Rôle des associations de consommateurs pour aider et défendre les plus vulnérables de notre société

Par Isabelle Chicoine

- Qu`est-ce que sont les ACEF : la mission, leurs avantages, leurs limites
- Complémentarité entre les ACEF et nos partenaires
- Principaux problèmes de consommation rencontrés dans nos bureaux
- Importance de certaines nouvelles dispositions quelques constats

Qui sommes-nous?

Au Québec, dès 1965, on voit apparaitre les associations coopératives d'économie familiale (ACEF), les services budgétaires et autres associations spécialisées dans le domaine des finances personnelles et de la protection des consommateurs. Ces organismes communautaires à but non lucratif, sont entièrement autonomes (portail d'information des associations, au www.toutbiencalcule.ca).

Leur mission est de représenter, défendre, promouvoir et veiller au respect des droits des citoyens…Elles se préoccupent particulièrement des atteintes aux droits, économiques et sociaux, des personnes vivant des situations d'inégalité, de vulnérabilité, de discrimination ou d'exclusion. Leur financement principal provient du l'état, sous forme de subvention à la mission 1ère, soit la défense collective des droits.

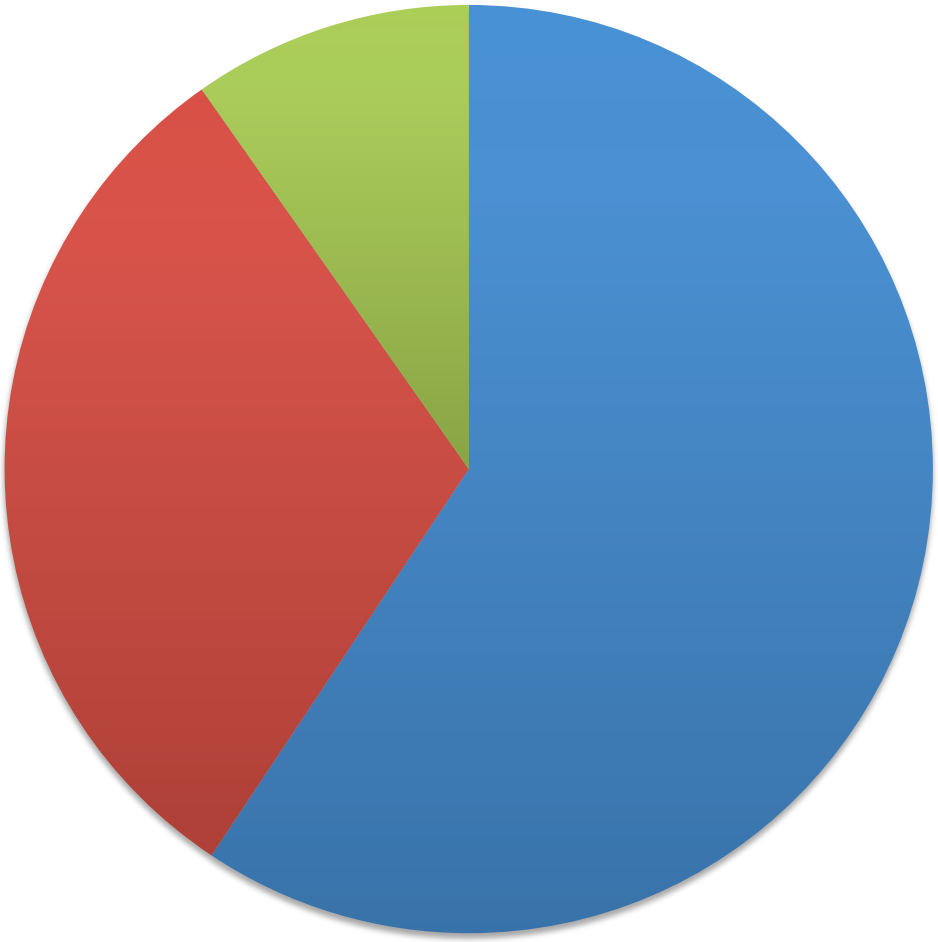
Avantages des ACEF

- Valeurs de respect, d`indépendance et d`engagement
- Services gratuits, (la plupart) pour l`ensemble de la population
- Plusieurs services: Consultations budgétaires, ateliers, informations financière et juridique
- Défense des droits, collective et individuelle
- Supportés et financés par plusieurs autres partenaires (OPC, AMF, institutions bancaires)
- Grand nombre d`associations au Québec: Présents dans la plupart des régions
- Services personnalisés (services à domicile possibles)

