

VOLUME 1, numéro 1, mars 2012

Chers membres,

L'équipe du Service budgétaire a décidé de baptiser son envoi aux membres L'Antidote. Nous cherchions un nom représentatif aux couleurs de notre organisme.

Dans une société de consommation telle que la nôtre, où les messages véhiculés par la sollicitation et la publicité atteignent nos propres valeurs et besoins, il nous faut prendre une certaine distance face à l'avalanche d'informations qui nous envahit.

L'Antidote peut nous aider à prendre ce recul. Il informe et outille le consommateur, il invite également à réagir de différentes manières pour faire valoir nos droits, aborde des sujets d'actualités ainsi que des pistes de solutions.

Nous vous souhaitons une bonne lecture  
et espérons que vous en apprécierez le contenu.

De toute l'équipe du Service budgétaire Lac-Saint-Jean-Est



De gauche à droite Diane Larouche, adjointe-administrative, Marie-France Gagnon, consultante, Sophie Racine, coordonnatrice, Thérèse Gagnon, consultante



## Dans l'édition printanière vous retrouverez:

- \* Magasiner vos assurances pourrait s'avérer payant.
- \* L'inspection obligatoire des véhicules de 8 ans et plus :
  - \* Explication du projet de loi.
  - \* Position du Service budgétaire et de ses membres.
  - \* Lancement d'une pétition contre le projet.
- \* Faire respecter vos droits, c'est important.
- \* Journée mondiale des droits des consommateurs "Droit au choix".
- \* Coupures d'électricité quoi faire.
- \* Réaction au budget Bachand.

L'Antidote sera disponible sur  
[www.servicebudgetaire.com](http://www.servicebudgetaire.com)

Sur notre site vous pouvez également vous abonner à notre info-lettre, ainsi vous recevrez un courriel vous informant du dépôt d'une nouvelle édition de notre journal, de nos activités, communiqués, etc.

## IMPORTANT

Les membres qui désirent continuer à le recevoir par courrier devront nous en avvertir en communiquant avec nous au

418 668-2148

## MAGASINER VOS ASSURANCES, POURRAIT S'AVÉRER PAYANT

Depuis plusieurs années vous faites affaire avec la même compagnie d'assurance sans vérifier si vous pourriez bénéficier d'un meilleur prix? Peut-être devriez-vous vous prêter à l'exercice, les résultats pourraient vous surprendre!

Vous êtes prêt à consacrer un peu de temps pour demander des soumissions à différentes compagnies? Voici quelques conseils pour bien amorcer votre recherche.

- \* Bien connaître la valeur de vos biens si vous voulez être assuré adéquatement.
- \* Contacter au moins trois compagnies d'assurance ou entreprises de courtage.
- \* Soyez honnête dans vos réponses à l'assureur, car cacher des détails pour payer moins cher pourrait occasionner la résiliation de votre contrat et le non paiement de votre réclamation.
- \* Attention aux courtiers qui magasinent seulement auprès des compagnies qu'ils représentent.
- \* Demandez différentes propositions selon la franchise que vous pourriez payer. Plus la franchise sera élevée, plus votre police d'assurance sera diminuée.
- \* Combinez l'assurance automobile et habitation pour obtenir un rabais.
- \* Si vous êtes membre d'un ordre professionnel ou diplômé d'université, vous êtes peut-être admissible à certains rabais.

### Qu'est ce qui peut faire varier le coût de l'assurance auto

- \* La marque et l'année de la voiture.
- \* Le lieu de résidence.
- \* L'utilisation du véhicule : personnel ou professionnel.
- \* L'âge, le sexe, le nombre d'années d'expérience de conduite.
- \* Le nombre d'accidents et points d'inaptitude.
- \* Le nombre de demandes d'indemnité.
- \* La protection désirée.

### Qu'est-ce qui peut faire varier le coût de l'assurance habitation

- \* La valeur de la maison et biens/meubles.
- \* Le type d'habitation (ex. logement, unifamiliale, copropriété).
- \* L'année de construction.
- \* La situation géographique (ex. zone inondable, quartiers à risque pour le vol).
- \* Le type de système de chauffage, (bois ou électricité).
- \* La proximité d'une borne-fontaine.
- \* Les demandes d'indemnités précédentes.
- \* La protection désirée.

Le Service budgétaire est actuellement en démarche pour organiser un atelier sur les assurances.

