

## JOURNÉE MONDIALE DES DROITS DES CONSOMMATEURS

### Fixons nos droits en matière de téléphonie !



La JMDC a été créée le 15 mars 1983 par Consumers International seule organisation de consommateurs indépendante qui agit en faisant campagne au niveau mondial. Consumers International compte plus de 220 organisations membres présentes dans 115 pays à travers le monde. Pour l'édition 2014, le thème qui sera exploité concerne la téléphonie avec le slogan « Fixons nos droits en matière de téléphonie ».

De nos jours on atteint près de 7 milliards d'utilisateurs en téléphonie sur toute la planète et avoir accès à la connectivité mobile est une nécessité qui dépasse l'activité de loisir. L'objectif pour la JMDC est de s'attaquer aux problèmes qui affectent les consommateurs de services mobiles.

Voici les revendications réclamées aux fournisseurs:

- Proposer aux consommateurs des contrats équitables rédigés dans un langage clair, complet et accessible car les consommateurs se sentent souvent trompés.
- Permettre aux consommateurs d'en avoir pour leur argent. Les consommateurs ont droit de s'attendre à des services de grande qualité et fournis de manière continue, sans interruption.
- Facturer les consommateurs de manière juste et transparente. Les consommateurs ne devraient pas être facturés pour des services qu'ils n'ont pas demandés et avoir droit à une protection contre les facturations frauduleuses.
- Donner aux consommateurs du pouvoir sur leur propre consommation. Les consommateurs doivent être protégés lorsqu'ils ont à fournir des données personnelles pour pouvoir utiliser les services mobiles.
- Écouter les réclamations des consommateurs pour y répondre. Les opérateurs de téléphonie devraient disposer de systèmes de gestion des plaintes efficaces et de mécanismes de recours pour trouver une solution équitable.



Dans cette édition vous retrouverez:

- \* Journée mondiale des droits des consommateurs.
- \* Guichets automatiques .
- \* Augmentation du salaire minimum.
- \* Semaine de la richesse collective.
- \* Écofrais.
- \* Histoire de chats.
- \* Augmentations prévues pour l'année 2014.

*Nous vous souhaitons une bonne lecture et vous invitons à commenter les articles parus dans cette édition sur notre page Facebook.*

## GUICHETS AUTOMATIQUES "ATTENTION"

*Dernièrement le NPD a déposé une motion à la Chambre des communes visant à limiter les frais au guichet automatique. Les Conservateurs ont rejeté en bloc cette motion.*

Dans les restaurants, bars et cinémas



on les voit de plus en plus, ce sont les guichets automa-

tiques privés. Les propriétaires abandonnent le paiement direct (Interac) et se munissent de ces guichets afin de refiler le coût des frais bancaires à leurs clients.

Le commerçant épargne 40 cents par transaction alors que le consommateur pourrait avoir à déboursé jusqu'à 4\$ pour un simple retrait de 20\$ en utilisant ce genre de guichet.

En effet en plus des frais de commodi-

té indiqués à l'écran lors d'une transaction, votre institution financière ajoutera les frais de transaction qui eux apparaîtrons seulement sur votre relevé de compte.

Les propriétaires non seulement refilent la note au consommateur, mais séparent également les profits engendrés par les frais de commodité avec les propriétaires de guichets ce qui peut s'avérer très payant lorsqu'un guichet se retrouve dans un endroit très achalandé tel que dans un bar.

Sentant la bonne affaire les banques ont emboîté le pas et ont instauré des guichets un peu partout dans les centres d'achat, en imposant des frais identiques aux guichets privés à tout utilisateurs d'une autre institution financière que la leur.



Le NPD a déposé dernièrement à la Chambre des communes une motion visant à limiter les frais de transaction imposés aux consommateurs lorsqu'ils utilisent les guichets automatiques **appartenant aux banques**. « Les gens trouvent que 2 à 4 dollars de frais pour avoir accès à son propre argent c'est trop, a affirmé François Lapointe député du NPD. Les banques accumulent des profits records pendant que les ménages s'endettent plus que jamais. » Le NPD propose des frais limité à 50 cents par transaction, un montant équitable autant pour les consommateurs que pour les banques qui pourraient retirer un profit puisque ces transactions ne leur coûtent qu'une trentaine de sous.

