



Lanaudière

ASSOCIATION COOPÉRATIVE
D'ÉCONOMIE FAMILIALE

AUX AGUETS

Printemps 2011 Bulletin d'information

ACEF Lanaudière

**Vous avez «oublié» de payer
dans les derniers mois?**



PRENEZ VITE UNE ENTENTE!

Par Hélène Arsenault

Vous avez obtenu
avec Hydro-
Québec une
entente de
paiement qui
respecte votre
capacité de
payer?

Respectez la
scrupuleusement,
toute l'année!

Le printemps ne ramène pas que des oiseaux et du beau temps au Québec. Il réactive aussi le droit d'interrompre le service d'électricité pour les clients ayant accumulé des arrérages sur leur compte. Cette année, les Services de recouvrement d'Hydro-Québec appliqueront des règles très strictes visant à encaisser les sommes dues. Devant la menace d'une interruption du service, bien des clients paniqués promettent n'importe quoi, ou s'emporteront au téléphone, ou emprunteront auprès de leur entourage, ou retarderont d'autres obligations dont leur loyer. À défaut d'une entente, ces clients se feront fort probablement couper et resteront sans service tant qu'ils n'auront pas le montant exigé...

La réception d'un avis d'interruption de service d'Hydro-Québec affligera bon nombre de ménages dans les prochaines semaines: ce sera pour ces derniers l'occasion de réévaluer leur budget et de négocier une entente correcte à prendre au sérieux. Quant aux représentants oeuvrant au Service recouvrement d'Hydro-Québec, souhaitons qu'ils disposeront du temps nécessaire pour mener une entrevue complète permettant d'offrir aux ménages en difficulté l'entente à laquelle ils ont droit. Les clients disposant de revenus dépassant 120% du seuil de faible revenu de Statistique Canada seront les plus sévèrement traités: pour ces ménages, il y aura peu de négociation possible et la menace d'interruption sera réelle. Il faudra trouver l'argent, et vite... Aussi bien le savoir tout de suite, réorganiser le budget et ratisser dès maintenant les fonds de tiroir. Car dans ces situations, il est bien évident qu'une bonne organisation des finances personnelles permet de prévenir les arrérages (et tous les embarras qu'ils finissent tôt ou tard par causer).

Dans ce numéro

Prenez vite une entente! 1/2

Le passage à la télé
numérique 2

Aller vivre en résidence 3/5

Les contrats de services 6/7

À vos amours,
à vos affaires 8

Par contre, des solutions personnalisées existent pour les ménages à faible revenu. Depuis 10 ans, les associations de consommateurs ont travaillé avec Hydro-Québec à la mise en place de mesures adaptées aux ménages à faible revenu en recouvrement. Il a fallu d'abord convaincre bien des décideurs de la société d'état de la pertinence d'une approche plus humaine face à ces ménages. Ensuite, nous avons réussi à faire adopter des modalités de remboursement des arrérages qui visent à respecter la capacité de payer des ménages. Ces mesures peuvent être offertes si un client accepte de fournir des informations et des preuves sur sa situation financière. Évidemment, il faudra ensuite respecter cette entente, s'expliquer en cas de difficulté et accepter de placer dans ses priorités le compte d'électricité.

Bien des raisons expliquent les importants arrérages constatés chez des milliers de clients d'Hydro-Québec. Mentionnons d'abord qu'un important changement de système informatique a ralenti les activités de recouvrement d'Hydro-Québec depuis janvier 2008. Chez bon nombre de ménages en difficultés, l'insuffisance de revenus impose de perpétuelles privations et défauts de paiement; le règlement des comptes courants va souvent au plus pressant. Dans bien des cas, on peut évoquer le manque de suivi de ces dossiers de la part d'Hydro-Québec. On peut aussi pointer du doigt le coût de la vie qui ne cesse d'augmenter: loyer, épicerie, transport, frais scolaires et téléphonie sont autant de dépenses incontournables, qu'on soit pauvre ou non.

