

91 REVENDEICATIONS pour lutter contre la pauvreté

Un outil de changement social



Décembre 2013

UNION DES CONSOMMATEURS, la force d'un réseau

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe dix Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels.

La mission d'Union des consommateurs est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions d'Union des consommateurs s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure d'Union des consommateurs lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques, réglementaires ou judiciaires et sur la place publique. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute, la santé, l'alimentation et les biotechnologies, les produits et services financiers, les pratiques commerciales, ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Finalement, dans le contexte de la globalisation des marchés, Union des consommateurs travaille en collaboration avec plusieurs groupes de consommateurs du Canada anglais et de l'étranger. Elle est membre de l'*Organisation internationale des consommateurs* (OIC), organisme reconnu notamment par les Nations Unies.

Depuis plus de quarante ans, les ACEF travaillent sans relâche au Québec auprès des personnes à faible revenu. Tout en revendiquant des améliorations aux politiques sociales et fiscales, les ACEF ont, depuis le début de leur existence, offert des services directs aux familles, notamment un service individuel de consultation budgétaire.

Union des consommateurs et ses membres ont participé aux grands mouvements sociaux des dernières années visant, entre autres, l'élimination de la pauvreté.

NOS COMITÉS

La réalisation de notre plan d'action se fait principalement par le biais de comités. Ces comités sont formés de membres de l'équipe de travail d'Union des consommateurs et de ses membres.

Agroalimentation

Notamment les questions alimentaires et de nutrition, l'étiquetage des aliments, les aliments génétiquement modifiés et certains dossiers touchant l'agriculture et le développement durable.

Énergie

Notamment les questions touchant le coût de l'énergie, l'efficacité énergétique, les choix de développement énergétique, le recouvrement des factures impayées, etc.

Finances personnelles et endettement

Notamment les questions touchant le crédit et l'endettement, l'éducation aux finances personnelles, la consultation budgétaire, la faillite et les autres solutions au surendettement, l'endettement étudiant, l'accès aux produits de sécurité financière, aux assurances, aux services bancaires ainsi que les questions de règlements de différends et de litiges impliquant les consommateurs.

Politiques sociales et fiscales

Notamment les questions touchant la sécurité sociale, l'assurance-emploi, la fiscalité, les budgets des gouvernements et leur impact sur les ménages, l'accès à la justice et plus largement, les questions touchant la pauvreté, l'exclusion et la citoyenneté.

Protection du consommateur

Notamment, les questions touchant les pratiques commerciales, les recours des consommateurs et la modernisation de la Loi sur la protection du consommateur (LPC).

Santé

Notamment les questions touchant la santé publique, l'accès aux services de santé et aux médicaments, la sécurité et l'innocuité des produits, l'information sur la santé et la prévention.

Télécommunications, radiodiffusion, inforoute et vie privée

Notamment les questions touchant la téléphonie et les nouvelles pratiques commerciales dans un contexte déréglementé, Internet et le commerce électronique, l'accès à des médias électroniques de qualité et la protection des renseignements personnels.

TABLE DES MATIÈRES

Union des consommateurs, <i>la force d'un réseau</i>	2
NOS COMITÉS	3
1 INTRODUCTION	5
LISTE DE TOUTES LES REVENDICATIONS	
Revendications politiques sociales et fiscales	8
Revendications agroalimentation	11
Revendications endettement.....	12
Revendications énergie.....	12
Revendications santé.....	13
Revendications télécommunications.....	13
2 PROGRAMMES SOCIAUX ET POLITIQUES SOCIALES ET FISCALES	16
2.1 Fiscalité	16
2.2 Accès à la justice	27
2.21 Aide juridique	27
2.22 Cour des petites créances	29
2.3 Éducation	31
2.4 Assistance-emploi (aide sociale)	34
2.5 Assurance-emploi	41
2.6 Salaire minimum	46
2.7 Normes du travail	46
2.8 Support à la famille	48
2.8.1 Prestation fiscale canadienne pour enfants (Canada)	48
2.8.2 Programme Soutien aux enfants (Québec)	49
2.8.3 Prestation universelle de garde d'enfant (PUGE)	51
2.8.4 Régime québécois d'assurance parentale	51
2.9 Programme de Prime au travail	53
2.10 Prestation fiscale pour le revenu de travail	55
2.11 Habitation	56
2.12 Transport	61
3 LUTTE À LA PAUVRETÉ DANS NOS AUTRES SECTEURS D'INTERVENTION	63
3.1 Agroalimentation	63
3.2 Endettement	66
3.3 Énergie	70
3.4 Santé	74
3.5 Télécommunications	83