Lors de nos rencontres en consultation budgétaire nous avons constaté qu'un grand nombre de personnes ne connaissent pas leurs besoins réels dans le domaine des assurances. Par conséquent cela crée des problèmes, en ayant de trop grosses mensualités ou en ne possédant aucune assurance.

Par la tenue d'un atelier sur les assurances, le Service budgétaire aimerait que les consommateurs soient en mesure de mieux connaître leurs besoins et ainsi obtenir une protection adéquate en tenant compte de leur situation financière.

Si vous êtes intéressé à suivre un atelier sur les assurances vous pouvez communiquer avec nous au 418 668-2148

### Comment se préparer à une réclamation

- \* Dresser une liste de tous vos biens.
- \* Prendre des photos ou vidéos de vos biens.
- \* Garder vos factures ou faire des photocopies.
- \* Placer tous ces documents en lieu sûr à l'abri des sinistres.



## PROJET DE LOI 48 OU L'INSPECTION DES "MINOUNES" OBLIGATOIRE

Le 7 décembre 2011, le ministre de l'environnement, Monsieur Pierre Arcand a déposé un projet de loi visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre en obligeant les véhicules de huit ans et plus à subir une inspection environnementale.

Beaucoup de rumeurs ont circulé suite à cette annonce mais il est important de spécifier que le projet de loi fera l'objet de consultations et de discussions avant de passer au vote à l'Assemblée nationale. Le Service budgétaire a été approché et a accepté de présenter un mémoire afin de donner le point de vue de ses membres et clients face aux impacts d'un tel projet sur la population.

Dans un communiqué, le ministre nous donne une ébauche de son projet, en voici quelques éléments.

- Dans un premier temps, la loi s'appliquerait uniquement aux véhicules **de huit ans ou plus lors d'un changement de propriétaire**.
- La deuxième phase obligerait tous les véhicules de 8 ans et plus qu'ils soient à vendre ou non à subir une inspection environnementale et ce **tous les deux ans**.
- Dans une dernière étape, l'intention du gouvernement est d'aller encore plus loin en permettant éventuellement de jumeler une inspection mécanique au processus qui sera instauré.



*Le Service budgétaire Lac-Saint-Jean-Est est un des organismes qui a été sollicité par pour la présentation d'un mémoire sur le projet de loi 48*

## Rencontre avec les membres sur le projet de loi 48

Le 20 mars dernier, nous avons tenu une rencontre avec certains de nos membres afin de définir la position ainsi que les actions pour le dépôt d'un mémoire à l'Assemblée nationale du Québec.

Cette rencontre s'est avérée fort intéressante et constructive. À la lumière des arguments présentés, la position des membres s'est avérée contre le projet de loi dans sa totalité. Et c'est dans cet optique que le mémoire sera rédigé.

### Les arguments qui mettent de l'avant notre position sont :

- \* Ce projet s'attaque davantage aux personnes à faible revenu.
- \* S'il y a des gens qui entretiennent bien leur voiture, il s'agit des per-

sonnes à faibles revenus car ils désirent la conserver le plus longtemps possible.

- \* Si le gouvernement désire vraiment s'attaquer à la pollution, qu'il s'attaque au plus gros pollueurs. Le projet de loi 48 n'est pas crédible face à l'objectif qui nous est présenté, soit l'environnement. Il faut que les bottines suivent les babines...ah ah...ahl

Plusieurs craintes ont été formulées face à l'application d'une telle loi. L'une des principales a été le favoritisme qui pourrait survenir lors de l'attribution des accreditations. En effet il est prévu que le ministre déterminera les établissements qui pourront procéder à la vérification.



*Nous tenons à remercier les membres qui se sont déplacés afin de se prononcer sur l'inspection obligatoire des véhicules de plus de huit ans.*

*Grâce à vous Sophie Racine, coordonnatrice, a reçu des arguments de qualité pour préparer son mémoire.*

*Nous vous tiendrons au courant des développements de ce dossier.*

## Venez signer notre pétition contre le projet de loi 48

Face au désaccord évident de nos membres et à leur demande, le Service budgétaire a lancé une pétition contre le projet de loi.