Si le scénario de l'été 2010 se répète, des milliers de ménages subiront une interruption de service contre-productive et inutile qui ne fera qu'aggraver leur situation. Le rapport de force qui s'annonce entre les clients et les services de recouvrement est disproportionné. L'interruption du service doit rester l'ultime moyen, après avoir épuisé toutes les autres solutions. Une attention particulière doit être déployée pour détecter les situations qui commandent une intervention psycho-sociale bien avant une bête coupure du service essentiel qu'est l'électricité.

Le passage à la TÉLÉ NUMÉRIQUE arrive à grand pas

par Daniel Latendresse

Comme le gouvernement fédéral informe le public au compte-goutte sur la transition à la télédiffusion numérique, voici un rappel des principaux enjeux de ce changement qui va toucher des centaines de ménages dans la région de Lanaudière.

Qu'est-ce que c'est ?

Les télédiffuseurs généralistes canadiens (Radio-Canada, TVA, V, etc.) ne diffuseront plus leur programmation en ondes analogiques comme c'est le cas depuis le début de la télévision. Le format du signal sera maintenant numérique. Cela signifie que, après le changement, les gens non abonnés à un service de câblodistribution ou satellite vont ouvrir leur téléviseur pour écouter leur émission favorite et ils ne verront que de la neige.

Les diffuseurs américains ont cessé d'émettre en analogique depuis le début de 2008 après avoir mené une campagne d'information intensive de la part du gouvernement et des diffuseurs. Le gouvernement offrait même une subvention de 50\$ pour l'achat d'un convertisseur.

Quand le passage se fera-t-il ?

Le CRTC a imposé le 31 août 2011 comme date butoir. Tous les diffuseurs devront s'y conformer. La plupart des chaînes diffusent déjà en numérique en conservant le signal analogique en parallèle.

Quels seront les effets de ce changement ?

Les abonnés au câble et à la télé par satellite ne verront pas cette transition car ils reçoivent leur signal via un décodeur. Cependant, ceux qui utilisent une antenne conventionnelle (sur le toit ou des oreilles de lapin) pourraient être obligés d'utiliser un décodeur si leur appareil est âgé (plus de 3 ans) et qu'il ne «digère» pas le signal numérique. Il faut souligner que la télé haute définition (HD) est transmise gratuitement sur les ondes à un niveau de qualité bien supérieur au câble et au satellite. Dans le cas de la HD il faut s'assurer que l'appareil est muni d'un syntonisateur ATSC, sinon il faudra en acheter un au coût d'environ 100\$. *(lire la suite en page 7)*



Aller vivre en résidence: un tournant vers le meilleur ou le pire?

Par Hélène Arsenault

La réalité du vieillissement de la population est un phénomène bien document   qui transforme déjà notre société. La retraite s'annonce proche pour des dizaines de milliers de personnes. Dans les chaumières, des préoccupations quotidiennes et terre-à terre amènent bien des gens à s'interroger sur les conditions dans lesquelles ils veulent vivre cette période de leur vie.

Des réalités et des besoins très différents

Des milliers de «jeunes a  n  s» prendront incessamment leur retraite et la majorité d'entre eux disposeront de moyens financiers leur permettant un mode de vie décent. Souvent propriétaires, ces personnes sont fortement courtis  es par les grands ensembles résidentiels qui leur font miroiter les avantages de la vie dans un «Tout compris». En vendant la maison, on dit adieu aux corvées saisonnières. Une nouvelle vie sans tracas semble enfin possible avec tous les services à proximité: salle à manger, loisirs, pharmacie, coiffeuse, activités sociales, se retrouvent sous un même to  t. Mais en tout premier lieu, une réflexion s'impose sur le choix d'aller vivre dans un endroit où nous n'aurons pratiquement plus rien à faire!!! Les vacances perpétuelles sont-elles un piège vers l'ennui, l'isolement, ou encore l'opportunité de vivre sa créativité, de développer de nouveaux intérêts, sans contrainte de disponibilité? La vie en résidence est-elle aussi comblante que les publicités le laissent entendre?

Mais il n'y a pas que ces «jeunes vieux» qui réfléchissent à la possibilité d'aller vivre en résidence. Combien de personnes aînées seules envisagent cette solution par besoin de sécurité et de voisinage, ne pouvant se fier sur l'entraide d'une famille ou d'un réseau proche? Avec les années, les intérêts changent, on n'a plus envie comme avant d'activités sportives, on est moins en forme et on souhaite de l'assistance dans les tâches ménagères. C'est alors que l'idée d'aller vivre en résidence se présente comme une solution, une avenue à explorer.