1 INTRODUCTION

Devant l'augmentation de la pauvreté et les problèmes d'endettement qui entraînent leur lot de problèmes sociaux et la multiplication de différents projets visant à trouver des solutions trop souvent partielles à ces problèmes, l'assemblée générale du regroupement adoptait en juin 2001 une résolution visant à doter Union des consommateurs d'un cadre d'analyse pour guider ses interventions et renforcer son action en matière de lutte contre la pauvreté.

Un comité a donc été formé et a rédigé un cadre d'analyse à partir duquel une plateforme de revendications a été développée pour intervenir en vue d'orienter dans les débats publics et influencer l'élaboration des politiques sociales qui touchent la pauvreté. Ce document est le fruit d'un travail de collaboration de différents comités¹ d'Union des consommateurs. Il a depuis été mis à jour en 2009, 2011 et 2013.

Ce document aborde des problématiques spécifiques liées à la pauvreté et l'exclusion, problématiques qui sont en lien direct avec le travail effectué par les comités et par les membres d'Union des consommateurs. Pour chacun des programmes sociaux et des politiques sociales et fiscales (notamment l'aide juridique, l'assistance-emploi, la santé, etc.), le document traite des points suivants : l'origine, l'évolution, la situation actuelle et les conséquences. Des revendications ont ensuite été développées.

Depuis le début des années 80, les programmes sociaux ont fait l'objet de grandes réformes au Canada et au Québec. Récurrences, restructurations d'entreprises provoquant des mises à pied massives ont privé ainsi une partie de la population de l'accès à des biens et services essentiels, ses revenus étant insuffisants. Des organismes comme le nôtre sont intervenus à maintes reprises pour revendiquer une meilleure équité dans la distribution de la richesse. Il y a eu quelques avancées, mais aussi plusieurs reculs. Grâce aux pressions exercées par des organismes communautaires, la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale a été adoptée en décembre 2002, le Québec faisant figure de précurseur. Malheureusement, les espoirs que cette Loi permette enfin de réduire la pauvreté demeurent minces.

Pour Union des consommateurs, il est essentiel que les citoyens et les citoyennes aient accès aux biens et services essentiels.

¹ Comités politiques sociales et fiscales, Comité santé, Comité télécommunications, radiodiffusion, Inforoute et vie privée, Comité énergie et Comité agroalimentaire.

En ce sens, nous défendons les huit (8) droits fondamentaux adoptés par l'Organisation internationale des consommateurs (OIC) dont est membre Union des consommateurs, soit :

1. **Le droit à la satisfaction des besoins de base** : avoir accès aux biens et services élémentaires et essentiels, à une alimentation adéquate, des vêtements, un toit, la santé et l'éducation, des services en réseau et des services d'eau et d'assainissement
2. **Le droit à la sécurité** : être protégé contre les produits, les processus de production et les services qui sont dangereux pour la santé ou la vie
3. **Le droit à l'information** : disposer des connaissances nécessaires pour faire des choix éclairés, et être protégé des publicités et étiquetages malhonnêtes ou trompeurs
4. **Le droit de choisir** : être capable de faire un choix à partir d'une série de produits et services offerts à des prix compétitifs avec l'assurance d'une qualité satisfaisante.
5. **Le droit d'être entendu** : que les intérêts des consommateurs soient représentés dans la formulation et l'exécution des politiques gouvernementales et dans l'élaboration des produits et services
6. **Le droit de recours** : obtenir un règlement équitable des revendications justes, notamment un dédommagement en cas de descriptifs inexacts, de produits de mauvaise qualité ou de services non satisfaisants
7. **Le droit à l'éducation du consommateur** : acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour faire des choix éclairés et sûrs en matière de biens et services, tout en étant au fait des droits et responsabilités élémentaires du consommateur, et de la manière de les appliquer
8. **Le droit à un environnement sain** : vivre et travailler dans un environnement qui ne menace pas le bien-être des générations actuelles et futures.

