

## Prix de l'Office de la protection du consommateur

### Nous avons gagné !



Photo : OPC

De gauche à droite : Yvan Turcotte, président de l'OPC, Jannick Desforges, responsable du service juridique d'OC, Michel Arnold, directeur général d'OC, Yvon Marcoux, ministre de la Justice du Québec.

Le 15 mars dernier, Option consommateurs a remporté pour la deuxième année consécutive le prix de l'Office de la protection du consommateur (cette fois-ci, conjointement avec les ACEF). Ce prix vise à souligner l'engagement et la contribution des personnes et des organismes qui travaillent à la promotion et à la défense des droits des consommateurs. Nous en sommes très heureux.

## Un guide sur les produits d'entretien chimiques

### Un nouveau best-seller ?

La plupart des produits d'entretien contiennent des substances chimiques. Selon Santé Canada, elles sont présentes en petite quantité, ce qui les rend inoffensives lorsque les produits sont utilisés correctement. Mais plusieurs études indiquent que certaines substances pourraient avoir, à long terme, des effets néfastes sur la santé. Des chercheurs ont en effet établi une corrélation entre l'exposition à ces substances chimiques et l'augmentation de certaines maladies, tels le cancer, les allergies et l'asthme.

Quelles sont les substances chimiques potentiellement dommageables et leurs effets sur la santé? Que faire pour diminuer le recours aux produits chimiques dans sa maison, et quels sont les choix santé et écologiques possibles? Autant de questions auxquelles Option consommateurs répond dans un guide intitulé *Les produits d'entretien chimiques ne sont pas sans tache*.

Réalisé grâce à une contribution financière de l'Agence de santé publique du Canada, ce guide sera encarté dans le numéro de juillet du



magazine *Protégez-Vous*. Il sera également sur notre site Web à la fin du mois de juillet, [www.option-consommateurs.org](http://www.option-consommateurs.org).

## Ados- Zoom sur la consommation

### Un franc succès !

En juin, la section jeunesse d'Option consommateurs a procédé au lancement d'un DVD conçu dans le cadre du projet *Ados - Zoom sur la consommation* visant à sensibiliser les jeunes à la consommation, au crédit et à l'endettement. Réalisé par des élèves de 5<sup>e</sup> secondaire et

### Sommaire

Prix de l'OPC	1
Un nouveau guide	1
Section jeunesse	1
Manger à sa faim	2
Étiquetage des OGM	2
Politique énergétique	3
Réservations de camping	3
Débites préautorisés	3
Déontologie	4
Bientôt un nouveau site	4

Ce bulletin a été réalisé par le Service d'agence de presse d'Option consommateurs.

subventionné par la Caisse populaire Desjardins du Mont-Royal, ce DVD comprend des saynètes traitant de divers enjeux en consommation. La section jeunesse d'Option consommateurs a assumé la coordination du projet, en collaboration avec l'école Jeanne-Mance.



L'équipe Ados - 2006

À la suite de la projection des films et de la remise des prix, divers intervenants ont eu l'occasion de discuter avec ces jeunes et de recueillir leurs commentaires sur diverses questions relatives à la consommation – par exemple, la téléphonie cellulaire, l'industrie automobile. Vous pourrez bientôt visionner les saynètes des lauréats sur notre site Web, [www.option-consommateurs.org](http://www.option-consommateurs.org).

## Manger à sa faim

### À quand une politique pour contrer l'insécurité alimentaire ?

On parle beaucoup de l'importance de bien manger. Mais comme le fait observer l'Ordre professionnel des diététistes du Québec (OPDQ), encore faut-il en avoir les moyens. En mars dernier, nous nous sommes joints à l'OPDQ et à plusieurs autres groupes afin de demander que la politique en matière d'alimentation et de nutrition annoncée par le gouvernement du Québec dans son document «Garantir l'accès» comporte des mesures permettant à tous les Québécois de bien s'alimenter, en qualité et en quantité suffisante, en tout temps.

La situation du Québec est préoccupante. Même si les Québécois jouissent de l'un des paniers d'épicerie les moins chers du monde, près de 750 000 d'entre eux ne peuvent pas se nourrir tous les jours. De plus, le nombre de personnes ayant recours aux banques alimentaires est passé de 190 000, en 2000, à près de 350 000 aujourd'hui. Contrairement à ce qu'on pourrait croire, cette insécurité alimentaire n'est plus seulement le lot des personnes bénéficiant de l'aide sociale, mais de plus en plus celui des personnes travaillant au salaire minimum. Un vrai scandale dans un pays riche comme le nôtre !

## Les OGM

### Étiquetez-les !

Le 1<sup>er</sup> mai dernier, à l'occasion d'une rencontre des Nations Unies, des groupes de consommateurs du Canada et de neuf autres pays ont réclamé une norme internationale pour l'étiquetage des aliments comportant des organismes génétiquement modifiés (OGM).

Les consommateurs exigent l'étiquetage car ces aliments sont différents et ont une composition que l'on ne trouve jamais dans les cultures traditionnelles. Des gènes provenant de virus et d'espèces étrangères, végétales,

animales et même humaines ont été introduits dans certaines cultures, comme celles du soja et du maïs.

Plus de 40 pays, dont la Chine, le Japon, l'Australie et la plupart des pays d'Europe, représentant environ le tiers de la population mondiale, imposent l'étiquetage des OGM. Pourtant, une poignée de délégations, dont celles des États-Unis, du Canada et de l'Argentine, empêchent depuis plusieurs années cette initiative internationale de progresser. À suivre.



