

INFO CONSOMMATION

Pour les nouveaux **ARRIVANTS**



Association coopérative
d'économie familiale
Rive-Sud de Québec



INFO \$ CONSOMMATION

Pour les nouveaux ARRIVANTS



Qui sommes-nous ?

L'Association coopérative d'économie familiale (ACEF) Rive-Sud de Québec est un organisme communautaire sans but lucratif qui a pour mission d'aider, d'informer et de défendre les consommateurs dans les domaines des finances personnelles, de la consommation et du logement.

ACEF Rive-Sud de Québec
33, rue Carrier
Lévis (Québec) G6V 5N5
418 835-6633 / 1 877 835-6633
acef@acefrsq.com
www.acefrsq.com

Recherche et rédaction

l'équipe de l'ACEF Rive-Sud de Québec

Corrections

Denise Lavallée
Jean-Louis Chabot

Mise en page

Hélène Massé

ISBN 978-2-9811959-9-9 (PDF)

DÉPÔT LÉGAL

Bibliothèque nationale du Québec, 2015
Bibliothèque nationale du Canada, 2015

Merci à l'ACEF Lanaudière et à l'ACEF de l'Est de Montréal d'avoir collaboré à ce projet en nous fournissant des informations et en permettant la consultation et l'utilisation du site Internet www.neoconso.ca

Ce document a été réalisé grâce à la contribution financière de l'Office de la protection du consommateur.





INFO-CONSOMMATION Pour les nouveaux arrivants s'adresse aux nouveaux arrivants au Québec. Les dix fiches-conseils contiennent des renseignements de base sur les finances personnelles, la consommation et le logement. Elles ont pour but de faciliter les décisions financières et de donner le goût aux lecteurs d'aller plus loin.

10 FICHES-CONSEILS

1. BUDGET
2. CRÉDIT
3. ÉPARGNE
4. INSTITUTIONS FINANCIÈRES ET OPÉRATIONS BANCAIRES
5. IMPÔT ET TAXES
6. CONTRATS
7. LOGEMENT
8. SERVICES PUBLICS
9. TÉLÉCOMMUNICATIONS
10. RESSOURCES DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS



Budget

Chaque mois, je prévois les dépenses à faire ainsi que les revenus à recevoir. Mais ce n'est pas toujours juste. Alors comment est-ce possible de suivre mon budget?

Avant d'abandonner, posez-vous quelques questions :

- Ai-je la bonne méthode pour faire mon budget?
- Pourquoi faire un budget?
- Quels sont mes objectifs financiers?
- Comment faire un budget que je pourrai enfin suivre et respecter?

Quelques bonnes raisons de faire son budget

Pour atteindre l'équilibre entre vos entrées et vos sorties d'argent, l'utilisation du budget peut vous faciliter la tâche. Il vous aide à organiser vos revenus et vos dépenses en fonction de vos besoins. Il vous sert aussi à faire des choix adaptés à votre réalité, selon vos moyens. Ainsi, faire un budget vous permettra de voir où va votre argent. De cette façon, vous pourrez

- éviter les problèmes financiers, comme avoir des retards dans le paiement de vos comptes,
- utiliser le crédit pour payer l'épicerie, le loyer, etc.

Le budget est une méthode efficace pour garder le contrôle sur ses finances.

Faire un budget ne vous donnera pas plus d'argent, mais vous permettra de tirer le maximum de celui que vous avez! Comment? En étant tenace et persévérant, vous pourrez, grâce à votre budget, atteindre vos objectifs. Pour garder votre motivation, fixez-vous des buts qu'il vous sera possible de réaliser. Que ce soit un projet à court terme ou bien à long terme, cet objectif vous gardera motivé. Tenir un budget n'est pas toujours une tâche facile. Alors, en ayant en tête un but précis, vous serez plus discipliné.

Suite p.2

Je connais mes revenus et mes dépenses, mais comment faire un budget?

Un budget se fait en trois étapes simples; les voici :

1. Tout d'abord, vous devez estimer le montant de vos revenus et celui de vos dépenses pour l'année à venir. Pour ce faire, servez-vous de la grille budgétaire du guide *Info-Logement pour les nouveaux arrivants*¹. N'oubliez pas, les revenus doivent couvrir le total de vos dépenses. Cette prévision budgétaire sera votre guide pour les 12 prochains mois.
2. Ensuite, à une fréquence régulière, inscrivez dans la grille budgétaire les revenus que vous avez reçus et les dépenses que vous avez effectuées. Au fil des semaines, comparez votre réalité à votre prévision et ajustez vos dépenses au besoin.
3. Enfin, chaque mois, puis en fin d'année, faites votre bilan en calculant tous les revenus et toutes les dépenses. Avez-vous réussi à suivre vos prévisions budgétaires? Est-ce que vos prévisions correspondaient à votre réalité? C'est à vous de les ajuster si ce n'est pas le cas. Certains choix de consommation peuvent s'imposer afin que vous réussissiez à joindre les deux bouts.

Certaines entreprises vous offrent de répartir mensuellement le paiement de dépenses comme le permis de conduire, l'immatriculation, les assurances, l'électricité et plusieurs autres. Informez-vous!

Pour savoir ce qu'il est convenable d'inscrire à votre budget pour chaque type de dépenses : (alimentation, logement, transport, etc.), calculez quel pourcentage de vos revenus vous y consacrez, et faites-en l'analyse.

Faire son budget et s'y astreindre (le suivre) peut sembler difficile au début, mais ne baissez pas les bras. Avec un budget, des imprévus, il n'y en a plus! N'oubliez pas : planifier, c'est vous projeter dans l'avenir afin de réaliser vos projets!

Sachez que les associations coopératives d'économie familiale – ACEF, présentes dans les diverses régions du Québec, offrent des formations sur le budget. Alors n'hésitez pas à entrer en contact avec elles pour avoir des renseignements.

¹ ACEF Rive-Sud de Québec. *Info-logement Pour les nouveaux arrivants*. Lévis (Québec). 2012. Page 8.



Crédit

Qui n'a jamais reçu une lettre, un courriel ou vécu tout autre type de sollicitation au crédit?

Le crédit est partout et d'une très grande accessibilité; mais en quoi consiste-t-il? C'est un emprunt d'argent qui prend diverses formes et qui comporte de nombreuses conditions variables selon qu'il s'agit d'une carte de crédit, d'une marge de crédit, d'un prêt hypothécaire, d'un prêt personnel, etc.

Plusieurs critères sont pris en compte par les institutions financières pour octroyer du crédit à un consommateur. Les principaux sont habituellement : la cote de crédit, le coefficient d'amortissement total de la dette (A.T.D.), le revenu, les prêts déjà obtenus, les prêts en cours, etc. Il faut aussi ajouter tout ce qui permet de vérifier votre identité ainsi que votre capacité à rembourser. Les critères retenus varient selon le type de crédit demandé et l'institution financière qui accorde le crédit.

Mais **attention**, avant de penser utiliser le crédit, évaluez vous-même votre capacité d'emprunt et de remboursement en effectuant une prévision budgétaire dans laquelle vous inclurez un versement pour un remboursement. Vous êtes le seul en mesure de bien calculer ce que vous pouvez rembourser... donc, le montant que vous pouvez emprunter.

Principaux types de crédit

A- La carte de crédit

Le paiement par carte de crédit permet d'utiliser un montant de crédit limité qui doit être remboursé à une date donnée, habituellement après un mois. Avant de choisir une carte de crédit, il faut vérifier : le taux d'intérêt, les frais annuels, la limite de crédit qui est imposée, etc.

