

## Enquête sur les conseillers financiers La moitié échoue au test !

Collecte d'informations déficiente, renseignements erronés, recommandations obscures et inappropriées... Voilà quelques-unes des conclusions de l'enquête réalisée par Option consommateurs et publiée dans le magazine *Protégez-Vous* d'octobre. En tout, 39 représentants employés par des institutions financières, ont été rencontrés au printemps dernier.

L'enquête avait pour but de vérifier si ces personnes effectuaient correctement deux aspects importants de leur travail, soit la collecte et la transmission d'informations. L'exercice était subventionné par le Fonds réservé à l'éducation des investisseurs et à la promotion de la gouvernance de l'Autorité des marchés financiers.

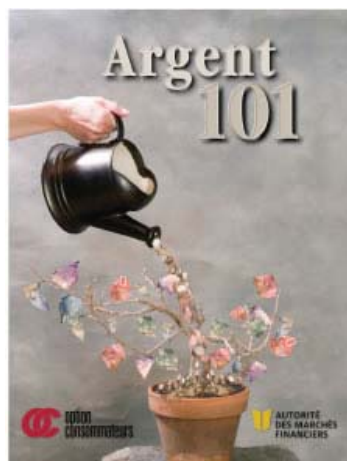
Au bout du compte, 25 représentants sur 39 ne dressaient qu'un portrait partiel de leur client. C'est probablement la lacune la plus importante que révèle cette enquête. Et elle est inquiétante. Se renseigner sur la situation financière et personnelle d'un client est important. Sinon, comment peut-on le conseiller ?

OC a donc soumis ses recommandations à l'industrie et aux organismes de réglementation afin qu'on remédie à ces manquements, tout en recommandant aux investisseurs de ne pas s'en remettre aveuglément à un représentant. D'ailleurs, vous pourrez trouver quelques conseils pour vous aider à choisir un représentant sur le site [www.option-consommateurs.org](http://www.option-consommateurs.org)

## Guide pratique Argent 101

Pour les jeunes, l'entrée au collège est souvent synonyme d'autonomie et de liberté. Mais elle est aussi source de nouvelles responsabilités et obligations : payer des frais de scolarité, des livres, des fournitures et souvent même un loyer, l'épicerie, le téléphone... Réalisé grâce à une subvention du Fonds réservé à l'éducation des investisseurs et à la promotion de la gouvernance, de l'Autorité des marchés financiers, le guide *Argent 101*, tiré à 2000 exemplaires, a pour objectif d'aider les jeunes adultes à devenir des consommateurs avisés en leur fournissant des renseignements sur les différents aspects de la consommation au quotidien, ainsi que des conseils et des astuces pour surmonter certains soucis d'ordre financier.

Il sera distribué par notre conseillère au volet jeunesse qui entame sa grande tournée d'information dans les collèges. Une version électronique est offerte sur notre site Internet à [www.option-consommateurs.org](http://www.option-consommateurs.org) à la section Vos outils – Guides pratiques.



### Sommaire

Conseillers financiers	1
Argent 101	
Guides <i>Jouets 2008</i>	2
Sécurité des produits	2
Agroalimentaire	3
Pratiques commerciales	3
Accès à la justice	3
<i>Énergivisez</i>	4

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

## Guide Jouets 2008 ,

### les gagnants sont...

Pour la 24<sup>e</sup> année consécutive, le 17 octobre dernier lors du lancement du guide *Jouets 2008*, Option consommateurs a dévoilé au grand public les noms des lauréats de son guide *Jouet 2008*. Six sceaux *Excellence*, 45 *Recommandés* et 6 prix *Poubelle* ont été attribués cette année par l'équipe Jouets d'Option consommateurs.

## Symposium

### Toxiques, les cosmétiques ?

Un nombre de plus en plus important de recherches démontre que l'utilisation récurrente de produits chimiques, tels que les produits d'entretien et les produits cosmétiques, présente des risques pour la santé et pour l'environnement.



Option consommateurs, qui tient à sensibiliser la population à ces risques, organise le 10 novembre prochain un symposium intitulé *Pleins feux sur la sécurité des produits de consommation: sensibilisation et action*. Ce symposium est préparé en partenariat avec Action cancer du sein de Montréal et avec le Centre de recherche et d'enseignement sur les femmes de l'Université McGill.