## Énergie

### La politique manque de tonus



Le 4 mai dernier, le gouvernement du Québec a dévoilé sa nouvelle politique énergétique. Parce que les ménages à faible revenu sont

encore une fois laissés pour compte, nous sommes d'avis que cette politique passe à côté de l'essentiel. Pire. Le gouvernement présente comme des initiatives majeures des mesures qui ont été mises en place il y a plusieurs années par certains distributeurs. Nous déplorons également le manque de vision du gouvernement relativement à la modernisation du cadre législatif et réglementaire. Nous estimons que la Régie de l'énergie devrait tenir compte de l'ensemble des activités d'Hydro-Québec – y compris la production – au moment d'évaluer la hausse des tarifs d'électricité.

### Conférence AMPUT

#### De l'énergie à revendre

En mai, nous avons participé à la conférence de l'Association canadienne des membres des tribunaux d'utilité publique. Cette conférence qui avait pour thème *L'énergie : réglementation efficace dans le cadre des politiques en évolution* a été une excellente occasion d'échanger cordialement avec les membres de la Régie de l'énergie du Québec, les dirigeants d'Hydro-Québec, ceux de Gaz Métropolitain de même que d'autres intervenants sur la question de l'énergie au Québec et au Canada. Nous en avons profité pour parler des préoccupations des consommateurs concernant la hausse des tarifs, la sécurité des approvisionnements et l'environnement. Nous avons également recueilli une mine de renseignements pouvant orienter nos interventions futures.

## Colloque Camping Québec Des propriétaires avisés

Au mois d'avril dernier, nous avons donné une conférence lors du colloque annuel de Camping Québec. Le sujet ? Les procédures de réservation et les transactions téléphoniques par carte de crédit. Plus d'une cinquantaine de propriétaires de terrain de camping étaient présents. Ces propriétaires ont désormais les



outils pour respecter la Loi sur la protection du consommateur et transmettre l'information à ce sujet à leurs employés,

au plus grand bénéfice de leur clientèle.

### 1 000 débits préautorisés par jour posent problème au Canada Un cadre législatif s'impose

Il est urgent d'adopter un cadre législatif cohérent dans le domaine des paiements électroniques. C'est ce qu'illustre un sondage de l'Initiative canadienne des consommateurs (dont nous faisons partie). Réalisé en mars par Environics, ce sondage indique que 66 % des ménages canadiens utilisent les débits préautorisés.



Parmi ceux-ci, 12 % ont éprouvé des problèmes avec ce type de paiement au cours des deux dernières années. De ce nombre, près du quart (23 %) ont vu une somme incorrecte prélevée dans leur compte, un pourcentage qui grimpe à 32 % au Québec. Le deuxième problème le plus

fréquent, rapporté dans 19 % des cas, a trait à une erreur dans la date du retrait, qui peut avoir des conséquences graves pour les consommateurs qui ont peu d'argent dans leur compte. Au troisième rang figurent les doubles débits.

## Code de déontologie des pharmaciens du Québec

### Un recul ?

Que diriez-vous si la boîte d'antihistaminiques que vous avez achetée à la pharmacie portait la mention « échantillon pour professionnels de la santé. Revente interdite » ? Qu'on n'aurait pas dû vous la vendre, n'est-ce pas ? C'est justement ce que croyait le consommateur à qui cette histoire est arrivée et qui nous en a fait part. Raconter cette anecdote nous a permis d'illustrer un certain laxisme en matière de déontologie lors de notre participation aux audiences sur le sujet tenues par l'Ordre des pharmaciens du Québec. Nous sommes d'avis que certaines modifications que l'Ordre propose de faire au code de déontologie ne régleraient pas le problème, loin de là. Ainsi, un pharmacien pourrait recevoir « un remerciement d'usage ou un cadeau de valeur modeste », ce qui est interdit à l'heure actuelle.

Nous avons recommandé à l'Ordre de maintenir les règles actuelles relativement à cette question et nous continuerons à faire des interventions en ce sens.

## Site Web

### Bientôt une nouvelle version

Nous avons l'intention d'enrichir notre lien avec vous. Pour ce faire, nous avons confié à l'agence de communication Egzakt le soin de réaliser notre site Web. Selon nous, il s'agit là du meilleur véhicule pour relater nos enquêtes et publier nos dossiers ainsi que nos articles de fond. Il s'agit également de la meilleure vitrine pour vous parler de ce que nous faisons. Les travaux vont bon train. Le nouveau site devrait être mis en ligne en juillet et son lancement officiel devrait avoir lieu en août. À temps pour la rentrée, quoi !

### Nous continuons à vous informer !

Bien vous informer nous tient à cœur. C'est pourquoi nous poursuivons notre collaboration avec des magazines, tels *Le Lundi*, *Décor* et *Coup de pouce*. Parmi les articles récemment publiés, il y a celui sur le déménagement et deux guides d'achat respectivement sur les modules de jeux et les barbecues.



Photo : Véronique Vigneault

## Bon été !

À l'occasion de ce bulletin, l'équipe d'Option consommateurs vous souhaite de très bonnes vacances.

De gauche à droite,  
en haut : S. Langlois, J. Desforges, G. Reed, N. Vaddapalli, M.-J. Bonneau, I. Bergeron, C. Girard, S. Poulin, M.-H. Beaulieu;  
en bas : C. Harvey, P. Lefèbre, S. Vaillancourt, J. St Amant, G. de Mascureau, M. Arnold, D. Gervais, J. Lauzon, F. Payanatopoulos, D. Charbonneau.