Lors de l'achat, vous présentez votre carte et la compagnie émettrice de la carte paie le commerçant et elle vous réclame ensuite, par un état de compte, les sommes qu'elle vous a avancées. Vous serez invité à ne faire qu'un paiement minimum. Mais si vous ne payez que le montant minimum demandé, vos achats vous coûtent cher, très cher, car les frais d'intérêt s'accumulent sur les sommes impayées.

Comment éviter de payer des intérêts? En payant le solde total de votre carte au plus tard à la date d'échéance!

Suite p.2

AVANTAGES DU CRÉDIT

- Le crédit permet de se procurer rapidement un bien ou un service;
- Le crédit offre la possibilité d'acheter des biens et des services par Internet;
- Le crédit est une forme de paiement qui peut être pratique.

INCONVÉNIENTS DU CRÉDIT

- Ne pas réfléchir assez avant d'acheter;
- Payer des intérêts, donc plus cher;
- Perdre le contrôle du budget;
- Risquer l'endettement et le « surendettement »;
- Perdre le sens de la valeur de l'argent puisque le crédit la rend virtuelle;
- Risquer de vivre au-dessus de ses moyens et de son budget.

B- Le prêt personnel

Le prêt personnel est un montant d'argent fixe accordé à une personne. Le remboursement de cette somme d'argent, le taux d'intérêt et les versements mensuels exigés sont établis dans le contrat.

C- La marge de crédit

La marge de crédit est un montant d'argent accordé d'avance par une institution financière, montant auquel vous avez accès directement par votre compte bancaire et que vous pouvez utiliser si vous n'avez plus d'argent dans votre compte.

D- La vente à tempérament

Les institutions financières, les sociétés de crédit, et certains magasins offrent ces prêts de vente à tempérament pour l'achat d'un bien coûteux comme une automobile, des équipements ou des meubles. La particularité de ce prêt, c'est que le bien acheté deviendra votre propriété seulement lorsque le prêt sera payé en totalité. D'ici là, il appartient au prêteur. Pour en savoir plus, cliquez sur le lien suivant :

<http://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/credit-recouvrement-finance/temperament/contrat/>

Le dossier de crédit

Un dossier de crédit contient des renseignements personnels et de l'information sur l'historique d'une personne en matière de crédit (ex. prêts, marges de crédit, paiements). Les habitudes de paiement de la personne y sont cotées sur une échelle de pointage. On utilise le dossier de crédit pour vérifier vos habitudes de paiement lorsque vous souhaitez avoir accès au crédit, à des assurances, à un logement, à un emploi, etc.

ATTENTION : ne pas avoir un bon dossier de crédit a un impact sur vos demandes de prêt et sur le taux d'intérêt qu'on exigera de vous pour le prêt consenti.

Comment avoir accès à votre dossier de crédit?

Un dossier de crédit est accessible aux bureaux de crédit, soit Équifax et TransUnion. Vous pouvez joindre Équifax en composant 1 800 465-7166 ou en cliquant sur son lien : http://www.equifax.com/home/fr_ca

Pour joindre TransUnion, composez 1 877 713-3393 ou cliquez sur le lien suivant : http://www.transunion.ca/sites/ca/home_fr.page

Il est conseillé de vérifier l'exactitude des informations qu'il contient une fois par année. Un dossier de crédit peut être consulté par des institutions financières, des sociétés de crédit, des compagnies d'assurances ou par d'autres services publics et même par le propriétaire chez qui vous vous présentez pour louer un logement. Vous devez cependant d'abord leur en avoir donné l'autorisation.

Comment se « faire un nom »?

En tant que nouvel arrivant, vous n'avez probablement pas de dossier de crédit. Pour prouver votre solvabilité, auprès de ceux qui pourraient vouloir consulter votre dossier de crédit, vous pouvez notamment :

1. Payer vos comptes de téléphone, d'électricité, d'assurance, de carte de crédit, et autres sans accumuler de retard.
2. Garder suffisamment d'argent dans son compte bancaire pour éviter le manque de fonds afin d'honorer un chèque, un paiement, etc.
3. Épargner, c'est aussi une manière de « se faire un nom ».

Les agences de recouvrement

Si vous ne payez pas vos comptes et vos dettes, par exemple un compte de téléphone, vous subirez des conséquences importantes.

1. Vos dettes s'accumulent ainsi que les intérêts;
2. Après un mois de retard de paiement, les créanciers communiqueront avec vous par écrit pour vous informer de votre retard;
3. Après deux ou trois mois de retard, les créanciers vous appelleront pour réclamer leurs paiements;
4. Si les retards continuent à s'accumuler, il se peut que les créanciers cessent de vous fournir le service ou transfèrent votre dossier dans une agence de recouvrement.

Qu'est-ce qu'une agence de recouvrement?

Une telle agence a comme mandat de recouvrir les dettes impayées. Elle négocie avec vous une entente de paiement. Ces compagnies de recouvrement ont souvent des attitudes agressives pour obtenir leurs paiements.

Ces agences ont cependant certaines règles à respecter. Pour les connaître ou déposer une plainte, vous pouvez contacter l'Office de la protection du consommateur (OPC) au numéro 418 643-1484 ou en cliquant sur le lien suivant :

<http://www.opc.gouv.qc.ca/commerçant/permis-certificat/agent-recouvrement/>

SOURCES :

ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL. *Dossier de crédit*. [en ligne], <http://www.consommateur.qc.ca/acefest/consommation/dossier-de-credit> (consulté le 2 octobre 2014).

ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL. *Danger crédit*. [en ligne], <http://www.consommateur.qc.ca/acefest/consommation/danger-credit> (consulté le 2 octobre 2014).

ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC. (2013), *Mes finances personnelles; savoir où va mon argent, c'est brillant!* [en ligne], http://www.acefrsq.com/int/PDF/fiches_conseil_finance_hier_a_aujourd'hui.pdf (consulté le 2 octobre 2014).

AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA. *Crédit et prêts*. [en ligne], <http://www.fcac-acfc.gc.ca/Fra/consommateurs/sujets/creditPrets/Pages/home-accueil.aspx> (consulté le 2 octobre 2014).

CENTRE D'INTERVENTION BUDGÉTAIRE ET SOCIALE DE LA MAURICIE. (2012), *Crédit 101; Notions de base entourant le crédit*. Trois-Rivières, 47 pages.

ÉDUCALOI. *Le dossier de crédit*. [en ligne] : <http://www.educaloi.qc.ca/capsules/le-dossier-de-credit> (consulté le 2 octobre 2014).

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR. *Crédit, recouvrement et finances personnelles*. [en ligne], <http://www.opc.gouv.qc.ca/> (consulté le 2 octobre 2014).



Épargne

Épargner peut sembler un défi de taille pour un grand nombre de consommateurs. Pour d'autres, l'épargne fait partie intégrante du budget. Certains arrivent à peine à couvrir toutes leurs dépenses avec leurs revenus. Alors, penser à mettre des sous de côté peut paraître difficile, même impossible. Quelles sont les raisons d'épargner? Et comment faire pour y arriver?

Pourquoi mettre des sous de côté?

Vous pouvez avoir différents objectifs en tête lorsque vous décidez d'épargner. Voici quelques exemples :

- Créer un fonds de roulement : montant épargné qui correspond à au moins un mois de dépenses. Ces économies vous seront utiles si par exemple, vous perdez votre emploi, tombez malade, vous vous blessez au travail, etc.;
- Éliminer des dettes, des retards dans vos comptes le plus rapidement;
- Épargner pour réaliser des projets comme l'achat d'une maison, d'une voiture, un retour aux études, etc.;
- Investir des sommes d'argent dans des régimes enregistrés pour placements, tels que:

Le REER – régime enregistré d'épargne retraite

est un abri fiscal qui permet aux placements de croître à l'abri de l'impôt. Il sert principalement à accumuler de l'épargne en vue de la retraite.

