G6V 5N5

25
ans

d'aide, d'éducation et d'action



Parution d'Octobre 2015



LE COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

Le **CPRST**, encore un acronyme pensez-vous, signifiant pour les initiés mais ne dit rien pour le reste de la population. Pour le **Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications**, cela devrait différer car vous concerne directement.

C'est en avril 2007 que le gouvernement du Canada commande la création d'un organisme indépendant de protection des consommateurs, financé par l'industrie, pour résoudre les plaintes des particuliers et des petites entreprises concernant les services de télécommunications. Ainsi naîtra le CPRST.

Le CPRST est entièrement financé par les fournisseurs de services participants. Cependant pour préserver son indépendance de l'industrie des télécommunications, le conseil d'administration comprend des administrateurs indépendants, dont deux sont nommés par des groupes de défense des consommateurs.

Le mandat du CPRST vise à solutionner les plaintes portant sur les domaines suivants du secteur des télécommunications:

- Téléphonie résidentielle;
- Services interurbains (incluant les cartes d'appels prépayées);
- Services de téléphone sans fil incluant les services vocaux, de transmissions de données et de messages textes;
- Services d'accès Internet sans fil et filaire;
- Annuaire des pages blanches, assistance-annuaire et assistance-téléphonique;

- Autre service de télécommunications au détail faisant l'objet d'une abstention de réglementation.

Ainsi les consommateurs n'ayant pas obtenu satisfaction suite à une plainte auprès de leur fournisseur, peuvent déposer une plainte au CPRST pour un examen indépendant, impartial et équitable. Les plaintes peuvent porter sur des sujets tels la facturation, les modalités contractuelles ou la prestation de services. Le recours au CPRST est gratuit et rapide.

Depuis décembre 2013, le CPRST administre également le *Code sur les services sans fil* (http://crtc.gc.ca/fra/info_sht/t14.htm), lequel aborde les plaintes portant entre autres sur la durée des contrats de services sans fil, les frais de résiliation et d'itinérance et d'autres pratiques de l'industrie.

L'ACEF Rive-Sud de Québec, par son regroupement l'Union des consommateurs, participe à des consultations du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), dont celle de novembre 2015 qui portera sur le mandat du CPRST. À la lumière de ce qui vous est révélé, auriez-vous des commentaires à faire à ce sujet ? Connaissez-vous des gens qui ont bénéficié de l'aide du CPRST? Est-ce que le CPRST devrait traiter les plaintes sur les services de télévision?

Nous aimerions connaître votre opinion à ce sujet. Vous pouvez nous contacter par courriel à acef@acefrsq.com, en précisant que cela concerne le CPRST. Aidez-nous à vous aider.

Pour plus d'informations : www.ccts-cprst.ca/fr/

Droits humains : une exigence démocratique!

Les mesures d'austérité dans les services et les programmes sociaux ont d'importants impacts sur les conditions de vie de la population et portent atteinte aux droits humains les plus fondamentaux. Des droits qui ont été acquis il y a bien longtemps, bien que continuellement non respectés! On parle par exemple du droit à l'éducation, droit à la santé, droit au logement, égalité entre les hommes et les femmes et plus encore ! Les droits ne sont pas un luxe, ni une idéologie, mais bien une exigence démocratique au-delà même de l'ordre du jour politique!

Le manque de financement des groupes de défense collective des droits n'améliorera certainement pas la situation. **Le contexte d'austérité fragilise les organismes communautaires, les empêchant de remplir pleinement leur mission.** Ainsi afin de réaliser pleinement leur mission, le *Regroupement des organismes en défense collective des droits* (RODCDC) et le mouvement *Je soutiens le communautaire* revendiquent :

- ✚ Le respect de l'autonomie des organismes communautaires et la reconnaissance de leur travail comme moteur de progrès social;
- ✚ Le plein financement à la mission globale de tous les organismes d'action communautaire autonome;
- ✚ L'indexation annuelle des subventions pour suivre l'augmentation des coûts de fonctionnement;

- ✚ La fin des compressions budgétaires et un réinvestissement majeur dans les services publics et les programmes sociaux.

Il existe une foule de mesures que le gouvernement pourrait reprendre pour répondre financièrement à ces revendications, notamment celles proposées dans la campagne 10 milliards de solutions sur:

www.nonauxhausse.org/.

L'ACEF RSQ participera au mouvement social afin de porter de l'avant ces revendications, notamment en participant aux

activités du 2 et 3 novembre prochain, mais également en contribuant de différentes façons : lettre au ministre, rencontre des députés, témoignage sur l'impact de nos services, etc. Contactez-nous pour plus d'informations!

