

Dans ce bulletin, vous trouverez quelques-unes des actions que nous avons posées pour faire avancer votre cause, celle des *citoyens-consommateurs*, et faire valoir vos droits. Nous profitons également de cette occasion pour vous souhaiter de très Joyeuses Fêtes.

L'équipe d'Option consommateurs

Recours collectifs Pour les victimes du verglas

Le 17 novembre dernier, le recours collectif « Verglas 1998 » a franchi l'étape de l'autorisation. Ce recours vise à indemniser les personnes dont le logement est devenu inhabitable durant ce que l'on appelle communément la crise du verglas, et qui n'ont pu obtenir de frais de subsistance alors que leur police d'assurance en prévoyait. Les personnes admissibles n'ont pas à s'inscrire puisque les compagnies d'assurance ont conservé leurs coordonnées. Seules celles qui ont changé d'adresse ET qui ne sont plus assurées par la même compagnie doivent en informer Option consommateurs. La démarche peut être effectuée par Internet à <http://www.option-consommateurs.org/rcverglas211105.html>, par téléphone (514 598-7288) ou par télécopieur (514 598-8511).



Du côté d'Easyhome

Rappelons qu'en vertu d'une entente à l'amiable, les personnes qui ont fait affaire avec Easyhome entre 1995 et 2005, et qui ont payé leur contrat de location pour une période continue de quatre mois ou plus, recevront une indemnité. Celle-ci leur sera acheminée par la poste à l'adresse qu'ils ont donnée à Easyhome, connue autrefois sous le nom de Louer pour acheter (RTO Entreprises). Les personnes qui ont déménagé depuis la conclusion de leur contrat doivent nous fournir leur nouvelle adresse.

Un règlement de 130 millions

Une entente est intervenue dans le cadre du recours collectif contre des fabricants de vitamines (les multinationales Hoffmann Laroche BASF,

Rhône-Poulenc, Lonza, etc.). Ces multinationales ont accepté de verser 130 millions de dollars. De cette somme, 10 millions seront distribués aux organismes sans but lucratif. Une portion, soit 1,6 million, sera versée au Québec, et ira notamment à Centraide, à la Fondation Claude Masse, à la Coalition des associations de consommateurs et à Option consommateurs.



Jannick Desforges, Jean-Pierre Fafard, Paul Unterberg et Yves Munn

Bientôt un bureau à Ottawa

Par ailleurs, Option consommateurs recevra, à même l'enveloppe destinée aux consommateurs du reste du Canada, une somme supplémentaire de plus d'un million de dollars. L'organisme, qui compte s'intéresser davantage à des dossiers d'envergure nationale, prévoit utiliser cette somme afin d'ouvrir un bureau à Ottawa en septembre 2006. À suivre...

MAC

Un partenariat fructueux

Depuis mai 2004, Option consommateurs aide le Mouvement action contribuables (MAC) à mener ses dossiers à bien. Celui-ci regroupe quelque 2000 consommateurs de partout au Québec. Après avoir bénéficié de crédits d'impôt parce qu'ils avaient investi dans des programmes de recherche et développement, ces consommateurs se voient dans l'obligation de rembourser l'État, qui avait pourtant donné son aval aux programmes en question. Le litige qui oppose ces investisseurs et le gouvernement fait actuellement l'objet de

Sommaire

Recours collectif	1
MAC	1
Pratiques commerciales	2
Énergie	2
Alimentation	3
Guide <i>Jouets</i>	3
Banque et budget	4
Appel à tous	4

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

quatre recours collectifs. Entre septembre 2004 et octobre 2005, le premier recours collectif a été entendu à la Cour supérieure du Québec à Montréal ; le MAC est représenté par le cabinet d'avocats Sylvestre-Fafard-Painchaud. Le jugement est attendu pour avril 2006. Option consommateurs et le MAC croient fermement que le partenariat entre les deux organismes permettra d'assurer une défense vigoureuse dans le cadre des trois autres recours collectifs.

Pratiques commerciales

Les cabinets de courtages

Une plus grande transparence?

Un grand débat fait actuellement rage au sein de l'industrie de l'assurance de dommages : celui de l'indépendance des cabinets de courtage vis-à-vis des assureurs. Le 4 novembre dernier, un représentant d'Option consommateurs a participé au congrès annuel du Regroupement des cabinets de courtage du Québec pour y faire valoir le point de vue des consommateurs et commenter les orientations réglementaires que le président de l'Autorité des marchés financiers avait annoncées le matin même, dans le cadre du congrès. Ces orientations, qui visent notamment une plus grande transparence, ont été bien accueillies tant par les assureurs et les courtiers que par Option consommateurs. À suivre...