Le CELI – compte d'épargne libre d'impôt

est un régime d'épargne qui permet aux sommes qui y sont déposées de croître à l'abri de l'impôt (épargnes ou placements tels que des actions, des obligations, des certificats de placement garanti, etc.). Il vous permet d'épargner pour les raisons de votre choix (achat d'une maison, d'une auto, etc.).

Le REEE – régime enregistré d'épargne études

est un régime d'épargne qui vous permet d'accumuler de l'argent dans le but de financer les études postsecondaires de vos enfants ou petits-enfants, le plus souvent.

Quelles seront vos priorités d'épargne?

Il est conseillé de prioriser d'abord le remboursement des dettes dont le taux d'intérêt est plus élevé. Considérant les hauts taux d'intérêt qui courent jour après jour sur le solde des cartes de crédit, des marges de crédit, etc., il vous sera plus avantageux financièrement de rembourser ces dettes en premier. Ensuite, entreprendre de mettre des sous de côté vous permettra de prévoir les liquidités nécessaires pour constituer un fonds de roulement, avoir de l'argent dans votre compte pour faire « rouler » votre budget. Puis, viendront les projets à court, moyen et long terme.

Comment fait-on pour épargner?

Étape 1 : Tout d'abord, vous devez vous fixer l'objectif que vous désirez réaliser ainsi que la somme à économiser. Lorsque ce sera fait, gardez-le en tête puisque ce sera votre motivation jusqu'à ce que vous ayez atteint votre but.

Étape 2 : Référez-vous à votre budget personnel, évaluez quel montant vous êtes en mesure de mettre de côté par semaine, par mois, pour accumuler la somme nécessaire pour atteindre votre objectif. Le budget est sans doute l'outil idéal pour planifier votre épargne; il vous guidera sur la somme à mettre de côté.

Étape 3 : Choisissez le véhicule d'épargne qui convient à votre objectif.

L'épargne, comme tout autre poste budgétaire, il faut lui faire de la place dans votre budget. Il se peut que vous ayez à changer certaines habitudes de consommation pour être capable de mettre de l'argent de côté. Ce sera à vous d'évaluer quels changements vous voudrez apporter pour atteindre vos buts. Par exemple :

vous passez chaque matin vous chercher un café au dépanneur du coin, ce qui vous coûte 2 \$. Vous pourriez économiser en préparant votre café à la maison. Ces petites économies feront (pas loin de 450 \$ en café par an!) une différence en fin de compte; ne les négligez surtout pas.

S'il n'est pas possible pour vous d'épargner de façon régulière, sachez que ramasser votre monnaie peut être un bon exercice. Vos « fonds de poche » peuvent donner des résultats surprenants! Avec le temps, vous arriverez à économiser de grosses sommes d'argent. Vous verrez, votre tirelire prendra du poids plus rapidement que vous le pensez!

Soyez persévérant et vous parviendrez à votre but sans même vous en rendre compte! **L'épargne, c'est la liberté!**

Si vous désirez plus de détails concernant l'épargne et les placements, rendez-vous sur le site de l'Autorité des marchés financiers au www.lautorite.qc.ca/fr/renseignez-vous-conso.html



Institutions financières et opérations bancaires

Les banques, les caisses, les sociétés de crédit (que plusieurs appellent encore « compagnies de finances ») et de placements offrent aux consommateurs différents produits et services financiers. Citons les opérations bancaires, les produits de crédit tels que les cartes de crédit, les marges de crédit, les prêts personnels, les prêts d'automobile et les prêts hypothécaires. Certains produits sont conçus pour satisfaire les besoins de clientèles spécifiques.

Les opérations bancaires consistent entre autres à effectuer des retraits et des dépôts d'argent ou des transferts d'argent d'un compte à un autre. Pour les opérations bancaires, les banques et les caisses sont plus utilisées.

Ouvrir un compte bancaire

Chaque individu est en droit de choisir librement où il désire ouvrir un compte, à la caisse ou à la banque. Afin que votre choix corresponde à vos besoins, comparer les avantages et les inconvénients de chacun. Les frais d'utilisation et d'intérêts peuvent différer et la proximité des points de services est également à prendre en considération. Par exemple, vous trouverez des taux d'intérêts plus élevés dans les sociétés de crédit que dans les institutions bancaires.

Avoir un compte dans une institution financière aujourd'hui est essentiel. Puisqu'entre autres, les gouvernements versent les prestations auxquelles vous avez droit directement dans votre compte bancaire tout comme de plus en plus d'employeurs pour votre paie. Avoir un compte, c'est aussi s'assurer de faire des opérations financières sécuritaires.

Les banques ont l'obligation d'ouvrir un compte à toute personne qui en fait la demande. Cette personne doit présenter deux pièces d'identité, dont l'une, avec photographie. Elle peut aussi ne présenter qu'une seule pièce d'identité, mais elle doit alors être accompagnée par une personne qui est en mesure de confirmer son identité.

La procédure d'ouverture de compte est sensiblement la même dans une caisse populaire que dans une banque : en plus des pièces d'identité, vous devez fournir un montant de 5 \$, soit la part de qualification (part sociale) vous permettant de devenir membre de la caisse.

Ce montant est payable une seule fois, lors de l'ouverture du compte. La loi qui régit les caisses ne leur impose pas l'obligation d'ouverture d'un compte de base à toute personne qui en fait la demande, mais les motifs qu'elles invoquent pour refuser l'ouverture d'un compte personnel sont les mêmes que ceux invoqués par les banques : motifs raisonnables de croire que ce compte pourrait être utilisé à des fins frauduleuses ou que le consommateur s'est déjà livré à des activités frauduleuses envers d'autres institutions financières (ex. déposer une enveloppe vide au guichet automatique).

Les caisses sont des coopératives qui appartiennent à leurs membres; ils peuvent prendre part aux décisions lors des assemblées générales et faire partie du conseil d'administration. Les caisses populaires Desjardins et les caisses Desjardins sont les plus présentes au Québec.

Les modes de paiement

Il existe différents modes de paiement, soit l'argent comptant, les chèques et les paiements électroniques (débit automatique, paiement préautorisé, etc.).

1. **L'argent comptant** : il permet d'effectuer des transactions financières avec des billets ou des pièces de monnaie. Un bon moyen pour respecter son budget.
2. **Les transactions électroniques** : elles permettent de procéder à différentes opérations financières comme des retraits et des dépôts d'argent dans un compte bancaire, des paiements de factures, des transferts d'argent, etc.

Moyen utilisé : Une carte de débit, aussi appelée carte de guichet. Votre institution financière vous fournira cette carte. Vous aurez besoin d'un numéro d'identification personnel (NIP) pour effectuer vos transactions à l'aide de cette carte. Elle vous donnera accès directement à votre compte bancaire.

Où pouvez-vous utiliser votre carte de débit?

Dans la plupart des magasins, des restaurants, des hôtels, etc.

Où puis-je avoir accès à mon compte par le biais de ma carte de débit?

- Au comptoir de votre institution financière.
- Aux guichets automatiques de votre institution financière accessibles dans des espaces publics. Vous pouvez aussi utiliser les guichets automatiques d'autres institutions financières pour les retraits d'argent uniquement, mais des frais supplémentaires d'utilisation vous seront facturés pour ces transactions.
- Sur Internet : en vous rendant sur le site web de votre institution, vous avez accès à votre compte bancaire en ligne et pouvez réaliser toutes les transactions souhaitées.
- Par téléphone : vous pouvez y réaliser toutes les transactions souhaitées.