SAVIEZ-VOUS QUE...

Saviez-vous qu'il existe un peu plus de 320 groupes communautaires de défense collective des droits au Québec et ce, dans divers secteurs d'intervention : aînés, consommation, logement, femme, travail, aide sociale, environnement, et plus encore!

Objet : Campagne électorale 2015 – questions aux partis



desquels elle est régulièrement interpellée. Ces questions adressées aux partis, l'ACEF souhaite vous les présenter, à vous électeur.

L'ACEF Rive-Sud de Québec, organisme à but non lucratif dont la mission est de promouvoir et défendre les droits des consommateurs depuis plus de 25 ans, soulève des questions, sur quelques dossiers à propos

Fiscalité et lutte contre les inégalités / fiscalité plus équitable

Depuis maintenant une trentaine d'années, la contribution fiscale des entreprises a chuté dramatiquement. Malgré ce que prévoient les modèles économiques, les montants ainsi épargnés n'ont pas été réinvestis par les grandes sociétés, ni en développement, ni en nouveaux emplois. Ces changements au système fiscal ont par contre contribué à accentuer les inégalités.

Après s'être privé volontairement de revenus, les gouvernements ont également choisi les coupures de services, bafouant les droits des chômeurs du pays, sabrant dans les investissements dans les logements sociaux, la sécurité environnementale, la recherche et

d'autres services essentiels, comme Statistique Canada ou Radio-Canada.

Les contraintes budgétaires découlant de la perte de revenus se sont aussi traduites par une diminution des transferts vers les provinces, affectant les montants disponibles pour le financement public de l'éducation et de la santé, et sans réinvestissement dans les programmes de lutte contre la pauvreté ou de redistribution équitable de la richesse.

Et pourtant, certains partis promettent aux citoyens de nouvelles baisses d'impôt, un procédé qui, tout comme les diverses voies d'évitement fiscal, bénéficie généralement davantage aux mieux nantis.

1. Comment votre parti compte-t-il assurer le versement de leur juste part d'impôt par tous les contribuables pour garantir le maintien et la bonification des programmes sociaux?

2. Quelles mesures envisagez-vous de mettre en place afin de lutter efficacement contre la pauvreté et de combattre les inégalités?

Financement des groupes de consommateurs

La pertinence et l'utilité des groupes sans but lucratif voués à la défense des droits des consommateurs ne

sont plus à démontrer. Le Programme de contributions du Bureau de la consommation d'Industrie Canada, finance les recherches effectuées par ces groupes. Malgré la croissance des projets soumis, malgré la hausse des dépenses des organismes, le montant de cette enveloppe, fixée à 1,6 M (pour 4000 groupes communautaires), n'a pas évolué depuis plus de dix ans.

Outre ce financement par projet qui, malgré l'insuffisance de l'enveloppe, demeure essentiel pour le développement de la recherche liée au domaine de la consommation, le financement à la mission, qui manque cruellement à la plupart de ces groupes, nous est constamment dénié. Cette absence de financement a pour effet de limiter considérablement, faute de ressources, la participation des groupes de consommateurs aux différents processus consultatifs et décisionnels susceptibles de se tenir au pays.

1. Votre parti reconnaît-il la pertinence et l'importance des groupes de défense des droits des consommateurs canadiens? Le cas échéant, votre parti est-il prêt à s'engager à appuyer financièrement la mission des groupes de défense de droits des consommateurs du pays?

Lutte contre l'évasion fiscale

Les pertes de revenus qu'entraîne pour l'État l'évasion fiscale sont trop importantes pour que se poursuive le laisser-aller sur cette question.

Le Canada n'a pas d'excuse – prétendre simplement que des mesures locales seraient inefficaces ou que nous sommes impuissants parce que rien ne peut être fait sans l'appui des autres pays résonne aujourd'hui comme des faux-fuyants. Le Canada participe à nombre de tables – G7 et G20, notamment, – et est impliqué dans de nombreuses négociations où ces enjeux peuvent être soulevés et réglés.

Un rapport publié en mai 2014 par le collectif Échec aux paradis fiscaux, détaille des solutions possibles qui n'attendent que la volonté politique pour être mises en place en vue de rapatrier une bonne part des capitaux envolés dans les paradis fiscaux.

1. Votre parti est-il prêt à faire de la lutte à l'évasion fiscale un enjeu prioritaire? Quelles sont les mesures envisagées à ce jour?

