

Chers membres,

Encore une belle année bien remplie pour toute l'organisation du Service budgétaire. Il y a eu des départs et des arrivées au sein de l'équipe de travail, mais le service à la clientèle est demeuré constant et professionnel. Bravo l'équipe !

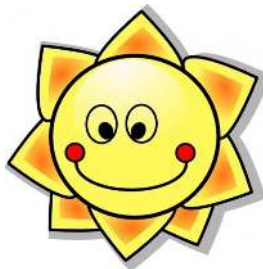
Je peux vous annoncer en grande primeur que dès l'automne 2013, nous travaillerons à mettre sur pied un nouveau service. Financé par le Fond québécois en initiative sociale, nous implanterons « La boîte en carton » . Plus précisément, ce sera un service d'aide au déménagement pour les personnes à faible revenu que le réseau social ne peut aider pour cette tâche. Je ne vous en dis pas plus pour le moment mais vous tiendrai au courant des développements.

Par ailleurs, nous avons mis sur pied un programme de formation pour les élèves de 3^e secondaire dans le cadre du cours Projet personnel en orientation. Nous tentons de répondre à la fameuse question: « Combien d'argent ça prend pour bien vivre? » posée par ces jeunes en quête de leur avenir professionnel. À l'essai en mai dernier, nous offrirons l'an prochain ce programme dans toutes les écoles de la MRC Lac-Saint-Jean-Est.

Enfin, nous sollicitons toujours votre contribution pour identifier des causes potentielles de recours collectifs. Pas besoin d'être un expert, noter votre expérience avec le commençant dont vous doutez de son agissement légal et contactez-nous afin de valider vos observations.

Bonne vacance estivale à tous! Ce bulletin de s'autodétruira pas après lecture, à faire circuler largement !

Sophie Racine, coordonnatrice



Dans cette édition vous retrouverez:

- * Article annoncé en solde;
- * Locataire et enquête de crédit;
- * Téléphone mobile, évitez les frais imprévus;
- * Agence de recouvrement, mettre fin au harcèlement;
- * Départ de AnyPier Lapointe, stagiaire;
- * Les ententes Hydro-Québec.



Nos bureaux seront fermés du 30 juin au 2 septembre 2013. Nous vous souhaitons une belle période estivale

ARTICLE ANNONCÉ EN RUPTURE DE STOCK

Un article annoncé en solde doit être disponible en quantité suffisante pour répondre à la demande



Si le commerçant prévoit ne pas être capable de satisfaire à la demande, il doit préciser la quantité exacte en stock dans sa publicité.

Les mentions « quantité limitée » ou « jusqu'à épuisement des stocks » ne sont pas considérées comme suffisantes.

Un commerçant pourrait vous attirer avec un article qu'il détient en petite quantité et vous diriger ensuite vers un article plus dispendieux. C'est pourquoi la loi sur la protection du consommateur comprend ce genre de règlement.

En cas de rupture de stock

Lorsque vous vous présentez au magasin pendant la période du solde et qu'on vous répond que l'article en solde n'est plus disponible, vous pouvez exiger du commerçant qu'il vous offre un autre article de même nature et d'un prix égal ou supérieur.

Certains commerçants vous remettront un coupon d'achat différé qui vous permettra d'acheter l'article plus tard au prix en solde.

Source: Office de la protection du consommateur

PROPRIÉTAIRE DE LOGEMENT ET ENQUÊTE DE CRÉDIT



Le propriétaire d'un logement à louer peut demander des renseignements personnels aux personnes intéressées, afin de s'assurer de leur identité ainsi que de leurs comportements et de leurs habitudes de paiement.

En principe, le propriétaire peut recourir aux services d'un agent de renseignements personnels (à ses frais) pour enquêter sur les habitudes de paiement d'un futur locataire, mais seulement avec le consentement de ce dernier.