En cas de perte ou de vol de votre carte de débit, contactez aussitôt votre institution financière pour désactiver votre carte cela vous évitera bien des ennuis et complications.

La carte de débit est munie d'un numéro d'identification personnel (NIP). Ce numéro donne accès à votre compte bancaire. Il est donc très important de vous assurer qu'il reste confidentiel. Il est impératif de garder votre carte dans un endroit sécuritaire, de ne pas dévoiler votre NIP à qui que ce soit et de ne pas le noter sur quoi que ce soit.

3. **Le paiement préautorisé** : Ce mode de paiement consiste à autoriser un prélèvement d'argent dans votre compte afin de payer des factures (abonnement, assurances, etc.). Ces prélèvements sont autorisés par un contrat qui détermine le montant exact à prélever et la date du prélèvement. Soyez vigilant et vérifiez régulièrement les prélèvements effectués. Si vous constatez des erreurs, contactez immédiatement votre institution financière.

4. **Le chèque** : le chèque est un bon de paiement que vous remplissez et dont le montant sera prélevé dans votre compte bancaire au moment où le bénéficiaire le déposera dans son compte. Les chèques peuvent être postdatés, c'est-à-dire encaissables à une date future.

Sachez qu'il est possible que les chèques personnels soient « gelés » durant une période de 5 à 7 jours (à l'exception des chèques délivrés par le gouvernement) pour permettre à l'institution bancaire de vérifier la validité du chèque. Conséquemment, les sommes d'argent du chèque sont inaccessibles pendant cette période. Afin d'éviter ce « gel » de fonds, demandez un « transit autorisé » à votre institution financière.

Attention! Assurez-vous d'avoir, dans votre compte, les sommes suffisantes pour couvrir les paiements faits. Dans le cas contraire, non seulement des frais d'administration (de 30 \$ à 50 \$) vous seront facturés, mais cela ajoutera une note négative à votre dossier de crédit.

Des frais d'utilisation sont facturés à votre compte bancaire pour les transactions effectuées. Des forfaits sont cependant offerts par votre institution pour minimiser les frais d'utilisation. Choisissez le forfait correspondant à vos besoins.

Transfert d'argent à l'étranger

Si vous désirez transférer des sommes d'argent du Canada vers l'étranger, des frais de transfert vous seront facturés et le taux de change s'appliquera. Vous pouvez effectuer ces transferts d'argent par l'intermédiaire de compagnies telles PayPal et Western Union. Les modes de fonctionnement varient d'une organisation à l'autre. Alors, prenez le temps de vous informer afin d'effectuer des transferts d'argent de façon sécuritaire.

Vous trouverez des informations supplémentaires sur les activités bancaires sur le lien suivant : <http://www.fcac-acfc.gc.ca/Fra/ressources/publications/operationsBancaires/Pages/home-accueil.aspx>



Impôt et taxes

Taxes

Au Québec, deux taxes sont ajoutées au prix de la plupart des produits (auto, appareils électroménagers, papeterie, timbres, etc.) et sur la plupart des services (location, comptabilité, soins personnels, etc.) :

- la taxe fédérale ou taxe sur les produits et services (TPS), dont le taux actuel est de 5 %.
- la taxe provinciale, aussi appelée taxe de vente du Québec (TVQ), dont le taux actuel est de 9,975 %.

Chacune est calculée sur le coût total de votre achat ou de vos achats. Par exemple, un article dont le prix est de 100 \$ vous coûtera 114,98 \$, soit le prix de l'article, 100 \$ auquel on ajoute la TPS de 5 % (5 % de 100 \$ = 5 \$) et auquel on ajoute la TVQ de 9,975 % (9,975 % de 100 \$, le prix de l'article acheté = 9,98 \$).

Des exceptions s'appliquent. Par exemple, la majorité des denrées alimentaires achetées à l'épicerie ne sont pas taxées. C'est aussi le cas des médicaments — prescrits par les professionnels de la santé — achetés en pharmacie, des lunettes, des lentilles cornéennes, etc., des services offerts par les professionnels de la santé, dentistes, optométristes, etc.

Les gouvernements assument diverses dépenses dites publiques, c'est-à-dire des dépenses faites pour les citoyens dans les domaines de la santé, de l'éducation, de la justice, de l'entretien des routes, de la défense nationale, etc. Mais d'où vient l'argent pour payer la facture?

Les gouvernements fédéral et provincial utilisent diverses taxes et l'impôt sur le revenu pour financer ces services collectifs. Voyons les deux principales taxes que vous payez quotidiennement, avant d'aborder l'impôt sur le revenu.

Le pourboire

Au Québec, un pourboire s'ajoute à la facture pour certains services comme ceux rendus par le personnel des restaurants, des bars et des lieux d'hébergement. Le pourboire n'est jamais obligatoire, mais il est fortement suggéré principalement à ces endroits, car les employés qui y travaillent sont généralement payés au taux du salaire minimum pour les salariés au pourboire, taux moins élevé que le taux du salaire minimum général.

À titre indicatif, un pourboire raisonnable dans un restaurant serait d'environ 15 % de la facture avant les taxes (en fait, l'équivalent des 2 taxes).

Soyez vigilants! Le pourboire qu'on vous suggère dans certains restaurants et autres commerces est parfois calculé sur le montant de la facture, taxes incluses. De plus, le pourboire ne peut figurer sur la facture comme montant obligatoire à payer. Faites vous-même le calcul avant de payer!

Pour plus d'informations :

<http://www.protegez-vous.ca/loisirs-et-famille/pourboires/retenir.html>

<http://www.cnt.gouv.qc.ca/salaire-paie-et-travail/salaire/salarie-au-pourboire/>

Impôt

Pour le salarié, l'impôt est un prélèvement fait par l'employeur directement à la source, c'est-à-dire sur le salaire brut, et envoyé au gouvernement. Pour un travailleur autonome, un retraité ou dans certains autres secteurs d'activité, le travailleur devra envoyer lui-même à l'État le montant d'impôt à payer selon le revenu gagné.

Pourquoi produire ses déclarations de revenus?

Tous les citoyens résidant au Québec doivent produire annuellement une déclaration de revenus pour le gouvernement fédéral, mais ils doivent aussi en produire une pour le gouvernement provincial. Les citoyens des autres provinces n'ont qu'une déclaration de revenus à produire : celle du gouvernement fédéral qui inclut l'impôt à payer à la province ou au territoire de résidence. Ces déclarations visent à informer les deux paliers de gouvernements de vos gains. Les gouvernements peuvent ainsi vérifier si les sommes payées en impôt correspondent à vos revenus déclarés.

Votre déclaration de revenus vous permet également de vérifier votre admissibilité à certains crédits d'impôt remboursables. Ils sont de plusieurs types, par exemple ceux aux parents qui ont des enfants (allocations familiales, activités artistiques et physiques des enfants, frais de garde), frais médicaux, montant pour un emploi, etc. Votre déclaration de revenus vous permet aussi de vérifier votre admissibilité à certains programmes sociaux tels le programme d'allocation-logement, le crédit pour solidarité, l'accès à l'aide juridique, etc.

Prenez note que tous les documents reliés à l'impôt devraient être conservés durant six ans, car les gouvernements peuvent revenir sur vos déclarations antérieures pour en faire une vérification.

Quand et comment produire ses déclarations de revenus?