Avenir de la télévision publique

Les compressions imposées à Radio-Canada désolent et inquiètent plusieurs Canadiens : journalistes, créateurs, producteurs, citoyens, etc. Cette société d'État a un rôle essentiel à jouer pour la promotion de la culture et le renforcement de la démocratie au pays. Elle ne peut remplir ce mandat que si la pérennité de son financement est assurée et que si elle est libre de toute contrainte politique ou partisane.

1. Quelles sont les mesures que compte prendre votre parti pour assurer que Radio-Canada soit à nouveau en mesure de remplir intégralement son mandat?

Régime d'assurance médicaments entièrement public

Le Canada est le seul pays qui se soit doté d'un système de santé public sans y avoir inclus un système complémentaire d'assurance médicaments entièrement public. Les conséquences néfastes de ce choix pèsent lourdement sur les budgets des ménages, des entreprises et des services de santé publics provinciaux: nous payons actuellement au Canada nos médicaments 30 % plus cher que la moyenne des autres pays de l'OCDE.

1. Votre parti compte-t-il prendre les mesures nécessaires pour la mise sur pied d'un système canadien d'assurance médicaments entièrement public, soutenu par un financement adéquat?

Télécommunications

Depuis le décret de 2006, qui a imposé au CRTC d'accorder la priorité au jeu du libre marché, le Canada figure parmi les pays où l'on paie le plus cher pour les services de télécommunication.

Les forces du marché n'ont pas apporté aux consommateurs les bénéfices sur le prix et les services qu'on leur faisait miroiter. Les fournisseurs de services, pour leur part, encaissent les revenus moyens par client les plus élevés de la planète – à égalité avec les États-Unis.

Dans une société où Internet évolue très rapidement et représente une alternative de plus en plus importante tant pour l'information que pour le divertissement, les pratiques des fournisseurs posent des barrières inacceptables à l'accès – prix élevés, vitesses déraisonnablement basses, limitations et plafonds, attaques contre la neutralité.

Quand, en plus, le gouvernement en place « oblige » la population à obtenir l'information sur les services de l'état par voie électronique, au lieu de parler avec de « vraies personnes humaines », bien des gens risquent de ne pas obtenir les services.

1. Selon votre parti, quelles mesures devraient être prises pour assurer à l'ensemble des Canadiens d'avoir accès à l'information de tous les services de l'état, par voie électronique ou autre?

Nous souhaitons que ces questions vous aideront à nourrir votre réflexion sur certains enjeux auxquels, en bout de ligne, touchent directement votre quotidien comme citoyen.

Victoire des bénéficiaires du programme de supplément au loyer (PSL) et de supplément au loyer d'urgence concernant le recours collectif contre SHQ!

Le recours collectif concerne l'imposition illégale de frais pour la location d'électroménagers (ex : réfrigérateur, cuisinière) par la Société d'habitation du Québec (SHQ), et ce depuis juillet 2004. En effet, les bénéficiaires des programmes de supplément au loyer (PSL) et de supplément au loyer d'urgence ont eu à défrayer 8\$/appareil/mois, alors que cela était déjà inclus dans le loyer.

Une longue bataille

Cette victoire fait suite à une initiative démarrée en 2007 par une locataire, pour laquelle le Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ) n'a pas hésité à se porter requérant du recours collectif en 2010. « Puisque le RCLALQ a comme mandat de promouvoir le droit au logement et d'être un porte-parole politique pour les locataires, en particulier pour les ménages locataires à faible revenu, la décision de s'investir dans un tel recours allait de soi »

Recours collectif contre Vidéotron: Victoire pour les consommateurs!

Vous étiez abonnés au service Internet haute vitesse extrême de Vidéotron en 2007? Ce recours collectif vous touche peut-être.

En août 2007, Vidéotron annonçait aux quelque 34 000 clients abonnés au forfait Internet haute vitesse Extrême que l'utilisation illimitée prévue au contrat serait dorénavant plafonnée à 100 Go par mois et que les utilisations excédentaires entraîneraient des frais.

Initiateur du recours collectif, Union des consommateurs reprochait à Vidéotron d'avoir contrevenu à la Loi sur la protection du consommateur, en vertu de laquelle un bien ou un service fourni doit être conforme à la description qui en est faite dans le contrat, et qui interdit d'imposer des frais qui ne sont pas mentionnés au contrat de façon précise. En août dernier, la juge Capriolo, qui signe la décision, donne raison à Union des consommateurs sur ces deux points.

souligne Nicole Dionne, du conseil d'administration du RCLALQ.

Ce qui sera versé aux locataires

La SHQ a été condamnée à verser 1 194 816\$, en plus des intérêts et une indemnité additionnelle, aux locataires lésés. Ce sont environ 588 ménages, ayant vu leur subvention réduite du montant de location des électroménagers, de juillet 2004 à janvier 2015, qui pourront recouvrer les sommes perçues illégalement.