Malgré l'appui de nombreux groupes de

protection des consommateurs, le vote de 129 députés des partis de l'opposition présents qui ont tous voté pour cette motion, les conservateurs qui sont majoritaires à la Chambre ont choisi de s'aligner du côté des banques.



Présentement dans tous les médias on fait état de plus en plus de fermetures de guichets automatiques, dans les petites municipalités donnant comme raison une diminution d'achalandage qui nuirait à la rentabilité des dits guichets.

Ce phénomène nous inquiète énormément car nous pensons que cette si-

*En vous plaignant directement aux commerçants de l'implantation d'un guichet automatique privé ou à votre institution financière des frais chargés pour l'utilisation d'un guichet automatique d'une autre institution financière vous faites une démarche pour défendre vos droits*



tuation peut favoriser une augmentation des guichets privés et que les consommateurs devront encore subir les conséquences de ces prises de décisions basés essentiellement sur les profits des institutions bancaires.

## AUGMENTATION DU SALAIRE MINIMUM

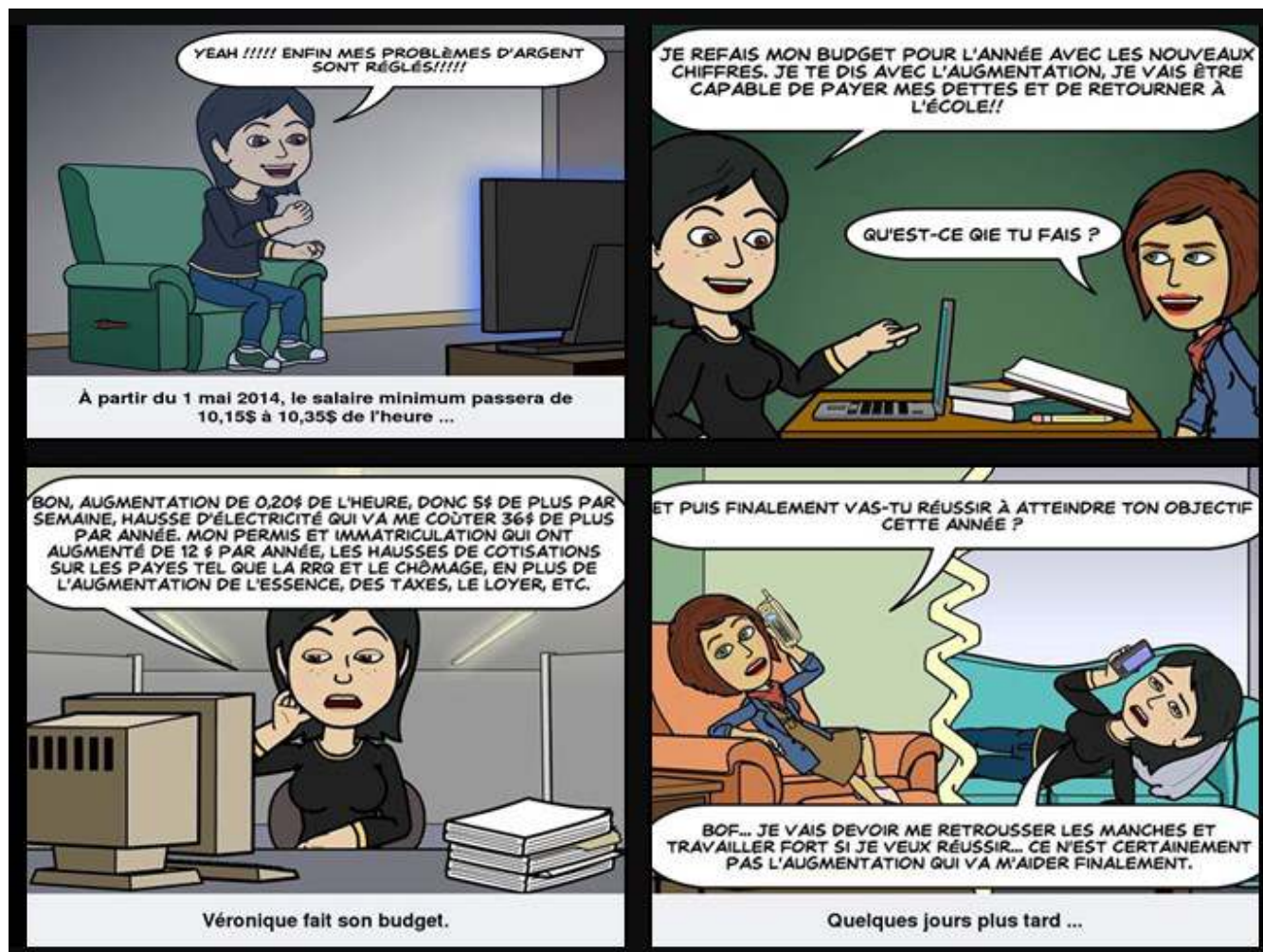
Le gouvernement Marois a annoncé que le salaire minimum passera à 10,35\$ l'heure le 1er mai prochain, une hausse de 0,20 \$. On estime que 345 363 profiteront de l'augmentation dont 212 744 femmes (61%).