Limites des ACEF

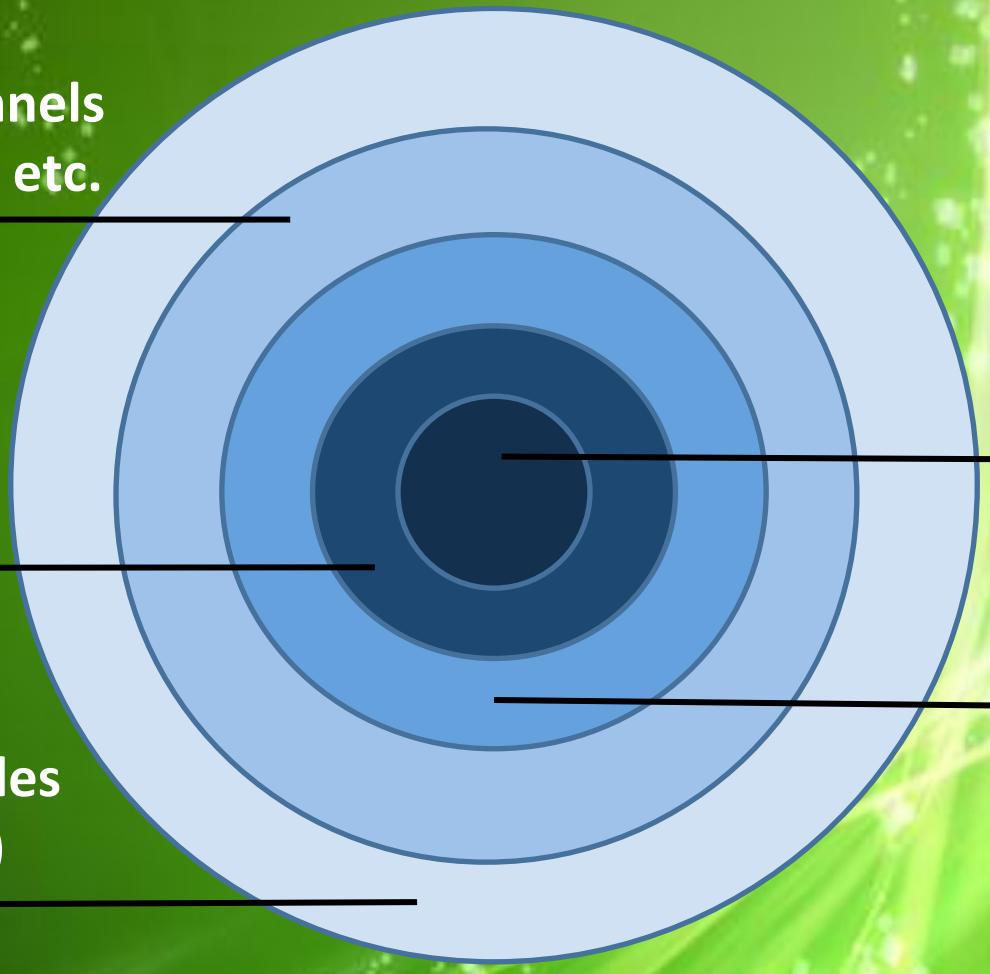
- Financement souvent peu suffisant pour répondre à tout les besoins
- Grands territoires à couvrir, petites équipes de travail
- Souvent peu connus de la population
- Manque de ressources limite la capacité d'accompagnement de certaines personnes ayant de plus grands besoins
- Connaissances parfois limitées sur les autres lois
- Beaucoup de constats des lacunes, peu de pouvoir pour changer les choses

Les différentes associations



- associations membres de la CACQ (coalition des associations de consommateurs du Québec)
- associations membre d'Union des Consommateurs
- autres associations indépendantes (dont Option Consommateur)

Complémentarité entre les différents partenaires



Principaux problèmes consommation

- Automobiles (bris location, refinancement)
- Garanties: légale VS celle du fabricant, vices cachés, etc.
- Vente itinérante « couteuse » (thermopompes, panneaux solaires)
- Services en télécommunication (factures, contrats, etc.)
- Fausse représentation, vente sous pression et pratiques interdites
- Prêts rapides à couts élevés

<u>* Plusieurs litiges causent ou contribuent au surendettement des consommateurs</u>

Catégories de consommateurs vulnérables

- Faible niveau d'éducation: Selon Statistique Canada, en 2017, 13 % des québécois n'avaient aucun diplôme. Les statistiques de notre ACEF: Ces mêmes personnes représentent 42 % de notre clientèle (tout nos services) C'est (+ou-) 350 pers./année
- Les ainés (vivant seuls, isolés, avec problèmes cognitifs ou perte d'autonomie
- Pers. avec problèmes de santé mentale
- Problèmes de langue (immigrants)
- Pers. qui ne connaissent pas (ou très peu) leurs droits

Principales mesures appuyées par les ACEF

- « L'évaluation » de la capacité de rembourser du consommateur, principalement pour les contrats de crédit à cout élevé.
- L'encadrement plus serré et la conformité des entreprises qui disent faire du « règlement de dettes » mais qui ne sont pas des syndics (ex: petit cochon rose)
- L'augmentation graduelle, sur une durée de 6 ans, du paiement minimum sur les cartes de crédit, pour passer de 2% actuellement à 5%. Les nouvelles carte émises après l'entrée en vigueur de cette mesure seront à 5% dès le départ.

S'attaquer à ces entreprises, c'est contribuer directement au surendettement des consommateurs.

Quelques constats et recommandations

- Plusieurs améliorations fort intéressantes mais dont il sera difficile d'évaluer le respect de la loi. Fardeau de la preuve reposera encore le consommateur, si le commerçant n'a pas respecté ses obligations.
- Il est décevant le fait d'exempter les commerces qui font du « prêts sur gage » de certaines des nouvelles exigences des contrats de crédit à cout élevé.
- Les associations auraient souhaitées une interdiction complète des entreprises de règlement de dettes, comme ce fut longtemps le cas aux États-Unis. Nous souhaitions une interdiction complète, également, du dépassement de la limite des cartes de crédit.
- Certaines mesures, même à long terme, risquent d'avoir peu d'impacts sur l'endettement des consommateurs car elles effleurent à peine le problème et ne vont pas assez loin, telle que la sollicitation sur le crédit pour les étudiants.