Cette option s'impose de plus en plus fortement lorsque les problèmes de santé ou de perte d'autonomie surviennent: la proximité des services et la présence de personnel infirmier deviennent des éléments de préoccupation persistants. Dans cette situation, la perspective d'aller vivre en résidence apparaît comme une façon d'acheter la sécurité et une vie plus facile.

Et ce ne sont pas les sollicitations qui manquent!!! Les résidences pour a  n  s se multiplient dans tous les milieux: de la plus modeste à la plus luxueuse, on y trouvera généralement le gîte et le couvert pour une somme mensuelle prévue dans un bail comportant une annexe obligatoire qui décrit les services particuliers offerts au locataire.



Au delà des belles publicités promettant un chez-soi chaleureux, des loisirs et des soins de qualité, qui n'a pas eu à déplorer l'existence de résidences où l'appât du gain semble le premier mobile des propriétaires? Dans certaines résidences, le prix élevé des loyers, le coût souvent caché des services, les conditions de vie quotidiennes, le manque de personnel stable et bien formé entraînent **une véritable tragédie (silencieuse) pour les personnes souvent très vulnérables qui y habitent.**

1,99\$, un investissement rentable!

Voilà pourquoi il est si important de bien réfléchir, s'informer et prendre une décision à la mesure de nos besoins et moyens. Un budget nous éclairera sur nos limites financières, c'est un bon début! Aller vivre en résidence est un choix majeur qui change la vie quotidienne, déstabilise, nous plonge dans un nouvel environnement social, un nouvel horaire. Une fois installé, si l'endroit ne correspond pas à nos besoins, il faudra attendre la fin du bail pour envisager déménager, ce qui représente une grosse corvée, d'autres frais et surtout, le défi de chercher et **trouver la bonne place!!!** Le meilleur investissement que vous pouvez faire si vous envisagez, pour vous-même ou pour un de vos proches, de vivre en résidence, c'est l'achat, au coût de 1,99\$, du formulaire de bail de la Régie du logement incluant l'annexe *Services aux personnes âgées ou handicapées*. En prenant le temps de bien lire cette annexe, vous prendrez conscience de l'importance d'une bonne décision. En effet, l'ensemble des services qui y sont énumérés suggère autant de

Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée ...

Vous connaissez?

- ✓ Ce crédit d'impôt du gouvernement provincial existe depuis 2000.
- ✓ Toute personne âgée de 70 ans ou plus qui réside au Québec est admissible.
- ✓ Le crédit maximal est 4 680\$ pour une personne et 6 480\$ pour une personne non autonome. Le montant accordé dépend du revenu familial et des dépenses encourues en lien avec le maintien à domicile.
- ✓ Les services admissibles sont divisés en 2 catégories: les services d'aide à la personne (ex.: soins infirmiers, soins d'hygiène, services de préparation de repas) et les services d'entretien (ex.:entretien ménager, entretien des vêtements, entretien mineur à l'extérieur).
- ✓ Comment obtenir ce crédit? Remplir l'annexe J, la joindre à la déclaration de revenus des particuliers et transmettre le tout à Revenu Québec.



questions à poser aux propriétaires de résidences, avec si possible des détails qui font toute la différence dans la qualité de vie de la personne qui y habitera.

Les services, les coûts

La première utilité d'un bail conventionnel est de décrire les lieux qui seront loués: Chambre? Studio? Appartement? Accès à un balcon? Salle de bain privée? Meubles et électroménagers fournis? Ascenseur? Contrôle du chauffage? Climatisation? Rangement avec clés? Stationnement?

Il y a tant de choses à ne pas oublier!

Il serait trop long d'énumérer toutes les possibilités qu'on retrouve ensuite dans l'annexe, heureusement très détaillée. Des changements ne peuvent être apportés en cours de bail, qui doit être respecté pour toute sa durée. Portons maintenant notre attention sur certains éléments majeurs: pour chacun des services, il faut vérifier s'ils sont compris dans le loyer mensuel ou en supplément et leur coût.