Partie 1 – **Les revendications**

91 REVENDICATIONS POUR LUTTER CONTRE LA PAUVRETÉ...

Revendications politiques sociales et fiscales

Fiscalité

1. Union des consommateurs revendique une plus grande progressivité des régimes fiscaux canadien et québécois pour les particuliers. Pour ce faire :
 - L'impôt sur le revenu doit constituer la base du régime fiscal par opposition à toute velléité de tarification;
 - Le montant de l'exemption de base doit être haussé au niveau de la Mesure du panier de consommation (MPC);
 - Il importe de rétablir davantage de paliers d'imposition.
2. Union des consommateurs revendique que les taxes à la consommation soient modulées en fonction de la nature des biens achetés.
3. Union des consommateurs revendique que la TPS et la TVQ soient abolies sur les biens et les services essentiels, notamment sur l'électricité, les combustibles de chauffage, le service téléphonique de base, les vêtements d'enfants et le matériel scolaire ainsi que sur tous les produits alimentaires et de santé. Cette mesure doit primer toutes baisses d'impôt sur le revenu.
4. Union des consommateurs revendique que les avantages fiscaux qui favorisent particulièrement les personnes à revenu élevé soient considérablement réduits (notamment le plafonnement des cotisations aux REER).
5. Union des consommateurs revendique l'application stricte des lois fiscales afin de contrer efficacement toute forme d'évasion fiscale, en particulier de la part des grandes entreprises et des particuliers à haut revenu.
6. Union des consommateurs revendique que les possibilités d'évitement fiscal soient éliminées.
7. Union des consommateurs revendique que soient appliquées avec rigueur les lois fiscales visant les entreprises afin qu'elles paient leur part d'impôt.
8. L'Union des consommateurs revendique qu'une taxe soit appliquée sur les transactions financières internationales (taxe Tobin).
9. Union des consommateurs revendique un financement suffisant des programmes sociaux, au provincial et au fédéral, pour garantir à tous les citoyens un niveau de vie décent.
10. Union des consommateurs revendique que le gouvernement québécois mette en place un régime intégré de soutien du revenu aux personnes et aux familles permettant d'assurer à tous les ménages québécois, par le biais d'un crédit d'impôt remboursable ou autre, le soutien financier minimal basé sur la Mesure du panier de consommation (MPC).
11. Union des consommateurs revendique que le Canada et le Québec excluent de tout accord économique et commercial international ce qui relève du bien commun et ce qui s'apparente au chapitre 11 de l'ALÉNA (protection des investissements).

Aide juridique

12. Union des consommateurs adopte les revendications de la Coalition pour l'accès à l'aide juridique, nommément : que les personnes seules travaillant au salaire minimum (40 h/semaine) aient accès gratuitement à l'aide juridique ; que les seuils d'admissibilité des autres catégories de requérantes et de requérants, incluant le volet avec contribution, soient augmentés en conséquence; que l'admissibilité à l'aide juridique soit déterminée en fonction du revenu mensuel; que l'indexation annuelle des seuils d'admissibilité soit maintenue.
13. Union des consommateurs revendique que le panier de services soit élargi afin d'inclure d'autres volets comme le logement.