Chaque année, vous devez produire votre déclaration de revenus au plus tard le 30 avril. Par exemple, vous avez jusqu'au 30 avril 2015 pour produire votre déclaration de revenus de l'année 2014. Si vous effectuez votre déclaration après cette date, et que vous devez de l'argent au gouvernement, des intérêts seront calculés sur ces montants. Vous pouvez procéder de plusieurs façons :

- ◇ La produire vous-même à l'aide d'un formulaire papier (disponible dans les comptoirs postaux et les institutions financières) ou à l'aide d'un logiciel que vous pouvez acheter en ligne ou dans un magasin de fournitures de bureau;
- ◇ Utiliser les services d'un comptable ou d'un spécialiste dans le domaine;
- ◇ Utiliser les services des organismes à but non lucratif qui peuvent la produire à faible coût ou gratuitement pour les ménages à faible revenu. Pour obtenir plus d'informations sur ces services, composez le 211, le site Internet <http://recherche.211quebecregions.ca/?UseEq=on> ou adressez-vous à votre CLSC.

Important : Pour obtenir de l'aide ou pour en savoir davantage sur la procédure de déclaration de revenus, contactez le bureau de **Service Québec** et **Service Canada** de votre région.

L'Agence de revenu du Canada et Revenu Québec ont chacun un lien destiné aux nouveaux arrivants :

<http://www.cra-arc.gc.ca/tx/nrsdnts/ndvdl/nwcmr-fra.html>

<http://www.revenuquebec.ca/fr/sepf/publications/in/in-119.aspx>



INFO\$ CONSOMMATION

Pour les nouveaux ARRIVANTS



Contrats

En tant que consommateur, vous achetez fréquemment des biens et des services. Mais connaissez-vous vos droits et vos obligations lors de vos achats? Cette fiche-conseil vous en apprendra davantage sur les caractéristiques de ces transactions que vous effectuez régulièrement avec des commerçants.

Qu'est-ce qu'un contrat?

Chaque fois que vous faites un achat, la transaction que vous effectuez avec le commerçant est un contrat. Comme consommateur, vous avez des droits et des obligations envers le commerçant et l'inverse est aussi vrai. En vous vendant un bien ou un service, le commerçant s'est engagé. Prenez le temps de vous informer, de poser des questions au commerçant, que ce soit sur les caractéristiques du produit, sur la politique d'échange ou de retour, ou sur tout autre sujet qui vous préoccupe. Ensuite, réfléchissez et mesurez les avantages et les inconvénients d'un tel achat. Votre décision sera prise de façon éclairée.

Le contrat de location

Il y a présence d'un contrat lorsque vous faites un achat, mais celui-ci est également présent lorsque vous procédez à une location. Le contrat de location est celui qui décrit l'ensemble des conditions de location entre un locataire et un propriétaire (ou locateur). Il peut s'agir de la location d'un bien (ex. automobile). La Loi sur la protection du consommateur régit la location à long terme de biens. La location peut aussi s'appliquer pour certains services; la Loi sur la protection du consommateur encadre certains types de services loués, tels que les services de soins esthétiques, de téléphonie cellulaire, de voyage, de cours, etc.

Loi sur la protection du consommateur

Cette loi protège le consommateur et encadre le commerçant qui offre des services et des biens. Elle prévoit différents types de protection, et ce, par le biais de règles générales et de certaines règles particulières. Les règles générales s'appliquent entre autres aux domaines suivants : à la publicité, à l'étiquetage et à l'exactitude des prix, à la formation de contrat, aux recours, etc. Les règles particulières touchent à différents secteurs tels que les achats à distance, les cartes prépayées, les garanties, la location à long terme, etc.

La vente itinérante

Lorsqu'une personne se présente à votre domicile pour vous offrir des produits, on parle de vente itinérante (ou de commerce itinérant). Ce type de contrat est aussi régi par la Loi sur la protection du consommateur qui contient certaines dispositions particulières pour protéger les consommateurs. Une de ces conditions est d'accorder un délai de 10 jours au consommateur pour annuler le contrat, et ce, sans frais ni même justification.

Dans les situations de vente itinérante, n'oubliez pas de vérifier si le vendeur détient un permis délivré par l'Office de la protection du consommateur en exigeant qu'il vous le présente. Si vous avez signé un contrat d'achat, **exigez** du vendeur qu'il vous remette un contrat écrit, accompagné des informations sur le délai de dix jours qui vous est accordé pour annuler le contrat de biens ou de services, et ce, sans frais ni même justification.

Les politiques

Outre les contrats, certaines politiques encadrent les relations entre un consommateur et un commerçant. Ainsi, il est important de connaître la *Politique d'exactitude des prix* (politique gouvernementale) qui a pour but de protéger le consommateur en cas d'erreur par rapport au prix affiché. Si vous réalisez que le prix payé à la caisse n'est pas le même que le prix affiché sur l'article que vous achetez, vous avez le droit d'exiger un rabais. Selon la politique d'exactitude des prix, si le prix annoncé de l'article est inférieur à 10 \$, vous obtiendrez l'article gratuitement. Si le prix annoncé de l'article est supérieur à 10 \$, vous bénéficierez d'un rabais de 10 \$. Vérifiez bien si vous payez les articles au prix étiqueté, vous pourriez faire de grandes économies.

Il faut distinguer cette politique des *politiques des commerçants* concernant le remboursement ou l'échange. Aucune loi n'encadre ce phénomène. Les commerçants sont libres d'avoir ou non une politique de remboursement et d'échange, et si c'est le cas, ils ont le droit d'en fixer les modalités.

Il existe également des contrats entre consommateurs. Des règles différentes s'appliquent à ce type de contrat. C'est ce type de contrat dont il est question lorsque, par un exemple, un consommateur vend sa voiture usagée à un autre consommateur.

Pour plus de précisions sur la Loi sur la protection du consommateur, vous pouvez communiquer avec l'Office de la protection du consommateur au numéro 418 643-1484 ou consulter son site Internet : www.opc.gouv.qc.ca



Logement

Dans les grandes villes du Québec, il est fréquent de louer un logement afin de se loger, au lieu d'acheter une maison ou une autre propriété. Comment chercher un logement?

ÉTAPE 1 : Évaluer ses besoins

- Choisir la ville et le quartier où habiter;
- Cibler les services de proximité souhaités : transport, travail, écoles, garderies, soins de santé, commerces, etc.);
- Déterminer la grandeur de l'appartement nécessaire, dont le nombre de pièces.

ÉTAPE 2 : Évaluer son budget

Pour établir le montant maximum que l'on peut consacrer au loyer (coût d'habitation du logement), il vous faut connaître vos revenus, mais aussi vos dépenses mensuelles. Voici la liste des dépenses à considérer : le coût du chauffage, de l'électricité, de l'assurance habitation, du téléphone, d'Internet, des meubles et autres accessoires, des frais de déménagement (ex. location d'un camion, coût de la main-d'œuvre, peinture, etc.).

ATTENTION : *En moyenne, la part du budget consacré au logement doit être égale à 30 % du revenu.*

ÉTAPE 3 : Chercher les logements à louer

Voici les outils pour rechercher des logements : annonces dans les journaux, site Internet (ex. Kijiji, Les PAC, écoles), babillards des commerces ou des organismes, visite du quartier et auprès de son entourage.

ÉTAPE 4 : Après avoir ciblé des logements à louer, les visiter!

Au Québec, il est d'usage de contacter les propriétaires des logements ciblés afin de demander à les visiter gratuitement. Cela permet de les comparer. Que faut-il prendre en compte lors de la visite?