Le Collectif pour un Québec sans pauvreté à l'aide d'un communiqué a fait connaître sa position et juge que la hausse est insuffisante car pour espérer sortir de la pauvreté le salaire minimum devrait être de 11,47\$. le Collectif tient à rappeler qu'au Québec la semaine moyenne de travail pour les gens gagnant le salaire minimum est de 25 heures et qu'un revenu d'emploi à 10,35 \$ de l'heure pour 25 heures ne permet pas aux personnes de couvrir leurs

besoins de base, évalués à environ 16 000 \$ pour une personne seule selon la mesure du panier de consommation. C'est donc dire que les travailleurEs au bas de l'échelle, majoritairement des femmes, seront en situation de survie pour une autre année.

*Le gouvernement parle toujours du travail comme étant la voie privilégiée pour sortir de la pauvreté, si tel est le cas, pourquoi ne pas le rendre véritablement payant, en fixant le salaire minimum à 11,47\$ l'heure, ce qui est actuellement considéré comme le minimum pour espérer sortir de la pauvreté? ·*

*Serge Petitclerc*



## SEMAINE DE LA RICHESSE COLLECTIVE

### « La pauvreté ça me concerne, agissons ensemble » du 23 au 29 mars 2014



Étant membre de la Table de la lutte à la pauvreté et de l'inclusion sociale Lac-Saint-Jean-Est, le Service budgétaire est heureux de participer au projet de la semaine de la richesse collective dont le thème sera « **La pauvreté ça me concerne, agissons ensemble** ».

Dans la mise en œuvre de ce projet, nous souhaitons agir «Tous ensemble » pour lutter contre les préjugés présents dans notre société puisque nous croyons que la pauvreté est un problème collectif et non seulement individuel.

Nous espérons une grande participation de la population et vous présentons un aperçu des activités auxquelles vous pourrez participer lors de cette semaine.

**Mardi le 25 mars 2014 à 19 h.** aura lieu une activité « Sur la corde raide » dans le hall du Complexe Jacques Gagnon. Un jeu de rôles où 6 invités seront confrontés à vivre avec un budget où chaque dollars compte. Les participants seront des gens du milieu politique autant que des gens en situation de pauvreté.

**Mercredi le 26 mars** « Journée portes ouvertes » des organismes communautaires. Le départ pour la population à 10 h 30 en autobus devant la boutique Urbaine planète. Pour cette occasion il y aura un rallye avec prix de participation. Les feuilles pour le rallye seront disponibles dans les organismes communautaires participants et à un kiosque sur la rue Sacré-Cœur devant la Boîte à Bleuets.