Si vous voulez éviter les mauvaises surprises lorsqu'une enquête de crédit vous est demandée, vous avez la possibilité d'obtenir gratuitement votre dossier de crédit, conservé par au moins une des agences d'évaluation du crédit au Canada soit, Équifax Canada et TransUnion Canada.

Renseignements qu'on peut vous demander	Renseignements qu'on ne peut vous demander
- Nom	Numéro:
- Adresse	- d'assurance sociale,
- Numéro de téléphone	- de passeport,
- Nom du propriétaire actuel	- de permis de conduire
- Adresse et téléphone du propriétaire actuel	- d'assurance maladie
- Coût de votre logement actuel	- de compte bancaire
	- de carte de crédit
	- nom et adresse de l'employeur
	- salaire et chèque de paie

Le dossier de crédit donne un aperçu de vos antécédents en matière de crédit. C'est l'un des principaux outils que les prêteurs utilisent pour accepter ou refuser de vous consentir un prêt.

Vous pouvez obtenir votre dossier de crédit par la poste ou via Internet

Par la poste

Equifax Canada
Division des relations consommateurs
C.P. 190, succ. Jean-Talon
Montréal (Québec) H1S 2Z2

Téléphone (sans frais): 1-800-465-7166

En ligne: www.equifax.ca

Par la poste

TransUnion Canada
Relations aux consommateurs
C.P. 1433, succ. St-Martin
Laval (Québec) H7V 3P7

Téléphone (sans frais): 1-877-713-3393

En ligne: www.transunion.ca

Vous pouvez obtenir des formulaires à remplir pour votre demande par la poste à nos bureaux situés au 415 rue Collard O.

À noter que les services en ligne sont plus rapides mais que des frais sont exigés

TÉLÉPHONE MOBILE

POUR ÉVITER LES FRAIS IMPRÉVUS

Désactiver l'accès aux données mobiles, dès la prise de possession de l'appareil.

Si vous recevez des messages textes d'offres promotionnelles, de contenu de divertissement ou de jeux que vous n'avez pas demandé et qui apparaissent sur une facture, contestez ce montant auprès du fournisseur.

Consulter souvent votre relevé d'utilisation sur le site web du fournisseur.

Les services prépayés permettent habituellement d'éviter les frais excédentaires.

Si des frais inexplicables apparaissent à votre facture, n'hésitez pas à contacter le fournisseur qui selon le cas, pourrait offrir un crédit.

Au besoin contacter le CPRST.



Utiliser stratégiquement les réseaux WI-FI



Attention aux usages qui consomment beaucoup de bande passante: téléchargement et écoute en continu (audio et vidéo) sont gourmands.

Éviter les mises à jour automatiques, notamment pour les applications et les courriels (les relever manuellement).

Les services prépayés permettent habituellement d'éviter les frais excédentaires.

Télécharger des applications qui facilitent le suivi de l'utilisation (3G Watchdog, My Data Manager) installés par défaut sur certains modèles.

Désactiver l'itinérance lorsque vous partez en voyage (ou laisser le téléphone à la maison)

COMMENT METTRE FIN AU HARCÈLEMENT LORS DE RECouvreMENT

Savez-vous qu'il existe une loi sur le recouvrement de certaines créances, qui encadre les moyens qu'utilisent les agences de recouvrement afin de récupérer une somme d'argent.

Un agent de recouvrement n'a pas le droit de vous faire des menaces, du harcèlement ou de l'intimidation pour arriver à ses fins. Même endetté jusqu'au cou, vous avez droit au respect de votre vie privée et de votre réputation. Ne vous laissez pas faire!

Si vous ne payez pas la somme d'argent demandée, il n'a pas le droit de vous faire croire qu'il:

- engagera des procédures judiciaires contre vous;
- vous fera arrêter et que vous irez en prison.

Vous ne désirez pas que l'agent communique avec vous par téléphone?

Il est dans votre droit de lui demander de communiquer avec vous uniquement par écrit. Pour ce faire, vous devez lui envoyer un avis écrit. Cet avis peut être valide pour une période de 3 mois. Après ce délai, vous pouvez transmettre un nouvel avis si vous souhaitez toujours qu'il communique avec vous seulement par écrit.

