

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



25
ans

d'aide, d'éducation et d'action



Parution d'octobre 2012



N'hésitez pas à nous suivre ! Nous mettons à votre disposition des informations qui pourraient vous être utiles !

Facebook : [Acef Rive-Sud de Québec](https://www.facebook.com/Acef-Rive-Sud-de-Quebec)

Twitter : [#acefrsq](https://twitter.com/acefrsq)

L'ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC fête ses 25 ans

OYÉ!, OYÉ! Un mot pour vous rappeler que l'ACEF vous a concocté toute une [programmation](#) pour souligner cet anniversaire en grand. En effet, toutes sortes d'activités prendront place au cours de la prochaine année, et ce, pour tous les groupes d'âge et sur des sujets tout aussi variés. On vous entretiendra de *simplicité volontaire*, de *relations entre les parents éducateurs et leurs jeunes consommateurs*, en passant par la *dangereuse efficacité du marketing*. En décembre, nous vous présenterons des *Capsules WEB* pour les 16-25 ans. Et, bien sûr, nous nous réserverons un moment festif, par un *5 à 7 animé*.

En cette Année internationale des coopératives, l'ACEF, coopérative à fins sociales, est fière de souligner son engagement soutenu à aider et défendre les consommateurs et les locataires de Lévis et des régions de Bellechasse, Lotbinière, Montmagny et L'Islet.

Pour plus d'information, visitez le site : www.acefrsq.com

Code de débranchement du CRTC

Mai 2004, le CRTC (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications du Canada) rendait une décision à l'égard de la coupure du service de base. Ainsi les compagnies de téléphone ne pourraient plus couper, ni même menacer de couper le service local de base si celui-ci est payé en entier, et ce, même si le solde du compte est plus élevé.

Ces règles s'appliquent toujours dans les régions éloignées, entre autres où il n'y a souvent qu'un seul fournisseur de services téléphoniques. Cependant, comme la majorité des municipalités québécoises ne se retrouvent pas dans ces zones éloignées, cela signifie que les entreprises de services téléphoniques pourront débrancher les clients résidentiels qui ont une dette correspondant à

50\$ ou une dette qui équivaut à plus de deux mois de services non payés.

L'ACEF Rive-Sud de Québec, ainsi que l'Union des consommateurs, son regroupement, et ses organismes membres, ont énoncé certaines recommandations, concernant des modifications aux règles annoncées par le CRTC, depuis mai 2012, mais elles n'ont pas été retenues. Bien sûr l'ACEF est déçue de la décision du CRTC. Pour nous cette tendance vers la déréglementation du CRTC le déresponsabilise de sa tâche envers les consommateurs. Malheureusement, le CRTC a répondu beaucoup plus aux préoccupations des entreprises qu'à celles des consommateurs. Un dossier qui reste à suivre...

Cependant... Peu importe le lieu de résidence, un client qui conteste les montants qu'il doit à son fournisseur ne peut être débranché pendant la procédure. Par exemple : si le client croit qu'il y a erreur dans le montant de sa dette, qu'il

n'arrive pas à un compromis avec son fournisseur et qu'il décide de porter plainte au CPRST, il ne peut pas se faire débrancher.

Les consommateurs qui ont des problèmes avec un fournisseur concernant un débranchement téléphonique peuvent contacter le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST), qui agit à titre d'arbitre entre un client et un fournisseur. Le CPRST comptabilise également les plaintes au sujet des débranchements. Si les plaintes reçues au CPRST sont nombreuses, cela pourrait inciter le CRTC à modifier le code de débranchement.

L'Union des consommateurs a produit un dépliant *Recours en cas de problème avec les services de télécommunications*, dans lequel on y explique les recours pour régler un différend avec ces entreprises. Appelez à votre ACEF locale pour l'obtenir.

Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication (CPRST),
Téléphone : 1 888 221-1687 ou www.ccts-cprst.ca

Recours collectif contre Hydro-Québec, êtes-vous concernés?

Pour ceux qui ne reçoivent pas le feuillet *HydroContact*, distribué avec la facture papier, voici une nouvelle importante qui pourrait s'adresser à vous.

« Le 17 juillet dernier, l'Honorable Michel Déziel, juge de la Cour supérieure du Québec, a autorisé l'institution d'un recours collectif pour toutes les personnes qui étaient et/ou sont clientes d'Hydro-Québec et qui ont eu et/ou continuent d'avoir des problèmes liés à la facturation attribuables de quelque manière que ce soit à la mise en place du nouveau système informatique d'Hydro-Québec dont l'implantation a été complétée en 2008, soit en ayant été au moins une fois sous-facturées, surfacturées et/ou non facturées pendant leur période de facturation applicable.