- Y a-t-il un service de buanderie? Ou une salle de lavage?
- À quel rythme le ménage est-il fait dans l'appartement?
- Aura-t-on accès à des espaces communs à l'intérieur et à l'extérieur?
- La résidence promet-elle la présence de services infirmiers (horaire et qualifications) et un contrôle des médicaments?
- Y a-t-il un système de sécurité?
- Peut-on compter sur un service de transport pour les courses et d'accompagnement pour rendez-vous médicaux?
- Etc.

Et la bouffe!



Il s'agit certainement de l'aspect le plus sensible, les habitudes alimentaires variant à l'infini. Le plaisir d'un bon repas fait certes partie de la qualité de vie et il est impérieux de prendre plusieurs informations sur ce sujet pour ne pas vous retrouver dans un désastre pendant un an.

Ainsi donc, avec l'annexe au bail, on vérifiera notamment quels repas sont offerts et lesquels sont compris dans le coût du loyer? Combien il en coûtera pour un repas non inclus dans le bail et combien on nous chargera pour le faire apporter à notre chambre ou logement? Pourrons-nous recevoir notre visite à manger et quel sera le prix du repas? Aurons-nous accès à un petit salon privé pour certaines occasions ou fêtes familiales?

Devrons-nous nous asseoir toujours à la même table, avec les mêmes personnes ou serons-nous libres de choisir notre compagnie? À quelle heure les repas sont-ils servis? Y a-t-il un choix de menu? Des diètes possibles?

Voilà seulement quelques éléments à vérifier pour nous assurer que nous faisons un bon choix qui convient à nos moyens et nos souhaits. Le **formulaire de bail et son annexe sont donc incontournables** pour faciliter la sélection d'une résidence. Très souvent, le choix d'une résidence doit être fait dans des conditions d'urgence, et il ne faut pas céder à la pression qui pourrait être exercée lors d'une visite où on nous dit que les places sont rares. Idéalement, on suggère de visiter plusieurs résidences et si possible, y rester pour un repas. Il est aussi très important de porter attention à notre voix intérieure qui nous dit si on se sent bien dans cet endroit, assez pour y déménager. Aller vivre en résidence: pour le meilleur ou pour le pire? Beaucoup de réflexion et d'informations permettront de faire un choix éclairé, justement pour éviter le pire.



Les contrats de services et les commerçants itinérants: QUE DEVEZ-VOUS SAVOIR?

PAR CATHERINE L'HEUREUX-SAVOIE

La saison estivale est à nos portes et l'idée de faire le grand ménage du printemps ne vous enchante pas du tout, d'autant plus que cette année votre emploi du temps ne vous permettra pas d'entretenir votre maison et votre terrain aussi soigneusement que vous le souhaiteriez. Alors que vous êtes affairé à dresser la liste des travaux à exécuter cet été, on sonne à votre porte. C'est un jeune homme, bien mis et volubile, qui désire vous offrir ses services pour l'entretien de votre terrain, le lavage de vos fenêtres et au passage, il vous mentionne que votre toiture est à refaire, il connaît un ami qui pourrait faire un bon travail à bon prix! Hasard ou coïncidence? De toute façon, son offre tombe à point et vous vous réjouissiez déjà de voir quelqu'un se charger de ce qui vous semble une montagne et vous louangez déjà ce sauveur.

Bien que certaines des propositions émises par le vendeur vous semblent intéressantes et honnêtes, sachez que les vendeurs itinérants misent beaucoup sur l'effet de surprise: ce n'est pas un hasard, c'est une stratégie payante pour eux. Alors, prenez le temps de réfléchir car il y a quelques petites précisions que vous devez connaître avant de vous engager avec un vendeur itinérant.



D'abord, il est important de savoir qu'un commerçant itinérant est:

✓ un commerçant qui vous offre à votre domicile, en personne ou par l'entremise d'un représentant, un service ou un bien sans que vous l'ayez demandé;

OU

✓ un commerçant qui se présente chez vous pour vous proposer l'achat et la pose de portes et de fenêtres, d'un revêtement extérieur, d'un isolant thermique ou encore pour la réfection d'une toiture, et ce, même si c'est vous qui avez initié la demande;

OU

✓ un commerçant installé temporairement dans un centre commercial et qui vous sollicite lorsque vous passez.