Lors d'une demande de communication par écrit, vous devez donner:

- le nom du créancier;
- le montant dû;
- la date de chacun des versements.



Vous constatez qu'une agence de recouvrement ne respecte pas la loi?

Vous avez 3 ans, à partir du jour où le problème a commencé pour présenter la cause devant les tribunaux. Vous pouvez également porter plainte auprès de l'Office de la protection du consommateur.

Vous pouvez exiger d'avoir les pièces justificatives liées à la somme d'argent que l'agent prétend que vous devez. Il peut s'agir, par exemple, de factures, ou d'états de compte.

Un agent de recouvrement communique avec vous, mais vous n'êtes pas la personne qui doit la somme d'argent demandée?

Il se peut qu'il vous confonde avec une autre personne du même nom. Dès la première communication, informez l'agent qu'il fait erreur. Il n'aura pas le droit de communiquer de nouveau avec vous. S'il le fait, vous pouvez porter plainte auprès de l'Office de la protection du consommateur.

Source: Office de la protection du consommateur

DÉPART DE ANYPIER



C'est avec plaisir que nous avons accueilli AnyPier Lapointe comme stagiaire en techniques de travail social à raison de 2 jours par semaine.

AnyPier a terminé son stage avec nous le 15 mai dernier.

Nous te souhaitons beaucoup de succès pour tes projets d'avenir et au plaisir de te revoir.

L'équipe du Service budgétaire Lac-Saint-Jean-Est

LES ENTENTES AVEC HYDRO-QUÉBEC

Vous êtes client d'Hydro-Québec ?

Vous avez de la difficulté à faire vos paiements?

Cela peut toucher tout le monde et ce, pour différentes raisons.

N'ATTENDEZ PAS pour communiquer avec Hydro-Québec!

Hydro-Québec offre des ententes de paiement pour le remboursement de dettes. Certaines ententes sont pour la clientèle grand public et d'autres spécifiques aux ménages à faible revenu.

POUR L'ENSEMBLE DE LA POPULATION

Vous avez reçu un **avis de rappel** de la part d'Hydro-Québec.

Par exemple, vous avez une arriération de 600\$ et une consommation courante de 50\$ par mois. Votre solde impayé peut être échelonné sur un maximum de 12 mois plus votre consommation courante.

Exemple

$600\$ \div 12 = 60\$$ (dette) + $50\$$ (consommation courante) = $110\$$

Cette entente tiendra tant que la dette ne sera pas payée entièrement et tant qu'il n'y aura pas de manquement à l'entente.

Vous n'avez pas réagi à votre avis de rappel, vous avez reçu un **avis de retard**.

L'entente précédente n'est plus possible. Vous aurez maintenant le devoir de payer 50% de votre dette plus votre consommation courante.

Exemple

$600\$ \div 2 = 300\$$ (dette) + $50\$$ (consommation courante) = $350\$$

Le reste de la dette de 300\$ devra être échelonné sur 12 mois plus votre consommation courante.

Vous n'avez pas réagi à votre avis de retard vous avez maintenant reçu un **avis d'interruption de service**.

Votre entente possible avec Hydro-Québec n'existe plus. Vous devrez payer la totalité de votre dette pour ne pas être interrompu.

Comme vous pouvez le constater il est très avantageux de signifier votre désir de prendre une entente le plus rapidement possible.

POUR UNE PERSONNE OU UN MÉNAGE À FAIBLE REVENU

Il est important de le mentionner lorsque vous communiquez avec Hydro-Québec. Il existe des ententes personnalisées-CFR (client à faible revenu) qui donnent la possibilité d'étaler la dette jusqu'à 48 mois.

Voici le tableau avec lequel Hydro-Québec se réfère pour déterminer un client à faible revenu.