Cour des petites créances

14. Union des consommateurs revendique que l'exécution des jugements soit confiée au greffier de la division des petites créances.

Éducation

15. Union des consommateurs revendique que le gouvernement du Québec réinvestisse dans l'éducation primaire, secondaire et postsecondaire pour permettre à toutes et à tous l'accès à l'éducation, et ce, gratuitement.
16. Union des consommateurs revendique la bonification importante du programme des bourses (programme d'aide financière aux études).
17. Union des consommateurs revendique l'abrogation de la disposition de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité, concernant la non-libération des dettes d'études à l'intérieur d'un délai de 7 ans. Ce délai devrait être ramené à deux ans.
18. Union des consommateurs revendique que le gouvernement introduise un mécanisme automatique d'indexation annuelle de l'ensemble des dépenses admises dans le calcul de l'Aide financière aux études et que cette indexation soit équivalente à l'Indice des prix à la consommation (IPC) de l'année concernée.
19. Union des consommateurs revendique que l'Aide financière aux études exclue complètement du calcul des prêts et bourses la pension alimentaire versée au bénéficiaire des enfants des étudiants.

Assistance-emploi (aide sociale)

20. Union des consommateurs revendique que le législateur distingue clairement et traite distinctement, d'une part, son obligation de fournir l'aide financière et, d'autre part, sa volonté d'offrir une aide à l'emploi.
21. Union des consommateurs revendique que le gouvernement utilise les pouvoirs qui lui sont conférés par les articles 7 et 8 de la *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles* pour émettre des directives et allouer les ressources nécessaires afin de favoriser l'accompagnement personnalisé, l'inclusion et la participation sociale des prestataires.
22. Union des consommateurs revendique qu'aucune distinction ne soit faite entre les personnes avec ou sans contrainte à l'emploi pour établir le montant de l'aide visant à couvrir les besoins essentiels, sans exclure l'allocation de montants supplémentaires pour des besoins spécifiques.
23. Union des consommateurs revendique que les barèmes soient haussés pour assurer un niveau de vie décent, puis indexés annuellement.
24. Union des consommateurs revendique que le gouvernement supporte la transition à l'emploi par diverses mesures d'aide pendant au moins 3 mois.
25. Union des consommateurs revendique que les prestataires du Programme de solidarité sociale soient intégrés à la Régie des rentes du Québec, avec le budget actuellement

- rattaché au Programme, dans un volet non contributif du régime de rentes d'invalidité qui inclurait le carnet de réclamation.
26. Union des consommateurs revendique que la pension alimentaire versée au bénéficiaire des enfants soit exclue du calcul de l'aide.
 27. Union des consommateurs revendique que les règles concernant les avoirs et autres ressources comptabilisables soient les mêmes au moment de l'admissibilité que pour les personnes déjà admises.
 28. Union des consommateurs revendique que les délais pour avoir accès aux soins dentaires et optométriques soient abolis.

Assurance-emploi

29. L'Union des consommateurs revendique une amélioration majeure de la couverture des prestations en :
 - fixant le nombre d'heures de travail pour être admissible aux prestations à 360 heures;
 - prolongeant la période de prestations à un minimum de 35 semaines;
 - fixant le pourcentage du revenu assurable à 60 % du salaire;
 - limitant les exclusions liées à des pénalités à au plus six semaines;
 - abolissant le délai de carence de deux semaines (avant la réception du premier chèque);
 - prolongeant la période des prestations de maladie;
 - bonifiant les prestations de compassion.
30. Union des consommateurs revendique l'abolition complète de la réforme d'assurance-emploi entrée en vigueur en janvier 2013.

Salaire minimum

31. Union des consommateurs revendique l'augmentation et l'indexation du salaire minimum de façon à permettre aux travailleurs et aux travailleuses de sortir de la pauvreté.

Normes du travail

32. Union des consommateurs revendique une modernisation des normes du travail qui tienne compte des différentes réalités du travail.
33. Union des consommateurs revendique le maintien des protections accordées aux travailleurs nonobstant les pressions exercées en contexte de mondialisation.