Ce recours collectif vise l'obtention d'une indemnisation pour dommages matériels et pertes économiques, ainsi

que des dommages pour troubles, tracas et inconvénients.

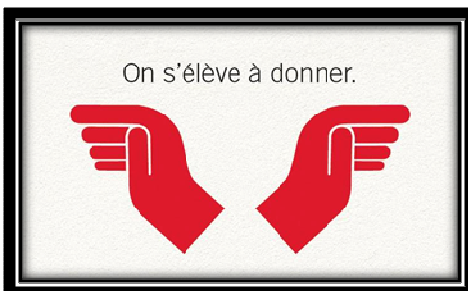
Si vous faites partie du groupe défini par le recours collectif, vous n'avez pas à vous inscrire ou à faire quoi que ce soit d'autre. Vous pouvez toutefois vous exclure de ce groupe et préserver vos recours personnels.

Les membres du groupe peuvent obtenir une copie du jugement autorisant le recours collectif ou de plus amples informations relativement à celui-ci en communiquant avec Paquette Gadler Inc, au 514-849-0771 ou en visitant leur site web : www.paquettegadler.com

Comme un recours collectif peut s'étendre sur plusieurs années, n'attendez pas de nouvelles dans la prochaine année. »

Informations tirées du feuillet Hydro Contact, Octobre 2012.

Campagne de financement 2012 : Objectif 11 250 000\$



Le 25 septembre dernier, Centraide Québec et Chaudière-Appalaches a lancé sa campagne de financement 2012, dont

l'objectif est d'amasser 11 250 000\$! L'objectif représente une augmentation de 5 % par rapport au résultat de la campagne de financement 2011. Les organisateurs sont conscients que le défi est de taille, mais ils sont confiants de pouvoir y arriver! « Chacun peut trouver au fond de lui un petit élan additionnel qui lui permettra de s'élever à

donner encore un peu plus, comme le concept publicitaire véhiculé cette année le dit si bien », a mentionné M. Yvon Charest, président et chef de la direction d'Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc.

Rappelons que, depuis plus de 65 ans maintenant, Centraide Québec et Chaudière-Appalaches agit sur la pauvreté et l'exclusion et contribue à améliorer les conditions de vie des personnes en situation de vulnérabilité de son territoire. Chaque année, il recueille ici pour investir ici... et avoir de l'impact! À ce titre, précisons que, pour chaque dollar récolté l'an dernier, 87 ¢ sont remis en dons et en services à quelque 185 organismes, dont l'ACEF Rive-Sud de Québec et à une quinzaine d'initiatives de développement communautaire en 2012.

Nous vous invitons à donner généreusement! La campagne se termine le 11 décembre 2012.

<http://www.centraide-quebec.com/>

Projet « Mon toit, mes droits!

Contre l'exploitation financière et la fraude des aînés en matière d'habitation »

De sérieux problèmes sont présents en matière d'habitation chez les aînés : contrat conclu avec un vendeur itinérant sans scrupule qui ne respecte pas ses engagements, aîné floué lors de la vente de sa maison, enfants qui poussent leurs parents à prendre une hypothèque inversée pour profiter de l'héritage dès maintenant, arnaques liées à l'achat et l'installation de matériel supposé adapter leur domicile à leurs besoins, acquisition de système de sécurité plus ou moins efficace à des coûts abusifs, etc. Malheureusement, cette problématique est peu documentée. De nombreuses études démontrent l'appauvrissement des aînés mais, rares sont celles qui s'intéressent aux enjeux liés à l'habitation.

L'ACEF Rive-Sud de Québec, de concert avec son regroupement l'Union des consommateurs et ses organismes membres, s'est penchée sur la question et a élaboré un projet, que Ressources humaines Canada a accepté de financer. Le projet *Mon Toit, mes Droits!* vise à contre l'exploitation financière et la fraude envers les aînés en matière d'habitation. Par des activités de recherche, de formation, d'information et de sensibilisation qui se dérouleront sur trois ans, ce projet va outiller les aînés, leurs familles, les intervenants et les associations à défendre les droits des aînés en matière

d'habitation afin de contre les pratiques frauduleuses et l'exploitation financière.