**Judi le 27 mars**, soirée de clôture de la semaine de la richesse collective à la Boîte à Bleuets. Projection de la vidéo « Pour que ces voix se fassent entendre ». Échanges et questions après la présentation. Tirage des prix de participation aux rallyes.

**Bienvenue à toute la population!**

## ÉCOFRAIS

Qu'est que les écofrais?

Saviez-vous que , lorsque vous achetez un appareil électronique, des frais de gestion environnementale peuvent être inclus dans le prix de vente. En effet depuis le 1er octobre 2012 les entreprises sont tenues d'assumer la fin de vie des produits électroniques en étant soumis à une contribution à l'Association pour le recyclage des produits électroniques (ARPE).

Les entreprises assujetties au Règlement ont le choix d'absorber le coût des écofrais ou bien de les récupérer en les incluant dans le prix de vente de l'appareil. Si les entreprises décident de récupérer les écofrais , elles doivent les intégrer dans le prix de vente.

En aucun cas elles ne peuvent ajouter les écofrais au prix de vente sur une facture. Elles peuvent les rendre visibles en les affichants en magasin ou sur la facture mais seulement à titre indicatif.

Voici la liste des coûts imposés par l'ARPE pour chaque appareils électroniques vendus.

- Téléphones cellulaires: 0,10 \$
- Ordinateurs portables: 1,65 \$
- Ordinateurs de bureau: 7,50 \$
- Lecteurs de livres électroniques: 1,65 \$
- Imprimantes, numériseurs et photocopieurs: 8,75 \$
- Écrans et téléviseurs de 29 pouces ou moins: 12,25 \$



## HISTOIRE DE CHATS



Au mois de janvier dernier nous avons commencé à recevoir la visite de trois chats qui venaient nous regarder travailler et devant lequel nous nous émerveillions, malgré que nous les savions abandonnés.

Comme vous savez au mois de janvier nous avons eu des périodes de froid exceptionnelles. Ce qui était au début des visites que nous considérons charmantes est devenu pour nous un déchirement constant devant nos petits amis qui semblaient complètement gelés et qui miaulaient pour nous communiquer leur désarroi.

Ne reculant devant rien nous nous sommes organisées nous et nos collègues de Accès conditions vie pour prendre nos petites bêtes en charge en les logeant dans nos locaux et en nous activant pour leur trouver des propriétaires.

Notre quête s'est révélé extrêmement difficile, malgré nos appels sur Facebook, nos téléphones chez les vétérinaires, la fourrière qui nous informait qu'ils seraient automatiquement euthanasiés à leur arrivée.

Nous avons finalement réussi à trouver un propriétaire à Cléo et avons dû transporter les deux autres à Jonquière au refuge de la SPCA que nous tenons à remercier pour les avoir accueillis malgré le fait que nous n'étions pas de leur secteur.

Cette expérience nous a sensibilisé au fait que bien des gens s'engagent à adopter ou acheter des animaux s'en vraiment connaître la portée de leur engagement.

Bien sur, nous ne sommes pas obligé de suivre les modes et tendances qui rendent ridicules les dépenses attribués aux animaux de compagnie (vêtements, bijoux etc..) surtout quand on considère que des gens meurent de faim à tous les jours.

Par contre certains soins tel que la stérilisation, sont

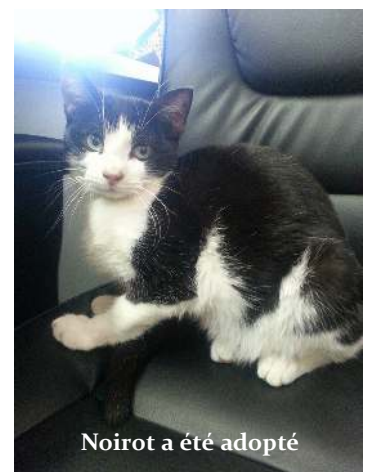
nécessaires. Les avantages de la stérilisation sur le bien-être et le mode de vie du chien et du chat sont multiples. L'intervention permet d'éviter les chaleurs et donc les saignements chez la chienne (tous les 6 mois), et le marquage urinaire chez le chien.