Prix de l'essence

En septembre dernier, Option consommateurs publiait son mémoire intitulé *Tourments et remèdes; les consommateurs canadiens et le prix des produits pétroliers*, puis le présentait devant le Comité permanent de l'industrie, des ressources naturelles, des sciences et de la technologie, de la Chambre des communes à Ottawa. On y trouve une série de mesures qui, si elles étaient adoptées, aideraient les citoyens les plus vulnérables. Parmi ces mesures, mentionnons l'établissement d'une allocation mensuelle à l'intention des familles canadiennes à faible revenu se chauffant au mazout, la révision des politiques en matière d'économie d'énergie et de recours aux énergies renouvelables, la révision de la Loi sur la concurrence ainsi que la révision des programmes accordant une aide financière ou des congés fiscaux à l'industrie de la production pétrolière canadienne. Avis à ceux qui veulent en savoir plus : le mémoire se trouve sur le site d'Option consommateurs.

Concurrence et publicité trompeuse

Deux autres rapports y seront bientôt présentés. L'un d'eux, qui s'intitule *Un cadre multilatéral sur la concurrence au sein de l'OMC. Est-il favorable aux consommateurs canadiens ?*, permettra à Option consommateurs de faire des recommandations au gouvernement après les élections – l'organisme n'est pas opposé à la création d'un tel accord à condition qu'il contienne des éléments de protection des consommateurs. L'autre, intitulé *La publicité sur le prix dans le domaine du voyage. Les transporteurs aériens prennent-ils leurs clients pour des valises ?*, fait notamment état des nombreuses enquêtes réalisées par l'organisme sur le sujet et propose des recommandations.

ISO

De nouvelles normes de qualité

Depuis deux ans, Option consommateurs siège à un comité d'experts qui, sous l'égide de l'Organisation internationale de normalisation, doit élaborer deux normes internationales sur la satisfaction de la clientèle. Une de ces normes porte sur les codes de conduite, l'autre sur le règlement externe des différends. Les travaux vont bon train et les nouvelles normes devraient voir le jour en 2007.

Énergie

Stratégie énergétique du Québec



Notre position

Le 17 novembre dernier, le gouvernement du Québec a déposé un document proposant les grandes orientations qu'il souhaiterait adopter en matière d'énergie (hydroélectricité, éoliennes, gaz naturel...) et a invité la population à formuler ses commentaires. Option consommateurs s'est dite d'accord avec plusieurs des orientations envisagées par le gouvernement, dont l'accent sur l'hydroélectricité et les économies d'énergie. Nous avons aussi pris vigoureusement position contre ceux qui préconisent des hausses importantes des

tarifs d'électricité, comme les signataires du récent manifeste *Pour un Québec lucide*. Nous croyons que ces hausses sont injustifiées et auraient des conséquences graves pour les consommateurs à faible revenu. Le gouvernement du Québec devrait arrêter sa politique définitive dans les prochains mois: Option consommateurs demeurera aux aguets!

L'efficacité énergétique

Une cause commune

Option consommateurs (ainsi que 11 autres organismes) siègent actuellement à la Table de consultation permanente d'Hydro-Québec portant sur les programmes d'efficacité énergétique. La société d'État a ainsi pour objectif de recueillir les commentaires sur les forces et faiblesses des programmes existants, histoire de les améliorer. Pour Option consommateurs, cela constitue aussi une occasion de mieux connaître les actions entreprises par tous les groupes (qui représentent tantôt les consommateurs à faible revenu, tantôt les propriétaires ou les constructeurs), et de s'assurer qu'elles vont dans la même direction que celles mises de l'avant pour les personnes à faible revenu. Tout cela, dans le but de mieux servir les consommateurs...

Alimentation

À quand la fin des gras trans?

Depuis mars dernier, nous faisons partie du Groupe de travail fédéral sur les gras trans. Coprésidé par Santé Canada et par la Fondation des maladies du cœur, ce groupe de travail a pour mandat d'«élaborer des recommandations et des stratégies efficaces pour éliminer ou réduire autant que possible la teneur en gras trans des aliments au Canada». À noter: jusqu'à maintenant, le Danemark est le seul pays du monde à avoir légiféré sur la question des gras trans.



La sécurité alimentaire

Un enjeu très important

En octobre dernier, deux représentantes du Service de recherche et de représentation ont commenté, à l'Assemblée nationale, les recommandations d'un rapport sur la sécurité alimentaire de la Commission d'agriculture, des pêcheries et de l'alimentation. Elles en ont profité pour insister sur l'importance d'un système de traçabilité étendu à tous les types de viande (actuellement, il n'existe que pour les bovins), de l'étiquetage obligatoire des OGM, de l'étiquetage et de l'encadrement de l'agriculture biologique et de la sécurité alimentaire, chaque aspect étant lié au droit à l'alimentation (accès, qualité, diversité, etc.).

Fruits et légumes

d'où viennent-ils?