Les objectifs poursuivis par le projet sont les suivants :

- ✓ Tracer un portrait précis de la situation
- ✓ Développer des outils de formation et d'information permettant l'acquisition de connaissances et compétences en matière d'habitation nécessaires à la défense des droits des aînés
- ✓ Accroître les connaissances et compétences des aînés et des associations qui les défendent en matière d'habitation
- ✓ Sensibiliser la population en général afin de contre la fraude et l'exploitation financière des aînés en matière d'habitation

Activités

La première étape consiste en une recherche-action visant à diagnostiquer l'état de la fraude et de l'exploitation des aînés en matière d'habitation. Et c'est à cette étape-ci que nous avons besoin de vous. Si vous croyez avoir vécu de telles situations, faites-nous en part. Bien sûr, ce projet est confidentiel, nous ne retiendrons pas les noms des participants mais seulement leur histoire. Et peut-être trouverons-nous aussi une solution à ce problème, s'il est toujours présent. Nous recherchons des gens d'environ 60 ans et plus. Communiquez avec Simone Bilodeau au 418 835-6633 (ou sans frais 1 877 835-6633). Vous aurez ainsi contribué non seulement à aider d'autres aînés, mais également à enrayer ce fléau.



Le logement social et communautaire: ça change le monde!

C'est avec plaisir que le 3 octobre dernier, Mme Nathalie Lebel, responsable du service d'aide aux locataires de l'ACEF Rive-Sud de Québec et Messieurs Richard Bégin, directeur du Centre aide et prévention jeunesse de Lévis et Alain Marcoux, directeur général du Groupe de ressources techniques Habitation Levy, ont pris part à la conférence de presse portant sur les besoins en logement social et communautaire et sur ses nombreux bienfaits. L'assistance, d'environ une cinquantaine de personnes, a pu prendre connaissance des actions de la Concertation logement de Lévis ainsi que des faits saillants du rapport sur l'état des besoins en logements sociaux et communautaires à Lévis. Elle y a également entendu les témoignages de gens qui ont la chance d'avoir un de ces

logements et d'autres pour qui ce n'est malheureusement pas le cas.

Ainsi, ils ont pu voir concrètement comment les logements sociaux et communautaires peuvent faire la différence. Ils sont, entre autre, une réponse concrète et durable aux problèmes de logement puisqu'ils permettent à tous d'avoir un milieu de vie convenable et adapté et ils génèrent des retombées économiques. En plus de favoriser la mixité des quartiers, ils stimulent la revitalisation de certains autres et, surtout, ils permettent d'augmenter le pouvoir d'agir des gens sur leur milieu de vie. Ce ne sont que quelques-uns des aspects positifs de ce type de logement dont les gens ont pu prendre connaissance en assistant à cette conférence de presse. Ils ont pu mesurer à quel point les logements sociaux et communautaires: <<ça change le monde!>>

9^e édition de la Campagne Dans la marge jusqu'au cou 1^{ère} édition du Défi Crédit «Je suis endetté mais je me soigne!»

L'ACEF Rive-Sud de Québec, en partenariat avec la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ), a lancé la toute

première édition du *Défi Crédit*. Cette activité s'inscrit dans le cadre de la 9^e édition de la campagne annuelle Dans la marge jusqu'au cou ! Sous le thème « Je suis endetté mais je me soigne ! » La campagne annuelle de sensibilisation au crédit et à l'endettement de la CACQ se déroule du 19 au 24 novembre dans toutes les régions du Québec. Le *Défi Crédit*, quant à lui, se déroule du 23 octobre au 7 décembre 2012.

« Vous n'avez aucune idée où va l'argent que vous gagnez ? Vous utilisez vos cartes de crédit comme source de revenus supplémentaires ? Participez au *Défi Crédit* ! » lance Simone Bilodeau conseillère budgétaire. Le *Défi Crédit* veut encourager les consommateurs à passer à l'action et à prendre le contrôle de leur santé financière, en s'inscrivant en ligne au www.danslamargejusquauco.com. Le *Défi Crédit* consiste à se donner des défis personnels pour prendre le contrôle de sa situation en matière de crédit. Par exemple : Je m'engage à n'avoir qu'une seule carte de crédit; Je m'engage à payer mon solde de crédit au complet et à temps.

Chaque personne inscrite recevra une trousse du participant pour l'aider concrètement à remettre sur pied ses finances personnelles et prévenir l'endettement. Des prix seront remis par tirage au sort parmi les participants : un prix de 500\$ de Épargne placement Québec et dix (10) prix de cinquante dollars (50\$) en bons pour des besoins essentiels.

« À quelques semaines de Noël, c'est un beau défi à relever ! » lance l'ACEF. Le Défi est d'autant plus pertinent que le taux d'endettement a atteint un sommet de 163% des revenus des ménages (Statistiques Canada).