Chez le chat, la stérilisation est essentielle pour **lutter contre la surpopulation**, mais aussi pour vous éviter de nombreux désagréments.

Malheureusement aujourd'hui posséder un animal s'avère un luxe qui doit être calculé dans un budget car les frais de vétérinaire sont extrêmement élevés et demandent au départ un investissement considérable.

Il faut également être conscient que s'il arrive des mésaventures à votre animal vous voudrez probablement tout faire pour le garder en vie considérant votre attachement, souvent c'est face à ces imprévus que vous pouvez vous ramasser avec une facture de vétérinaire considérable.

Nous vous recommandons avant de vous décider à acquérir un animal, de vous informer des coûts des soins qui seront nécessaires pour un bon départ avec votre nouveau compagnon ainsi que tous les soins qu'il aura besoin au cours de sa vie. Ces précautions pourraient vous éviter bien de mauvaises surprises et surtout bien des tracas pour vous et votre animal si vous devez



vous rendre à l'évidence que vous ne serez pas en mesure d'absorber les frais nécessaire à son bien-être.

### *Saviez-vous que:*

- *Un chat vit en moyenne 15 ans.*
- *Un chien vit en moyenne 12 ans.*

## AUGMENTATIONS PRÉVUES POUR L'ANNÉE 2014



Le début d'année est généralement une période de changement : c'est aussi le cas pour votre budget, avec les traditionnelles hausses de tarifs. Le point sur les augmentations programmées

pour le début de l'année 2014.

- ◇ Les cotisations d'assurance-emploi passent de 1,52\$ par 100\$ à 1,58\$ par 100\$.
- ◇ La cotisation au Régime des rentes du Québec passera de 10,20% à 10,35% de vos revenus annuels.
- ◇ La controversée taxe santé, introduite il y a quatre ans par le gouvernement du Québec, continuera de sévir malgré la promesse du Parti québécois.

- ◇ Le prix du permis de conduire passera de 89,25\$ à 90,11\$ alors que le coût d'immatriculation d'un véhicule de promenade passe de 273,25\$ à 275,46\$.
- ◇ Hausse de 4,3% chez Hydro-Québec, qui se traduira par un excédent de 90 \$ pour un propriétaire d'une maison unifamiliale dite moyenne.
- ◇ Le prix du timbre sera fortement majoré l'an prochain chez Postes Canada, passant de 63¢ à 1 \$ dès le 31 mars 2014.

## LES 28 ÉLECTRIQUES

Dans le cadre des 28 électriques visant à lutter contre les hausses de tarifs d'électricité, le service budgétaire a invité ses membres et la population Le 28 janvier dernier à l'écoute collective du film «chercher le courant». Ce film de Nicolas Boisclair et Alexis de Gheldere avec Roy Dupuis nous a amené sur la Rivière Romaine et les projets hydroélectriques qui saccageront l'environnement. Ce visionnement a permis aux 13 participants d'approfondir leurs connaissances sur les différents types d'énergies vertes, ressources souvent méconnues de même que leurs impacts sur l'environnement et le budget des consommateurs. Suites aux échanges, tous étaient d'avis que ce film devrait être vu par un plus grand nombre de personnes puisqu'il nous sort de notre confort en mettant d'avant les multiples possibilités qui pourraient être plus

avantageuses pour la société ainsi que pour l'environnement. Nous vous invitons tous à l'écouter.

Nous tenons à souligner la participation du MÉPAC qui a collaboré avec de la documentation sur la situation actuelle des hausses de tarif et les actions prises dans le cadre des 28 électriques. Pour en savoir plus. <http://www.mepacq.qc.ca/>

**Merci à tous pour votre participation!**