Comment se faire rembourser

Les locataires qui croient être admissibles au recours collectif sont invités à soumettre dès maintenant, et ce, jusqu'au 12 mars 2016, une demande de remboursement en remplissant le formulaire de réclamation et en fournissant les pièces justificatives et envoyer le tout au gestionnaire du fonds. Pour y avoir accès, visitez le site du RCLALQ à l'adresse suivante : www.rclalq.qc.ca ou contactez le RCLALQ au (514) 521-7114.

La juge Capriolo désigne cinq classes de clients à rembourser, la principale étant celle des utilisateurs ayant reçu des pénalités, pour laquelle le tribunal ordonne le paiement de 1,2 million \$, en plus d'intérêts et indemnités.

Ce qui sera versé aux consommateurs

Toutefois ce n'est pas maintenant que les consommateurs obtiendront les montants auxquels ils ont droit. Les parties seront de nouveau convoquées par le tribunal, après l'expiration du délai d'appel, afin de déterminer le montant total du recouvrement collectif, le mode de distribution et la procédure de réclamations individuelles, si appropriée, ainsi que le mode de publication des avis aux membres. Si vous désirez avoir plus d'informations sur ce recours collectif ou vous inscrire pour être informé des prochains développements du dossier, visitez le site d'Union des consommateurs: <http://uniondesconsommateurs.ca>.



**ÉCONO
LOGIS**

Un service gratuit en
EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Vous êtes propriétaire ou locataire? Vous aimeriez obtenir des services gratuits pour **améliorer l'efficacité énergétique de votre domicile**? Le programme Éconologis est peut-être pour vous.

Éconologis est un programme destiné aux **ménages à revenu modeste**. Il permet de profiter, gratuitement, de conseils personnalisés, de travaux mineurs tels l'installation d'ampoules fluocompactes, de coupe-froid, d'une pomme de douche à débit réduit, etc. et même l'installation de thermostats électroniques.

Pour en savoir davantage, connaître les critères d'admissibilité ou pour vous inscrire, communiquez avec [Vivre en Ville](#), l'organisme autorisé pour les régions de la Capitale-Nationale (03) et de Chaudière-Appalaches (12), au **418 523-5595**. Pour plus d'informations sur le programme Éconologis, téléphonez au 1-866-266-0008 ou, visitez le <http://www.econologis.ca>

Ce programme est offert d'octobre à mars seulement. Ne perdez pas de temps, renseignez-vous dès aujourd'hui sur le programme Éconologis.



Démythification des Régimes enregistrés d'épargne-étude (REÉÉ)

Quelques définitions :

Les régimes enregistrés d'épargne-étude (REÉÉ) sont des véhicules d'épargne qui permettent à une personne (le souscripteur) de mettre de l'argent de côté dans le but d'en aider une autre (le bénéficiaire) à défrayer le coût de ses études postsecondaires. Pour ouvrir un REÉÉ à l'intention d'un enfant (qui doit résider au Canada au moment de la désignation), le souscripteur doit avoir le numéro d'assurance sociale de celui-ci et se rendre chez un fournisseur de REÉÉ (institutions financières, fournisseurs de services financiers ou fondations).

Différents types de REÉÉ sont disponibles et comportent des caractéristiques qui leur sont propres (régimes individuel, familial ou collectif). Les montants investis dans un REÉÉ (les cotisations) ne sont pas déductibles d'impôt mais les intérêts générés par ces placements sont à l'abri de l'impôt. Les cotisations seront récupérées par le souscripteur à l'échéance du régime ou lorsque le jeune débutera ses études postsecondaires.

Saviez-vous que ... ?

Les sommes épargnées dans un REÉÉ ne servent pas uniquement à financer des études universitaires. De nombreuses autres formations peuvent également être financées au moyen d'un REÉÉ, notamment des formations professionnelles ou des études collégiales.

En quoi les REÉÉ sont-ils différents des autres véhicules d'épargne ?

L'avantage des REÉÉ est qu'ils permettent aux familles de profiter de différentes subventions des gouvernements fédéral et provincial, lesquelles viennent gonfler

rapidement les sommes investies. Une famille québécoise pourra profiter de la *Subvention canadienne pour l'épargne-étude* (SCÉÉ) et de l'*Incitatif québécois à l'épargne-étude* (IQÉÉ). En fonction du revenu familial net, ces subventions viennent bonifier chaque dollar investi dans un REÉÉ jusqu'à concurrence des premiers 2500\$ investis annuellement. Au maximum, la SCÉÉ permet d'obtenir jusqu'à 600\$ par an et 7200\$ au cours de la durée maximale d'un REÉÉ. Toujours en fonction du revenu familial net et des montants investis, l'IQÉÉ permet d'obtenir jusqu'à 300\$ par an et 3600\$ au cours de la durée maximale d'un REÉÉ.