- Visiter le logement de jour, car les défauts sont plus apparents;
- Regarder partout dans le logement à louer et non un logement semblable qui n'est pas à louer;
- Être accompagné lors de la visite, prendre des notes et poser des questions;
- Vérifier les coûts d'électricité et de chauffage auprès d'Hydro Québec au 1 888-385-7252;
- Vérifier auprès de l'ancien locataire les éléments suivants : les raisons de son départ, le coût de son loyer et sa relation avec le propriétaire;
- Vérifier ce qui est inclus et non inclus dans le coût du logement : le chauffage, l'électricité, la peinture, un espace de rangement, l'accès à la cour, un stationnement, le déneigement, etc.

- Refuser de fournir un dépôt, soit une somme d'argent en avance, autre que le paiement du premier mois;
- Prendre connaissance de tous les documents suivants avant de signer : bail, formulaire de location et règlements d'immeuble.

MISE EN GARDE : Au Québec, il est interdit pour un propriétaire de refuser un locataire potentiel pour les raisons discriminatoires suivantes : les convictions politiques, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, la race, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap. En cas de discrimination, contacter la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse au 1 800 361-6477.

ÉTAPE 5 : Avant la signature du bail

Avant de conclure une entente pour un logement, le propriétaire a le droit de vérifier certaines informations sur le locataire afin de confirmer sa capacité de payer le loyer.

◇ Quelles sont les informations à dévoiler et celles qui sont confidentielles?

| Renseignements à dévoiler | Renseignements confidentiels que vous n'avez pas à dévoiler | |
|---|---|--------------------------------------|
| ⇒ Nom et prénom | ⇒ Pays d'origine | ⇒ Numéro de compte bancaire |
| ⇒ Adresse actuelle | ⇒ Religion | ⇒ Numéro de carte de crédit |
| ⇒ Nom du propriétaire actuel et ses coordonnées | ⇒ Date d'arrivée au Québec | ⇒ Nom et adresse de l'employeur |
| ⇒ Montant du loyer actuel | ⇒ Nombre d'enfants prévus | ⇒ Salaire et talon de chèque de paie |
| | ⇒ Numéro d'assurance sociale | |
| | ⇒ Numéro de permis de conduire | |

En cas d'abus lors de la collecte d'informations confidentielles, le locataire peut déposer une plainte à la Commission d'accès à l'information au 1 888 528-7741.

◇ Comment le propriétaire peut-il vérifier la capacité de payer du locataire?

Par une enquête de crédit, c'est-à-dire qu'il peut vérifier l'antécédent de l'utilisation du crédit du locataire. Le consentement du locataire est nécessaire.

◇ Et si l'enquête de crédit est négative, ou que le locataire n'a pas de crédit, que faire?

- * Démontrer ses bonnes habitudes de paiements, par des factures payées ou des références, puisqu'un propriétaire ne peut refuser un nouvel arrivant pour cette raison;
- * Se trouver un endosseur qui signera également le bail. Ainsi, si le locataire ne paie pas son loyer, le propriétaire pourra exiger que l'endosseur paie le montant dû.

ÉTAPE 6 : La signature du bail

- ◆ Le bail est... un contrat détaillé entre le locataire et le propriétaire. C'est une formule obligatoire dont chacune des parties doit avoir une copie écrite.
- ◆ Généralement, un tel contrat est d'une durée de 1 an, du 1^{er} juillet au 30 juin. On établit dans le bail le moment du paiement, qui se fait habituellement le 1^{er} jour de chaque mois.

ATTENTION : Malgré la légalité d'un bail verbal, il est recommandé de prendre entente par écrit.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- * le locataire a le droit au maintien dans les lieux, soit de rester dans son logement aussi longtemps que souhaité, sauf si son départ est exigé par le tribunal?
- * le propriétaire doit toujours offrir au locataire un logement sécuritaire et en bon état?
- * le locataire doit payer le loyer en totalité à la date prévue dans le bail?
- * le propriétaire a un droit d'accès au logement à l'occasion, mais qu'il doit aviser le locataire 24 heures à l'avance, sauf en cas d'urgence?
- * le locataire a le droit à ne pas être dérangé par ses voisins ou son propriétaire?
- * le locataire doit conserver le logement en bon état?
- * le propriétaire peut vendre son immeuble ou en changer l'utilisation?

Si les droits ou les obligations du propriétaire ou du locataire ne sont pas respectés, des recours sont possibles auprès de la Régie du logement. Informez-vous auprès d'une association de locataires. Pour connaître celle la plus près de chez-vous consultez le site Internet :

<http://www.rclalq.qc.ca>

Service d'aide aux locataires ACEF Rive-Sud de Québec 418 835-6633,

www.acefrsq.com

Pour plus d'informations, consultez les documents suivants :

ACEF Rive-Sud de Québec. *Info-logement Pour les nouveaux arrivants*. Lévis (Québec). 2012. 28 pages.

ROMEL, *Guide à l'intention des nouveaux arrivants « Comment se loger... »*. Montréal. Édition 2008, 64 pages.

Les comités logement et les associations de locataires, *Mon appart, mes droits*. Édition 2008, [en ligne], <http://www.monappart.ca/statique/> (page consultée le 11 octobre 2014).



Services publics

Électricité

Au Québec, la société d'État Hydro-Québec est la principale fournisseuse d'électricité, utilisée principalement pour l'éclairage, le chauffage et le fonctionnement des appareils ménagers. Les coûts reliés au service d'électricité sont très variables. Par exemple, si votre logement est chauffé à l'électricité, l'isolation du logement aura un impact sur le montant de votre facture. Moins d'isolation correspond à une plus grande consommation d'énergie donc à un coût plus élevé. C'est pourquoi les factures en été sont plus basses, que pendant l'hiver.

⇒ MVE quoi?

Pour remédier à ce déséquilibre entre vos factures, Hydro-Québec offre la possibilité de bénéficier du mode de versements égaux (MVE). Cela consiste à diviser le coût annuel de l'électricité en 12 versements égaux. Chaque année, les montants payés sont comparés à la véritable consommation. En cas de différence, qu'il s'agisse d'un coût plus élevé ou d'un crédit, celui-ci est réparti également sur les 12 factures suivantes. Il faut faire la demande de MVE en appelant au Service à la clientèle d'Hydro-Québec : 1 888 385-7252.

Il vous est aussi possible, avant de louer un appartement, de connaître le coût payé en électricité par les anciens locataires en appelant aussi à Hydro-Québec au même numéro.

⇒ Non-paiement de facture d'électricité : attention à l'interruption de service!

Vous ne payez pas votre facture d'électricité? Sachez que si vous dépassez la date de paiement, des frais d'administration vous sont facturés et des intérêts s'ajoutent à votre facture jusqu'à la réception du paiement. En cas de non-paiement, Hydro-Québec entreprend une procédure de recouvrement du montant impayé. Des avis de retard vous parviendront puis un avis d'interruption de service. Ces avis sont à prendre au sérieux. N'attendez pas l'interruption de service, contactez Hydro-Québec qui pourra négocier une entente de paiement et vérifier votre admissibilité à certains programmes d'aide au remboursement pour les ménages à faible revenu. Une fois l'entente prise, il est très important de la respecter, car elle s'annule dès que vous ne respecterez pas vos engagements de paiement et des frais s'ajouteront à la dette de base.

Heureusement, Hydro-Québec s'est doté d'une politique qui interdit les interruptions de services en hiver, soit entre le 1^{er} décembre et le 31 mars.