Donc, que vous acceptiez de refaire votre toiture via les services du jeune vendeur ou que vous lui fassiez simplement laver vos fenêtres, il s'agirait ici d'un contrat avec un commerçant itinérant. À cette étape, si l'entente conclue est de plus de 25 \$, il est important de s'assurer que le vendeur a un **permis délivré par l'Office de la protection du consommateur**. Ce permis ne garantit pas l'honnêteté du vendeur ni la qualité de ses services ou de ses biens, mais il vous permet de vérifier auprès de l'Office si des plaintes ont été déposées contre l'entreprise.

Nous ne le répéterons jamais assez souvent, **ne signez pas sur le champ**. N'oubliez pas que signer c'est s'engager! Faites votre petite enquête sur la compagnie, informez-vous dans votre entourage, magasinez et comparez la qualité et les prix des biens ou des services équivalents auprès d'autres commerçants.

L'affaire semble être intéressante et vous êtes prêt à vous engager? Lisez bien attentivement **toutes les clauses du contrat** et au besoin faites préciser les conditions qui pourraient porter à confusion. Par exemple, pour le lavage des fenêtres, cela pourrait être aussi banal que de préciser la date à laquelle le service sera rendu et préciser que l'extérieur ET l'intérieur seront lavés. Quant à la tonte du gazon, vous pourriez faire inscrire au contrat les dates entre lesquelles vous désirez le service (ex.: entre le 1er mai et le 1er octobre). Dans le cas du déneigement de la cour, vous auriez avantage à faire inscrire «Entre la première et la dernière neige», de préciser où la neige sera déposée, l'heure du déneigement, etc. En ce qui a trait à un contrat plus important, comme la réfection de votre toiture, vous pourriez faire indiquer au contrat la marque et la qualité des matériaux installés, préciser les dates entre lesquelles les travaux seront exécutés et spécifier comment et par qui les résidus et les matériaux usagés seront traités. Gardez en tête que, au delà du joli minois et des paroles envoûtantes d'un vendeur d'expérience, les paroles s'envolent et les écrits restent!

Vous avez bien réfléchi, l'entente de service est intéressante et votre enquête a été concluante. Le commerçant a signé le contrat, il vous a permis de le relire avant de le signer et il vous en a remis une copie. Voilà, l'affaire est conclue!

Sachez que malgré le fait que tout a été fait en bonne et due forme, vous pourriez changer d'idée. Contrairement à la plupart des contrats, vous pouvez annuler un contrat conclu avec un commerçant itinérant dans un **délai de 10 jours suivant le jour où vous êtes entré en possession de votre exemplaire signé du contrat**. Ces 10 jours comprennent les samedis, les dimanches et les jours fériés. Vous n'auriez qu'à écrire au commerçant, en utilisant le courrier recommandé afin d'obtenir la preuve de votre envoi.

Si vous êtes intéressé à connaître les clauses qui doivent obligatoirement se retrouver dans un contrat de vente itinérante, vous pouvez communiquer avec l'Office de la protection du consommateur ou encore, consulter leur site

Internet qui documente très bien le sujet. Bien des gens hésitent à faire inscrire toutes les précisions nécessaires de peur d'être jugés négativement, mais si un commerçant itinérant n'a rien à cacher, il comprendra votre démarche. En puis finalement, votre objectif initial n'était-il pas d'avoir l'esprit tranquille? Vous connaissez maintenant vos droits, c'est à vous de les faire valoir!

Sources:

Office de la protection du consommateur :

1 888 672-2556, <http://www.opc.gouv.qc.ca>

Guide pratique du consommateur: vos droits, vos obligations (collection Protégez-vous)



Le passage à la TÉLÉ NUMÉRIQUE arrive à grand pas - Suite de la page 2

Que faire pour s'adapter à ce changement ?

Le nombre d'émetteurs passera de 1000 à 150 au Canada, donc, beaucoup de communautés éloignées perdront l'accès à ce service. Cependant la région de Lanaudière ne sera pas touchée car les antennes qui nous diffusent le signal, soit Montréal, Trois-Rivières et Sherbrooke, seront conservées.