Les conférenciers partageront leur expertise, notamment sur l'analyse du cadre réglementaire et des lois applicables, en portant une attention particulière aux produits d'entretien et aux cosmétiques. De plus, ils se pencheront sur la pertinence d'utiliser des étiquettes d'avertissement.

Les consommateurs présents au symposium auront l'occasion de poser des questions et faire part de leurs préoccupations. Si ce symposium vous intéresse, [inscrivez-vous!](#)

## L'avenir de l'agriculture et de l'agroalimentaire

Qu'en est-il de la sécurité alimentaire au Québec ?

À l'occasion des audiences provinciales de la Commission sur l'avenir de l'agriculture et de

l'agroalimentaire québécois (CAAAQ), qui ont eu lieu le 4 septembre dernier à Montréal, Option consommateurs a présenté son mémoire sur la sécurité alimentaire des Québécois, en insistant sur l'urgence de remettre l'alimentation au cœur du développement agricole du Québec.



Michel Arnold et Nalini Vaddapalli

Les recherches, les interventions et les contacts quotidiens avec les consommateurs d'ici ont permis à OC de saisir les réelles préoccupations de ces derniers quant à la sécurité alimentaire. En effet, plus sensibilisés que jamais aux exigences d'une alimentation saine et à la qualité des produits, les consommateurs s'interrogent également sur la viabilité à long terme du modèle de production agricole au Québec et de l'industrie agroalimentaire dans son ensemble.

Nous souhaitons que le gouvernement québécois et la filière agroalimentaire adoptent une politique de développement agricole mieux intégrée. Une telle approche prendrait en compte non seulement la quantité des aliments, mais aussi leur qualité ainsi que leurs effets sur la santé des consommateurs, en plus de l'impact de leur production sur l'environnement. Vous pouvez consulter le [mémoire déposé à la Commission](#) sur notre site internet.

## Facilitons l'accès à la justice

Siégeant au comité de coordination de la campagne *Pour un réel accès à la justice*, Option consommateurs demande au gouvernement d'augmenter sans plus attendre les barèmes d'accès à l'aide juridique. À l'heure actuelle, une personne seule dont les revenus excèdent 10 504 \$ n'a pas droit à l'aide juridique. Ce barème est de 19 042 \$ s'il s'agit d'un couple avec deux enfants.

Le gouvernement prévoit augmenter graduellement ce plafond jusqu'en 2010 pour le porter à 17 233 \$ dans le cas d'une personne seule, ce qui correspond au salaire minimum annuel actuel pour un travail de 40 heures par semaine. Le gouvernement oublie cependant qu'avec l'indexation des salaires d'ici 2010, l'aide juridique demeurera très difficile d'accès. C'est pourquoi nous lui demandons d'appliquer dès maintenant les barèmes prévus pour 2010.

## Téléphonie cellulaire Le ministre de la justice doit mettre l'industrie au pas



Lors d'une conférence de presse qui a eu lieu le 25 septembre dernier, les associations de consommateurs du Québec, dont fait partie

Option consommateurs, ont pressé le ministre de la Justice du Québec, Jacques Dupuis, de réglementer l'industrie de la téléphonie cellulaire qui refuse manifestement d'assainir de son propre chef ses pratiques.

Rappelons qu'à la suite des représentations faites par les associations de consommateurs, en février 2007, quant aux pratiques répréhensibles des fournisseurs de téléphonie mobile et aux abus dont sont victimes les consommateurs, l'Office de la protection du consommateur (OPC) avait demandé aux entreprises de s'engager volontairement à atténuer les problèmes les plus criants. Mais l'industrie est restée sourde; de plus, elle est l'objet d'une telle quantité de plaintes et d'insatisfactions qu'elle mériterait, haut la main, la palme du secteur de la consommation le plus problématique. La réglementation semble donc être la seule solution.

## Ententes en péril chez Hydro-Québec

Nos conseillères budgétaires, comme celles de toutes les autres ACEF du grand Montréal, constatent une très forte augmentation des cas d'endettement lourds et de coupures de courant

chez Hydro-Québec. Ce constat est d'autant plus alarmant que la détérioration des processus d'entente du service de recouvrement de la société d'État rend ces cas de plus en plus difficiles à résoudre. Les exigences pour obtenir une entente avant coupure sont plus importantes qu'avant, et les arrangements pris avec un employé ne sont pas systématiquement respectés par un autre au sein du même service.