Quelques trucs pour économiser l'électricité

- éteindre les lumières lorsqu'on quitte la pièce;
- ne pas laisser l'eau couler lorsque l'on se brosse les dents;
- installer des ampoules « fluorescentes compactes »;
- utiliser la corde à linge extérieure au lieu de la sècheuse l'été;
- baisser le chauffage la nuit, et lorsqu'on quitte pour une longue durée (pas moins de 3 C, car en hiver les tuyaux peuvent geler et causer des dégâts);
- s'assurer que le filtre à mousse de la sècheuse est propre avant chaque utilisation;
- fermer le téléviseur et l'ordinateur lorsque vous ne les utilisez pas;
- utiliser davantage les petits électroménagers que les gros;
- utiliser la hotte du poêle pour faire évacuer l'humidité;
- dégager et nettoyer les plinthes électriques;
- laisser le soleil chauffer les pièces en ouvrant les rideaux; etc.

Gaz et mazout

Des compagnies privées distribuent les services de gaz et de mazout qui servent en majorité au chauffage. Ils sont beaucoup plus coûteux que les services de chauffage à l'électricité. Étant donné que ce sont des compagnies privées, il est difficile d'évaluer le coût du chauffage au gaz et au mazout, très variables. Certaines compagnies, en revanche, offrent la possibilité aux « bons clients » de payer leur facture en versements égaux, comme Hydro-Québec.

Différents appareils liés aux services de gaz ou de mazout, tels que le chauffe-eau et le compteur à gaz peuvent vous être loués par le fournisseur de services. Les coûts de location peuvent être facturés au locataire ou au propriétaire. Par exemple, la location du compteur pour le gaz est estimée à environ 0,25 \$ par jour. Il est important de spécifier qui assumera ces frais et de l'inscrire sur le bail. En cas de retard de paiement, les ententes sont peu flexibles. Les entreprises demandent un remboursement rapide et les ententes à long terme sont inexistantes. De plus, l'interruption de service peut survenir même en hiver et les coûts de rebranchement sont très élevés.

ÉCONOLOGIS, RECYC-FRIGO et REMPLACEMENT DE FRIGO POUR LES MÉNAGES À FAIBLE REVENU

Certains programmes permettent aux consommateurs d'économiser de l'énergie. Le programme Éconologis en est un. Si vous avez un revenu modeste, vous pourriez recevoir des services gratuits afin d'améliorer l'efficacité énergétique de votre logement et ainsi réduire votre consommation d'électricité. Vous pouvez, par ce programme, faire installer des thermostats électroniques ou améliorer l'isolation de vos fenêtres.

Pour plus d'informations : Éconologis : 1 866 266-0008

<http://efficaciteenergetique.mrn.gouv.qc.ca/mon-habitation/econologis/#.U3EgflF5Ou>

Hydro-Québec offre deux programmes : Recyc-frigo et Remplacement de frigo pour les ménages à faible revenu. Ce dernier programme permet d'obtenir à moindre coût un frigo neuf et RECYC-FRIGO d'obtenir un montant de 30 \$ pour vous débarrasser de votre vieux réfrigérateur ou votre vieux congélateur de plus de 10 ans. Ainsi, vous gagnez de l'argent à vous débarrasser de ces vieux électroménagers, et vous en gagnez aussi, en vous achetant un appareil qui a moins de 10 ans, car vous faites des économies en coûts de l'électricité. Informez-vous de votre admissibilité.

RECYC-FRIGO : 1 855 668-1247

<http://www.hydroquebec.com/residentiel/economiser-l-energie/appareils-domestiques/recyc-frigo/>

Remplacement de réfrigérateur pour les ménages à faible revenu : 1 877 222-0809

<http://www.hydroquebec.com/residentiel/economiser-l-energie/appareils-domestiques/frigos-pour-menages/>



Télécommunications

Plusieurs compagnies privées offrent des services de télécommunication : BELL et Vidéotron sont les plus connues, mais il en existe plusieurs autres. Certaines offrent des services diversifiés comme **Internet, télédistribution, téléphonie résidentielle et cellulaire** tandis que d'autres sont plus spécialisées et restreintes dans leurs offres de service. Il peut être parfois avantageux de prendre tous nos services du même fournisseur. Certaines offrent des rabais si vous vous abonnez à plusieurs services, mais les prix sont très variables. Il est alors très important de magasiner les offres de service, et ce, selon vos besoins.

Ligne téléphonique résidentielle

Pour la ligne téléphonique résidentielle, plusieurs services peuvent s'ajouter au forfait de base tels que l'afficheur, la messagerie vocale, les appels en attente, etc. Les prix varient énormément selon ces services. N'hésitez pas à vous informer auprès des différentes compagnies afin de comparer les prix, vous pourriez y faire des économies.

Lorsque vous recevrez votre première facture, vous aurez à payer les frais reliés à votre forfait ou à votre utilisation de services ainsi que les frais de branchement. Certaines compagnies peuvent exiger un dépôt d'un mois à l'ouverture du compte. Si vous avez utilisé des services non inclus dans votre forfait, des frais supplémentaires s'ajouteront à votre facture. Ce sera aussi le cas si vous demandez à interrompre certains services. Soyez vigilants! Vous recevrez une facture chaque mois, facture que vous devrez payer avant la date d'échéance prévue par la compagnie.

Les appels interurbains sont des appels effectués à l'extérieur de la zone d'appels locaux où vous vous trouvez. Si vous prévoyez en effectuer plusieurs, vérifiez ce qui serait le plus avantageux pour vous : utiliser des cartes prépayées, faire inclure ce service dans votre forfait ou faire appel

à une compagnie indépendante qui propose des services d'interurbains à la minute ou à l'appel. Il est important de comparer les prix, les avantages et les modalités d'annulation. Certains appels interurbains peuvent être plus coûteux que d'autres dépendamment du territoire.

Cellulaire et téléphone intelligent

Les cellulaires gagnent en popularité. Ils peuvent par contre engendrer des frais importants. Il est nécessaire de vous poser la question : « est-ce que j'en ai vraiment besoin? ». Rappelez-vous également que plus vous ajoutez d'options, plus le coût de votre forfait mensuel sera élevé (Internet mobile, la messagerie texte, etc.).

Tout d'abord, les forfaits mensuels vous donnent accès aux différents services que vous avez choisis. La majorité des entreprises essaient d'attirer des clients en leur offrant un cellulaire « gratuit ». Il faut savoir que celui-ci vient généralement accompagner d'un contrat de deux ou trois ans. En fait, le coût du cellulaire est réparti sur la durée du contrat. Donc, si vous voulez annuler après un an de contrat sur deux, vous devrez payer des frais d'annulation indiqués au contrat. Ces montants sont limités en vertu de la Loi sur la protection du consommateur.

Pour comprendre comment sont calculés les frais de résiliation, vous pouvez vous référer au site de l'Office de la protection du consommateur :

<http://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/telephone-television-internet/cellulaire/annulation/>

Vous pouvez aussi vous procurer un cellulaire et utiliser une carte ou un forfait prépayés. Vous payerez d'avance une carte ou un forfait qui correspondra à un nombre de minutes de téléphone, de textes et de données. Cette option n'est avantageuse que si vous envisagez d'utiliser votre cellulaire que de façon occasionnelle, par exemple pour les urgences. Attention! Les services prépayés prévoient le plus souvent une date d'expiration qui varie d'un mois à un an après leur activation. L'achat de nouveaux services prépayés avant cette expiration peut éviter que soit perdu votre solde restant. Si vous dépassez la date d'expiration, vous disposez toutefois d'un délai de grâce de 7 jours pour réactiver votre compte et ainsi éviter de perdre les sommes accumulées.