REVENUS MENSUELS BRUTS ET ALLOCATIONS

Type de ménage	Aide sociale	Salaire minimum 40 h/adulte
Couple, 2 enfants 4 personnes	1,870\$	4,164\$
Monoparentale + 2 enfants 3 personnes	1,538\$	2,680\$
Couple sans enfants	936\$	3,492\$
Personne seule	604\$	1,746\$



Pour d'avantage d'informations ou de l'accompagnement dans votre démarche, vous pouvez communiquer avec le Service Budgétaire Lac-Saint-Jean Est au 418-668-2148

RENOUVELLEMENT DE VOTRE TAUX HYPOTHÉCAIRE



Vous être un fidèle client de votre institution financière . Vous avez également un prêt hypothécaire que vous renouvez à échéance. Mais obtenez-vous le meilleur taux parce que vous êtes un fidèle

client ?

Pas nécessairement. Nous avons reçu dernièrement des témoignages de personnes, qui après réception de leur renouvellement hypothécaire par le poste ont eu l'heureuse idée de vérifier le taux qu'ils pourraient obtenir auprès d'un courtier hypothécaire ou une autre institution avant de signer leur renouvellement.

Plusieurs ont été déçus de constater qu'être un bon payeur et ce, durant plusieurs années, n'est pas nécessairement un gage de reconnaissance de la part de l'institution avec lequel vous faites affaires. Par contre, en magasinant leur taux ils ont réalisé des économies.

Une personne entre autre est passé d'un taux de 5,1% si elle avait signé immédiatement, à un taux de 2,8% après avoir vérifié auprès d'une autre institution.

Au moment de renouveler votre hypothèque, ça vaut toujours la peine de négocier avec son prêteur. Si vous ne le faites pas et que vous vous contentez de renouveler automatiquement l'hypothèque, vous risquez de renoncer à de belles économies!



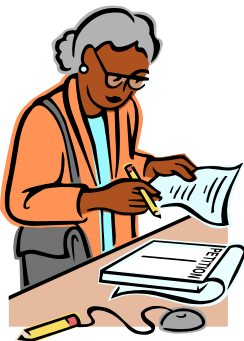
BON À SAVOIR

- En 2011, 0,41 % des prêts hypothécaires étaient en souffrance depuis au moins trois mois, au Canada, par rapport à 0,43 % en 2010. Au cours du premier semestre de 2012, cette proportion a baissé à 0,36 %. Aux États-Unis, la moyenne de prêts hypothécaires en souffrance a atteint 3,04 % au deuxième trimestre de 2012. Selon la SCHL, les règles plus prudentes en vigueur au Canada en ce qui concerne les prêts hypothécaires expliquent cette différence.
- Une hausse de 2% des taux d'intérêt placerait quatre propriétaires canadiens sur 10 dans l'incertitude quant à leur capacité de payer leur maison, selon une étude de la Banque de Montréal.
- Un client satisfait en parle à trois autres, un client insatisfait en parle à onze.

Le Service budgétaire est à la recherche de témoignages écrits de personnes qui ont utilisés nos services et qui apprécient notre organisme. Ces témoignages peuvent servir à la présentation de conférences-témoignages organisées par Centraide afin de faire connaître leur mission.

Votre nom ne sera divulgué en aucun temps.

PÉTITION



Afin que le gouvernement du Québec reconnaisse la contribution réelle des groupes en défense collective des droits en appliquant un redressement de leur financement visant à atteindre les seuils planchers établis par le Réseau québécois de l'action communautaire autonome, le Service budgétaire Lac-Saint-Jean-Est, vous invite à signer une pétition en ligne sur le site de l'Assemblée nationale pour le redressement du financement des organismes en défense collective des droits. Nous vous invitons également à visiter notre page Facebook et à diffuser le lien dans vos réseaux.

La pétition est en ligne sur le site de l'Assemblée Nationale à l'adresse suivante:

<https://www.assnat.qc.ca/fr/exprimez-votre-opinion/petition/Petition-3811/index.html>

Merci de nous appuyer!