## Participation d'OC au Forum Social Québécois

Une bonne partie de l'équipe d'OC a participé au Forum social québécois (FSQ) qui se tenait à Montréal en août dernier, et en a profité pour faire connaître les activités de l'organisme à son kiosque d'information. Précisons également que dans le cadre des activités environnementales du Forum, Olivier Bourgeois, analyste du dossier énergie à OC, a présenté les arguments qui, selon nous, démontrent le manque de lien entre l'augmentation des tarifs d'Hydro-Québec et la diminution de la consommation d'électricité. Option consommateurs souhaite convaincre d'autres groupes d'associer leur voix à la nôtre pour soutenir cette position.

## Option consommateurs au Vietnam et en Australie

C'est à la demande de l'Agence canadienne de développement international (ACDI) que Jannick Desforges, avocate et responsable du service juridique d'Option consommateurs, et Yvan Turcotte, président de l'Office de la protection du consommateur, se sont rendus au mois d'août dernier à Hanoi, au Vietnam. Ils y ont donné des conférences sur le rôle des associations de protection des consommateurs, les recours collectifs, ainsi que les garanties et les responsabilités des fabricants. Le but était de partager leur expertise et d'aider les Vietnamiens à élaborer une loi de protection du consommateur.

Toujours à l'international, Option consommateurs participera au prochain congrès de Consumers International du 29 octobre au 1<sup>er</sup> novembre, à Sydney, en Australie. Cette année, le congrès a pour thème principal « Responsabilisons les entreprises ». Au programme, des sujets qui font partie intégrante de nos actions : la consommation durable, l'épidémie mondiale d'obésité, les enjeux éthiques de la promotion des médicaments ainsi que le crédit et l'endettement des consommateurs. Ce congrès est pour nous une belle occasion d'échanger et de rencontrer des partenaires du monde entier.

### **Blitz sur la colline**

OC participera au prochain Blitz sur la colline parlementaire à Ottawa, les 13 et 14 novembre prochains, sur l'encadrement des paiements électroniques, les télécommunications, les pourriels et l'importance de redonner une voix aux consommateurs dans les systèmes administratifs et politiques fédéraux. Nous y serons avec l'Initiative canadienne des consommateurs dont nous sommes membre.

### **Éconologis**

#### **Deux fois plus de visites prévues cette année !**

Au cours de la saison 2006-2007, notre service d'efficacité énergétique a effectué 695 visites chez des ménages à budget modeste afin d'effectuer des travaux de calfeutrage et de donner des conseils personnalisés. Ces visites ont permis d'améliorer le confort des ménages et de réduire leur facture d'électricité et de chauffage. Le succès du programme Éconologis est tel que, pour la saison 2007-2008, le service d'efficacité énergétique double ses effectifs en vue d'effectuer 1250 visites entre la mi-octobre et la fin de mars. Rappelons que ces visites, d'une durée de 1 h 30, sont gratuites pour les ménages à faible revenu.

### **Économisez grâce à Énergivisez !**

Notre service d'efficacité énergétique offre désormais son expertise aux ménages à revenu moyen et élevé. En effet, nous avons mis en place cet automne un nouveau programme baptisé *Énergivisez*. Trois forfaits payants sont proposés à ceux qui souhaitent l'intervention à domicile de notre équipe en vue de les aider à réduire leur consommation d'énergie et à faire des économies ! Pour plus d'information, composez le 514-598-7288 ou consultez [notre site Internet](#).

### **Départ**

#### **De nouveaux défis à relever pour Me Jannick Desforges**

Après plus de dix années de bons et loyaux services, Me Jannick Desforges quitte Option consommateurs. Nous lui souhaitons beaucoup de satisfaction dans ses nouvelles fonctions à la Chambre de l'assurance dommage.



### **Nous avons besoin de vous**

#### **Enquête sur les dossiers de crédit**

Nous vous invitons à participer à une enquête nationale sur les dossiers de crédit. Dans le cadre de cette enquête, vous devrez demander une copie de votre dossier de crédit auprès d'un des deux bureaux de crédit, soit Équifax ou Trans Union, puis répondre à un questionnaire précis qui vous aidera à vérifier de façon détaillée l'exactitude des renseignements contenus dans votre dossier.

Les résultats obtenus serviront de base à notre recherche sur l'amélioration de la fiabilité des dossiers de crédit.

Si ce projet vous intéresse, envoyez-nous un courriel à l'adresse suivante : [recherche\\_dc@option-consommateurs.org](mailto:recherche_dc@option-consommateurs.org) ou appelez-nous au 514-598-7288