Les compagnies de cellulaire sont assez sévères concernant les **non-paiements**. Elles débranchent rapidement les services lorsque vous avez un montant en souffrance et que vous ne le remboursez pas. Habituellement, les ententes sont peu flexibles et le remboursement des retards doit se faire rapidement. D'ailleurs, sachez que des compagnies inscrivent vos retards à votre dossier de crédit et que cela pourrait affecter négativement votre cote de crédit.

Télévision

Depuis 2011, le Canada est passé à la télévision haute définition (HD). Pour avoir accès aux postes de base gratuitement, les gens doivent se procurer un décodeur numérique qui leur permettra de décoder les signaux. Si votre téléviseur est récent (à écran plat), vous n'avez pas besoin d'en acheter un puisqu'il est dorénavant intégré au téléviseur.

Télédistribution : Les gens s'abonnent à un service de télédistribution afin d'avoir accès aux chaînes de télévision qu'ils désirent. Ces services sont le plus souvent offerts par câble ou par satellite. Les contrats sont habituellement à durée indéterminée et les prix varient beaucoup d'une entreprise à l'autre. Informez-vous!

Vous pouvez également avoir accès à beaucoup de contenu télévisuel en ligne, grâce à des abonnements payants à des services comme Netflix et également à des sources de contenu gratuit comme Tou.Tv et la zone vidéo de Télé Québec. Pour ce faire, vous devrez toutefois vous abonner à des services d'accès à Internet. (Voir la section Internet pour plus d'informations)

Internet

Le coût mensuel d'un contrat peut varier selon les options que vous choisissez telles que la vitesse de téléchargement, la limite d'utilisation et la location d'un modem. Plus la vitesse est rapide, plus la capacité de téléchargement est grande, et plus le prix est élevé. Assurez-vous que votre limite de téléchargement convienne à vos besoins, car un dépassement de votre limite d'utilisation pourrait occasionner des frais supplémentaires importants.

Certains petits fournisseurs peuvent vous offrir des services d'accès à Internet plus économiques, avec des limites d'utilisation plus élevées que ceux de fournisseurs comme Bell et Vidéotron (ou peuvent même offrir des services illimités). Il vaut peut-être la peine de vérifier si certains de ces fournisseurs offrent le service dans votre région. Vous pouvez trouver des fournisseurs indépendants à partir de votre code postal notamment en cliquant sur le lien suivant

<http://www.canadianisp.ca/index.php>.

Vous pouvez aussi avoir accès à Internet gratuitement dans les bibliothèques municipales, dans certains petits restaurants et commerces, dans les écoles, dans les centres commerciaux, etc.



Ressources de protection des consommateurs

Un commerçant ne respecte pas l'un de vos droits comme consommateur? Vous voulez vérifier si votre conseiller financier détient ses permis de pratique? Vous voulez dénoncer votre compagnie de télécommunication qui vous impose des frais supplémentaires chaque mois? Vous êtes victime d'un vol d'identité?

Quels que soient vos soucis, une organisation est présente pour vous informer et vous accompagner dans vos démarches. Cette fiche-conseil vous familiarisera avec quelques ressources de protection des consommateurs au Québec. En fait, que ce soit pour dénoncer une mauvaise conduite de la part d'une institution, d'un commerçant ou pour une demande d'information, n'hésitez pas à contacter ces différentes ressources de protection.

Les associations de consommateurs

Les associations de consommateurs sont des organisations communautaires à but non lucratif vouées à la défense des droits et des intérêts des consommateurs. Ces associations d'aide, d'éducation et de défense collective dans les domaines du budget, de l'endettement et de la consommation sont présentes partout au Québec.

- ◇ Association coopérative d'économie familiale Rive-Sud de Québec (ACEF), 418 835-6633, 1 877 835-6633 (sans frais), www.acefrsq.com
- ◇ Union des consommateurs, 1 888 521-6820, www.uniondesconsommateurs.ca
- ◇ Coalition des associations de consommateurs du Québec, 1 877 962-2227, www.cacq.ca

L'Office de la protection du consommateur

L'Office de la protection du consommateur (OPC) est un organisme du gouvernement du Québec. L'OPC intervient auprès des commerçants afin qu'ils respectent leurs obligations envers les consommateurs. L'OPC vise aussi à aider les consommateurs à faire des choix éclairés et à les informer de leurs droits, de leurs obligations et de leurs recours en cas de problème avec un commerçant. Pour obtenir des informations, pour faire une plainte sur les pratiques douteuses d'un commerçant ou vérifier si ce dernier possède un permis délivré par l'Office et s'il a déjà fait l'objet de condamnations, vous pouvez contacter l'OPC au 418 643-1484 ou 1 888 OPC-ALLO (1 888 672-2556), ou consulter son site Internet : www.opc.gouv.qc.ca.

L'Autorité des marchés financiers

L'Autorité des marchés financiers (AMF) est un organisme du gouvernement du Québec. Il a pour mandat d'encadrer les marchés financiers québécois dans les domaines suivants : les assurances, les valeurs mobilières, les institutions de dépôt (excepté les banques) et la distribution de produits et services financiers.

L'Autorité des marchés financiers a un rôle d'assistance aux consommateurs en les informant sur les différents produits et services financiers. Pour plus d'informations, vous pouvez contacter l'AMF au téléphone (418 525-0337 ou 1 877 525-0337) ou consulter son site Internet : www.lautorite.qc.ca.

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est un organisme du gouvernement fédéral qui a pour mandat d'informer et de protéger les consommateurs de produits et services financiers. L'ACFC protège tous les Canadiens qui utilisent les services d'institutions financières sous réglementation fédérale, telles que les banques. Pour plus d'informations, vous pouvez contacter l'ACFC au téléphone (1 866 461-2232) ou consulter son site Internet : www.fcac-acfc.gc.ca.

Le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication

Le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication (CPRST) est une organisation indépendante qui a pour fonction de régler les plaintes des consommateurs et des petites entreprises de détail au sujet des services de télécommunication (service téléphonique filaire ou sans-fil ou service Internet). Le commissaire s'engage à trouver une solution afin de résoudre les insatisfactions des clients en négociant avec les fournisseurs de services afin d'établir un terrain d'entente. Si cela s'avère impossible, le CPRST traitera la plainte et se chargera de trouver d'autres pistes de solutions. Pour déposer une plainte, vous pouvez vous rendre directement sur le site Internet du CPRST et remplir leur formulaire électronique. Pour de plus amples informations, vous pouvez contacter le CPRST au 1 888 221-1687 ou consulter le site Internet. www.ccts-cprst.ca.

Le Centre antifraude du Canada

Le Centre antifraude du Canada est la référence en matière de fraude. Le Centre antifraude du Canada (CAFC) est l'organisme central du Canada chargé de recueillir l'information et les renseignements criminels sur les plaintes d'origine canadiennes en matière de fraude, de marketing de masse (télémarketing), de lettres frauduleuses, de fraude par Internet et de fraude en matière de vol d'identité. Il vise à informer et à soutenir les consommateurs afin de prévenir et de dénoncer les fraudes, les vols d'identité. Vous pouvez joindre le Centre antifraude au 1 888 495-8501; vous pouvez aussi consulter son site Internet www.antifraudcentre-centreantifraude.ca, ou consulter celui de la Gendarmerie royale du Canada : <http://www.rcmp-grc.gc.ca/scams-fraudes/victims-guide-victimes-fra.htm>

Le Barreau du Québec

Pour vous informer sur d'autres sujets touchant les nouveaux arrivants, consultez le site Internet du Barreau du Québec *L'avocat au service de l'immigration* : <http://immigration.barreau.qc.ca/fr/index.html>