Les arguments qui apparaissent sur la pétition sont:

considérant que le projet de loi est trop coûteux pour ce qu'il rapportera au point de vue environnemental;

que c'est encore la classe moyenne et les personnes à faibles revenus qui sont touchées;

que les personnes possédant des véhicules automobiles usagés les entretiennent déjà rigoureusement afin qu'ils fonctionnent le plus longtemps possible;

que les gens concernés par ce projet de loi sont des modèles environnementaux, car ils récupèrent, réparent et réutilisent des véhicules usagés par choix écologique et financier.

**Vous avez une opinion sur ce sujet?**

**Il nous ferait plaisir de la connaître.  
418 668-2148  
ou [info@servicebudgetaire.com](mailto:info@servicebudgetaire.com)**

*Nous vous invitons à vous procurer une pétition et faire signer vos connaissances qui partagent nos opinions.*

*Le projet de loi aura des impacts négatifs chez les personnes les moins fortunées qui ne peuvent se procurer un véhicule récent.*

## Faire respecter ses droits, c'est important



**Vous vous sentez lésé à la suite d'un achat que vous avez effectué?**

**Le commerçant n'a pas respecté ses engagements?**

**Le bien ou le service ne correspond pas à vos attentes?**

Il peut y avoir multiples raisons pour lesquelles les gens sont insatisfaits des services reçus. Quoi qu'il en soit, il est important de faire connaître votre mécontentement. Dénoncer les abus est une démarche citoyenne dans le but de protéger la communauté contre des commerçants ou professionnels sans scrupules.

Vous devez en premier lieu contacter l'entreprise concernée et essayer de

négoier une entente qui pourrait vous satisfaire. Si vous n'obtenez pas satisfaction il ne faut pas abandonner, vous avez encore la possibilité de porter plainte.

L'Office de la protection du consommateur peut vous conseiller et vous appuyer mais ne fait pas les démarches pour vous.

Dans un deuxième lieu, il est important de signaler à l'Office de protection des consommateurs un commerçant qui ne respecte pas la loi car sur le site de l'Office vous avez accès à un outil qui permet de savoir en inscrivant le nom d'un commerce, s'il y a eu des plaintes à son sujet depuis les deux dernières années.

Dans la revue Protégez-vous de janvier 2012, un article sur les plaintes en télécommunications nous démontre quatre cas de gens qui ont porté plainte et qui ont eu gain de cause. Vous pouvez les consulter à nos bureaux

Le secteur de télécommunication est celui qui occupe le plus les agents d'information de l'Office de la protection du consommateur. D'avril 2010 à avril 2011, ils ont reçu 18 487 demandes d'informations et enregistré 360 plaintes au sujet des télécoms.

## Porter plainte en six étapes

1. Appeler le service à la clientèle pour tenter de régler le problème. Vous parlerez alors à un agent de première ligne, dont les pouvoirs sont plutôt limités.
2. Si vous n'obtenez pas satisfaction, demandez à parler au superviseur. Il a une plus grande marge de manœuvre que le simple agent pour régler votre problème.
3. En cas d'échec, demandez à parler au département des plaintes, parfois appelé bureau du président ou direction du service à la clientèle.
4. Ça ne fonctionne toujours pas? Il est temps de vous adresser à l'Office de la protection du consommateur qui vous guidera dans vos démarches. Vous pouvez les joindre au 418-695-8427
5. La mise en demeure. Vous pouvez envoyer une mise en demeure à votre fournisseur par courrier recommandé pour lui demander de résoudre votre problème dans un délai fixe, sans quoi vous vous réservez le droit de le poursuivre.
6. Plusieurs consommateurs ont obtenu un jugement favorable à la cour des petites créances face à leur fournisseur. Pour déposer une demande, rendez-vous au palais de justice le plus proche avec tous les documents à joindre au dossier (factures, contrats).

# DROIT AU CHOIX !

Pour que les consommateurs aient accès à une variété de produits et services financiers correspondants à leurs besoins et à des prix compétitifs.

Dans le cadre de la journée mondiale des droits des consommateurs le 15 mars 2012, le Service budgétaire Lac-Saint-Jean-Est s'inquiète du fait que les institutions financières n'octroient plus de petit prêt.

« Les gens désirant obtenir un petit prêt doivent se tourner vers les cartes de crédit, les compagnies de finances et même les prêts d'argent rapide dont les taux d'intérêt varient de 18 % à 350 %! » explique Sophie Racine, coordonnatrice de l'organisme. « Ces personnes, particulièrement celles à faibles revenus, ont accès à du crédit coûteux qui ne correspond

aucunement à leur besoin » constate-t-elle.