Et si une famille n'a pas les moyens d'investir ?

Les familles qui ne disposent pas de suffisamment d'argent pour cotiser à un REÉÉ peuvent également trouver leur compte grâce aux REÉÉ. Les familles recevant du Supplément de la prestation nationale pour enfant et dont l'enfant est né après le 31 décembre 2003 sont admissibles au *Bon d'études canadien* (BÉC). Cette subvention, offerte par le gouvernement du Canada, permet de recevoir 25\$ pour l'ouverture d'un REÉÉ et un premier versement de 500\$. Ensuite, aussi longtemps que la famille est admissible au Supplément de la prestation nationale pour enfant, 100\$ seront versés chaque année pendant 15 ans dans le REÉÉ de l'enfant.

L'aspect le plus intéressant de cette subvention est que les montants demeurent disponibles, que la famille cotise ou non dans le REÉÉ de l'enfant; 2000\$ pourraient ainsi s'accumuler sans qu'aucune autre cotisation n'ait été effectuée.

Mais attention ...

Certains régimes sont plus contraignants, il est donc important de magasiner et d'effectuer des comparaisons avant d'arrêter votre choix. En effet, certains régimes n'autorisent pas le changement de bénéficiaire, d'autres ne permettent pas l'arrêt des cotisations en cas de difficultés financières. Également, quelques régimes excluent certains types d'études ou la poursuite d'études dans certains établissements postsecondaires. Enfin, pour les familles admissibles au BÉC et qui ne sont pas en mesure d'effectuer régulièrement des cotisations, il est primordial de choisir un régime qui permet de ne verser, aucune cotisation. Avant de signer, vous devez donc impérativement vous informer des particularités du régime auquel vous envisagez de souscrire et vous assurer que

votre budget vous permet d'effectuer les cotisations, lorsqu'elles sont obligatoires.

Quelles questions poser avant d'ouvrir un REÉÉ?

Voici quelques questions à poser lors de votre rencontre avec un fournisseur: y a-t-il des coûts pour l'ouverture du régime? Y a-t-il des frais d'administration et si oui quelle en est la fréquence (par mois, une fois)? Le régime permet-il de recevoir les 3 subventions (SCEE, IQEE et BEC)? Exige-t-on une cotisation minimale? Quels sont les études et établissements d'enseignement admissibles?

Pour vous aider à démythifier les REÉÉ, l'ACEF Rive-Sud de Québec offre des formations; n'hésitez pas à nous contacter pour en savoir plus.

Nouveautés / à redécouvrir!

De nouveaux dépliants d'information pour les locataires sont maintenant disponibles. Les sujets abordés sont:

- ✚ La reprise de logement
- ✚ Les expulsions illégales
- ✚ Les évictions
- ✚ La conversion d'un logement en condo

N'hésitez pas à vous informer sur ces différents sujets ou à venir les consulter sur place!



FINANCES PERSONNELLES 2016

Cette année encore l'ACEF Rive-Sud de Québec offre le guide *Finances personnelles 2016*, l'outil budgétaire indispensable pour les gens qui tiennent un budget. En effet, pour aussi peu que 5\$, cette méthode, simple et efficace, vous permet de gérer vos revenus de façon à faire vos choix de vie sans vous endetter. Le guide contient plus de 60 pages de conseils pratiques et de grilles pour vous aider chaque jour à gérer revenus et dépenses afin d'atteindre vos objectifs.

Les *Éditions Protégez-vous*, qui diffusent ce document, vous offre en prime le *Guide de la planification financière de la retraite*. Vous retrouverez dans ce guide une foule d'informations et de conseils utiles pour vous aider à planifier votre retraite sur des bases solides, selon vos objectifs, et en tenant compte de facteurs comme l'inflation et l'espérance de vie.

L'Association coopérative d'économie familiale Rive-Sud de Québec a pour mission de soutenir les consommateurs dans la gestion de leurs finances personnelles par des activités d'aide et d'information. Elle travaille également à la défense collective des droits et intérêts des consommateurs et des locataires.

L'ACEF Rive-Sud dessert la ville de Lévis, les MRC de Bellechasse, Montmagny, L'Islet et Lotbinière.