«Avec les cartes débit et crédit, nous avons perdu le contact avec l'argent. On n'a pas l'impression de s'endetter. Il n'y a pas de sonnette d'alarme sur notre carte pour nous ramener à la réalité. L'endettement provoque de l'anxiété, de l'isolement, du stress conduisant à la dépression et à des problèmes de santé. C'est un enjeu social aussi préoccupant que l'alcool au volant, l'idée n'est pas de bannir l'alcool. On ne veut pas bannir le crédit, mais on croit qu'il doit y avoir un partage de responsabilité entre le consommateur, le gouvernement et les compagnies de crédit afin de prévenir les risques d'endettement » lance Simone Bilodeau.

Au final, les gens sortent tous gagnants du *Défi Crédit*, parce qu'ils en apprendront davantage sur leurs habitudes de consommation, sur la façon de gérer leur budget mais aussi leurs émotions devant les innombrables tentations de consommer à crédit. «La pression sociale est grande et le consommateur doit constamment être à l'affût » ajoute Simone Bilodeau.

Les associations de consommateurs espèrent que le *Défi Crédit* contribuera à changer les comportements des consommateurs en matière d'utilisation du crédit et à briser les tabous entourant l'argent.

Organisée par la CACQ en collaboration avec les associations de consommateurs du Québec, cette campagne est réalisée grâce au soutien financier de l'Autorité des marchés financiers (AMF) et au soutien administratif et financier de l'Office de la protection du consommateur. Elle est également supportée par le Fonds de subvention d'éducation financière TD.

Simone Bilodeau,
Responsable de la Campagne
Téléphone : 1 877 835-6633

ATELIERS

Voici l'horaire des ateliers à venir cet automne :



Budget Finances personnelles

6 novembre et 4 décembre, 19h00
Initiation au budget par une méthode simple et complète.
Lieu : 33 rue Carrier, Lévis. 10\$/personne (incluant le guide budgétaire).

Aînés en résidences privées

7 novembre, 9h30 AM

Lieu : 33 rue Carrier, Lévis. Gratuit.

Accès à la propriété

28 novembre, 19h : Le financement
5 décembre, 19h : Les étapes d'achat
Afin de bien informer les acheteurs potentiels et ce, de manière objective, l'atelier aborde deux thèmes différents et importants.
Lieu : 33 rue Carrier, Lévis. 20\$/ personne ou 30\$/couple, par soir.

Vous pouvez consulter la liste complète des ateliers sur notre site à l'adresse suivante : http://www.acefrsq.com/int/form_atel.html
Nous vous prions de vous inscrire à l'avance à l'adresse suivante : acef@acefrsq.com ou au 418-835-6633 (ou 1 877 835-6633). Merci.



FINANCES PERSONNELLES 2013

Cette année encore l'ACEF Rive-Sud de Québec vous offre le guide *Finances personnelles 2013*, l'outil budgétaire indispensable pour ceux qui font leur 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 dans le but 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.

Passage à la télévision numérique, suite et fin...

La télévision est, pour beaucoup de gens, l'un des seuls moyens de divertissement et d'accès à l'information et à la culture.

Dans son Avis public de radiodiffusion du 12 juin 2002, qui visait à assurer une transition harmonieuse des signaux de télévision vers le numérique, le CRTC rappelle «l'importance qu'il accorde au fait que tous les Canadiens puissent continuer à avoir accès à des services de télévision traditionnelle en direct» et déclare «que les téléspectateurs ne devraient pas être privés de ce droit en raison du remplacement des émissions en mode analogique par des émissions en mode numérique».

L'une des solutions pour les personnes privées de télévision consiste en un abonnement à la télédistribution par satellite de l'entreprise Shaw Direct, qui offre les

chaînes de base gratuitement pendant cinq ans aux foyers qui ont perdu la réception d'au moins une chaîne. En effet, Shaw Direct s'est engagée devant le CRTC à consacrer 15 millions \$ à ce programme. Cependant, très peu de citoyens ont été mis au courant de l'existence de cette offre.

Si vous n'avez pas été abonné à un service de télévision par câble ou satellite au cours des 90 derniers jours, vous pourriez être admissible au programme de *Solution de télévision locale par satellite* (STLS). Ce programme, gracieuseté de Shaw Direct, vous permettrait de continuer à avoir accès aux mêmes chaînes, ou à des chaînes similaires, de source canadienne que vous avez toujours appréciées.

Veillez communiquer avec l'un de nos représentants du service à la clientèle avant le **30 novembre 2012**, au 1 888-782-7602 pour connaître votre admissibilité.