Si on est abonné à un **câblodistributeur** ou à un diffuseur par satellite, il n'y a rien à faire. Par contre, les 900 000 Canadiens non abonnés à un service de télédiffusion, pourront continuer d'utiliser la même antenne avec laquelle ils auront accès à plus de stations. Si leur appareil est plus âgé ils devront se procurer un décodeur numérique-analogique qui coûte environ 50\$ et continuer à écouter leurs émissions favorites.

Le changement en vaut-il la peine ?

Cette mise à niveau technologique a certains avantages comme de pouvoir diffuser jusqu'à 6 émissions différentes sur le même canal. La qualité de réception aussi devrait être améliorée : fini, la neige dans l'écran. Cependant, si le signal n'est pas assez bon, par exemple à cause de précipitations, on perd carrément l'image.

Si vous n'êtes pas un gros consommateur de télé et que les chaînes généralistes comblent en grande partie vos besoins, vous devriez envisager d'investir dans une antenne et un décodeur si nécessaire et éviter les frais exorbitants (entre 450\$ et 1000\$ par année) que coûte un abonnement télé. Et pour les petits budgets on peut même se fabriquer une antenne extérieure avec des cintres et un «2x4» qui captera la HD mieux qu'une antenne satellite.

Pour éviter les mauvaises surprises, préparez vous dès maintenant à ce changement de technologie. Les décodeurs vous permettent aussi de capter les ondes analogiques (seulement TVA utilise exclusivement l'analogique). Vérifiez dans votre entourage si vos amis ou parents pas trop «technos» sont informés de ce changement et informez-les des moyens à prendre pour s'y adapter.

Pour plus d'information :

Télé Québec : <http://legitimedeponse.telequebec.tv/occurrence.aspx?id=12>

Le CRTC : http://www.crtc.gc.ca/fra/info_sht/bdt14.htm

Pour une antenne maison : <http://www.tvantennaplans.com>

Et bien sûr l'ACEF!

ACEF Lanaudière

**200 de Salaberry
Joliette, local 124
Québec, J6E 4G1**

Service sur rendez-vous à Repentigny et
Mascouche

Téléphone: 450 756-1333

Sans frais: 1 866 414-1333

Fax: 450 759-8749

Courriel: aceflanaudiere@consommateur.qc.ca

Site internet: www.consommateur.qc.ca

Notre mission

L'Association coopérative d'économie familiale oriente son action non seulement à aider et à informer les individus, mais aussi à lutter contre toutes injustices sociales reliées au domaine du budget, du crédit et de la consommation.

Membre de

union
des consommateurs

À VOS AMOURS, À VOS AFFAIRES

Vous êtes en couple? C'est tout nouveau? Ça dure depuis plusieurs années? Peu importe, la flamme est toujours présente. Cependant, l'amour ne répond pas à toutes les questions. Ne vous en faites pas! Un nouveau guide s'adressant aux couples vient d'être publié, fruit d'une collaboration entre l'ACEF Rive-Sud de Québec et l'ACEF Lanaudière. Vous y trouverez des informations concernant la dimension économique de votre vie à deux. On vous fera réfléchir et calculer. On y aborde les questions de bilan financier, de nos rapports à l'argent, des différentes contributions de chacun à la famille, du budget et de sa mise en pratique, d'aspects légaux (tel que l'incidence d'être mariés ou conjoints de fait), de contrats, de mesures de protection et d'aspects fiscaux. Pour vous simplifier les affaires dans votre vie de couple, procurez-vous donc la brochure **À vos amours, à vos affaires** au coût de \$2 l'unité plus les frais d'envoi (réduction de 20% du coût à l'achat de 20 copies et plus) en nous appelant ou en nous contactant à l'adresse courriel aceflanaudiere@consommateur.qc.ca.



ACEF
Lanaudière
ASSOCIATION COOPÉRATIVE
D'ÉCONOMIE FAMILIALE

ACEF
Association coopérative
d'économie familiale
Rive-Sud de Québec

**À vos amours,
à vos affaires**

INFORMATION ET RÉFLEXION POUR SIMPLIFIER LA VIE À DEUX