Bien des consommateurs n'ont pas accès à des produits et services financiers qui répondent réellement à leur besoin et qui respectent leur capacité financière. Ils ont **droit au choix**, correspondant à l'un des huit droits du consommateur. Le droit à l'accessibilité à de petits prêts dont le taux d'intérêt est raisonnable.

*Un article de la revue Protégez-vous publié en août 2011 démontre qu'un prêt de 500 \$ d'Argent-Rapide.com, à 30 % d'intérêt, plus des soi-disant frais de courtage de 190 \$ totalisant un coût de 760 \$ devait être remboursé en trois mois.*

*Me Renaud de cette même chronique citait : « les frais de courtage doivent être additionnés pour obtenir le taux de crédit véritable. » En réalité, le taux de crédit annuel d'ArgentRadipe.com atteint 350 %!*



## Encore des ratées chez Hydro-Québec

À partir du 1<sup>er</sup> avril Hydro-Québec pourra débrancher l'électricité aux clients qui accusent un retard dans leur paiement. En 2011 Hydro-Québec a effectué plus de 55 700 débranchements dans la province, une hausse de 300% en l'espace de trois ans. Les ententes sont de plus en plus difficiles à obtenir. Comme le gouvernement Charest prévoit une hausse des tarifs de 20% d'ici 2014 à 2018 nous ne voyons pas d'amélioration possible à court terme pour les consommateurs à faible revenu.

Si vous avez du retard dans le paiement de votre compte d'électricité nous vous invitons à nous contacter afin d'établir votre budget pour connaître votre capacité de remboursement et prendre une entente le plus tôt possible auprès d'Hydro-Québec.

**Les agents de recouvrement ont été félicités par écrit pour avoir dépassé les attentes en terme de nombre d'interruptions Ce geste a été condamné par les associations de consommateurs.**



Si vous êtes un client à faible revenu il est important de le spécifier car les agents oublient souvent de la demander

### IL EXISTE DEUX CATÉGORIES D'ENTENTE

#### Ententes pour clients réguliers

Consistent à rééchelonner la dette sur 12 mois. Agissez rapidement car si vous avez déjà reçu un avis de retard ou d'interruption, on pourrait exiger de payer 50% dès le premier versement. Si vous êtes déjà débranché ou que vous n'avez pas respecté une entente antérieure, Hydro-Québec refusera sans doute de négocier avec vous.

#### Ententes pour ménages à faible revenu

Pour les clients à faible revenu il y a possibilité d'étalement de la dette sur une

période de 1 à 4 ans. À ce montant s'ajoute le montant de la consommation courante.

Pour les personnes en difficulté sérieuse et ayant très peu de revenus, il est parfois possible d'obtenir des ententes personnalisées permettant de radier une partie de la dette ou obtenir une subvention sur votre consommation courante. C'est toujours Hydro-Québec qui

**Comme il est de plus en plus difficile d'obtenir des ententes avec Hydro-Québec, nous vous recommandons de vous rendre au bureau de votre député provincial et d'expliquer votre situation, les démarches que vous avez entrepris et où vous en êtes rendus.**

**Les attachés politiques disposent d'une ligne de téléphonique privilégiée chez Hydro-Québec pour négocier des ententes.**

Source: Trucs et conseils de votre Association coopérative d'économie familiale de l'Outaouais

## Le budget Bachand

Dans un communiqué, publié le 22 mars dernier La Table de lutte contre la pauvreté de Chicoutimi constate que les mesures régressives telles que la contribution santé, la hausse des frais de scolarité, la hausse de la TVO et la taxe sur l'essence, seront progressivement mises en vigueur et que conséquemment, la situation des personnes en situation de pauvreté ne s'améliorera nullement avec ce budget.

Alors que les inégalités sociales sont en croissance au Québec et au Canada, il existe des voies plus justes pour aller chercher des revenus et répondre à la mission de l'État. L'introduction d'un nouveau palier d'impôt pour les revenus supérieurs, la limitation des crédits pour les REER et CELI, une contribution fiscale supérieure pour les entreprises et des redevances minières dignes de ce nom sont au nombre de ces mesures qui pourraient inverser la tendance actuelle.