Option consommateurs a donné son avis à l'occasion de l'assemblée générale de la Fédération des producteurs de fruits et légumes de transformation (elle regroupe les producteurs dont les fruits et légumes sont mis en conserve ou congelés). Dans le cadre d'un atelier intitulé *Le consommateur avisé. Notre meilleur allié*, Option consommateurs a parlé de l'importance d'informer les consommateurs sur la provenance des aliments, cela afin de leur permettre de faire des choix éclairés. À l'heure des grandes surfaces, de la popularité grandissante des marques maisons, et de la mondialisation, le sujet est on ne peut plus pertinent.

Vive le guide Jouets !

Vous l'avez vu dans les médias: encore cette année, le guide Jouets, réalisé en collaboration avec le magazine *Protégez-Vous*, a fait beaucoup parler de lui.

L'édition 2006, publiée en novembre 2005, comptait 213 nouveautés. Parmi celles-ci, 136 jouets ont obtenu la cote 5 (très bon) ou 6 (recommandé). Les jouets étaient évalués selon 13 critères, notamment la sécurité, la solidité, la durabilité, l'aspect pédagogique et la clarté du mode d'emploi. Le guide Jouets 2006 a été réalisé grâce à la complicité de 111 familles comprenant 218 enfants.



Banque et budget Pour des services financiers accessibles à tous

On s'en doute : avoir du mal à lire rend la vie bien compliquée. C'est pour aider les personnes dans cette situation qu'Option consommateurs vient de publier *Coup d'œil sur les services financiers de base*. Écrit en langage simple, ce document traite de tous les aspects de ces services financiers, de l'ouverture de compte au dépôt direct en passant par les cartes de débit et les différents types de transactions. Publié à 5000 exemplaires, ce guide a été subventionné par le Secrétariat national à l'alphabétisation. Il sera distribué en janvier par les groupes oeuvrant dans ce domaine. On peut également se le procurer sur le site Web d'Option consommateurs au

www.option-consommateurs.org.

Consultations budgétaires dans le Grand Nord

Du 18 au 25 novembre dernier, deux représentantes du Service budgétaire, invitées par l'Office municipal d'habitation de Kativik, se sont rendues dans le village de Kangiqsujuaq afin de donner des séances d'information sur la planification du budget familial. Avant de partir, elles avaient pris soin d'adapter le contenu de leurs séances à la réalité des personnes qui vivent là-bas (par exemple, les frais de subsistance y sont plus élevés et les activités, différentes). Le contenu des séances a été fort apprécié. Les deux voyageuses, qui ont été charmées par les paysages du Grand Nord et ses habitants, espèrent pouvoir y retourner afin de faire le même travail dans d'autres villages.



Des cours d'économie fort créatifs

Grâce à une subvention et à la collaboration de la Caisse populaire Mont-Royal, une centaine d'élèves de l'école Jeanne-Mance, à Montréal, participent actuellement à une activité bien spéciale. Ils effectuent une recherche, écrivent un scénario, puis réalisent un sketch qu'ils filmeront. Ils sont aidés par Option consommateurs à toutes les étapes. Et comme ils s'activent dans le cadre de

leur cours d'économie, ils obtiennent aussi une note pour leur travail.



Richard Tessier, Emmanuel Tremblay, Marie Lormestoir, Brigitte Dupuis, Jannick Desforges, Rosalie Jolette.

Les meilleurs sketches seront transférés sur un DVD, puis présentés à d'autres élèves, le but étant évidemment que tout ce beau monde soit bien informé. Au printemps prochain, le DVD sera présenté à un jury, qui remettra un prix à ceux qui ont réalisé les trois meilleurs sketches. Il s'agit du premier projet développé dans le cadre du Centre de prévention en matière de consommation. Qui sait, peut-être sera-t-il repris dans une autre école l'an prochain. C'est ce que l'on espère déjà ...

Une campagne contre le surendettement

Du 21 au 25 novembre dernier, la 2^e édition de la campagne « Je suis dans la marge jusqu'au cou » a eu lieu dans toutes les régions du Québec. Cette campagne, mise en œuvre par la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) et organisée en collaboration avec les 37 associations de consommateurs de la province, visait à sensibiliser les consommateurs au crédit et à l'endettement, plus particulièrement cette année au crédit coûteux. Elle a remporté un franc succès.

Appel à tous !

Vous avez acheté une première maison au cours des cinq dernières années (2000-2004) ? Et vous avez utilisé une mise de fonds de 10 % et moins pour faire cet achat ? Option consommateurs a besoin de vous afin de participer à une recherche sur l'accès à la propriété. Si cela vous intéresse, communiquer avec Olivier Dussault au (514) 598-7288 ou écrivez lui à recherche.nvp@option-consommateurs.org.

Mille mercis!