Soutien aux enfants du Québec

34. Union des consommateurs revendique que les paiements pour le Soutien aux enfants soient versés mensuellement pour les familles ayant un revenu de moins de 40 000 \$ et le recevant pour la première fois.

Régime québécois d'assurance parentale

35. Union des consommateurs revendique que le gouvernement garantisse la pérennité du régime.

Prime au travail

36. Union des consommateurs revendique que, pour le calcul de la Prime au travail, les revenus provenant des prestations d'assurance parentale ou de maternité soient considérés comme des revenus de travail.
37. Union des consommateurs revendique une augmentation des primes et l'indexation entière de celles-ci.

38. Union des consommateurs revendique une indexation du revenu maximal admissible qui tienne compte de l'augmentation du salaire minimum.

Habitation

39. Union des consommateurs revendique l'accès à des logements décentes à coût abordable pour les personnes à faible ou modeste revenu.
40. Union des consommateurs revendique la construction d'au moins 50 000 logements sociaux d'ici 2017.
41. Union des consommateurs revendique que : la demande d'admissibilité au programme d'allocation-logement puisse être faite dans la déclaration d'impôt; que les montants alloués soient bonifiés et qu'ils soient aussi accordés aux personnes sans enfant, sans contrainte d'âge.
42. Union des consommateurs revendique que le gouvernement du Québec mette fin à la discrimination et à la collecte abusive de renseignements personnels, établisse un registre des baux et instaure un code du logement.
43. Union des consommateurs revendique que les différents programmes d'aide à la rénovation domiciliaire offerts par la Société d'habitation du Québec soient bonifiés et qu'ils ciblent prioritairement les propriétaires-occupants à faible revenu.
44. Union des consommateurs revendique la création d'un fonds d'indemnisation destiné à couvrir, en cas de sinistre, les pertes des personnes en situation de pauvreté.

Transport

45. Union des consommateurs revendique que le gouvernement du Québec reconnaisse le droit à la mobilité comme faisant partie des besoins de base de tout individu.
46. Union des consommateurs revendique le développement significatif du transport collectif, dans les centres urbains comme dans les zones rurales.
47. Union des consommateurs revendique que les tarifs des sociétés de transport en commun diminuent de façon à ce que la part de financement des usagers soit réduite de façon substantielle, afin de préserver l'accessibilité pour les ménages à faible revenu.
48. Union des consommateurs revendique que le gouvernement du Québec élabore un plan d'électrification de l'ensemble des transports individuels et collectifs de la province, suite à une consultation large de la société civile.

Revendications agroalimentaire

49. Union des consommateurs revendique que les gouvernements fédéral et provincial appliquent, dans leurs politiques agricoles et alimentaires, les principes inscrits dans sa Charte des droits alimentaires, soit le développement durable, la mise en application du principe de précaution et de la protection de la biodiversité, ainsi que le droit pour toute personne à une alimentation suffisante, équilibrée, de qualité et à un prix abordable, ainsi que le droit à de l'information lui permettant de faire des choix éclairés.
50. Union des consommateurs revendique le maintien de l'accès à une eau en quantité et en qualité adéquates pour tous et s'oppose à la tarification de l'eau dans le secteur résidentiel et à la privatisation.
51. Union des consommateurs revendique que le gouvernement canadien adopte une politique étrangère en matière agricole qui soit responsable, c'est-à-dire qui respecte la souveraineté alimentaire des pays.
52. Union des consommateurs revendique que le gouvernement du Québec élabore une politique agricole qui tienne compte des recommandations du rapport Pronovost.
53. Union des consommateurs revendique que les gouvernements fédéral et provincial appuient davantage le développement de l'agriculture biologique que celui de

- l'agriculture conventionnelle et qu'ils soutiennent particulièrement le développement des produits issus d'une agriculture de proximité.
54. Union des consommateurs revendique que le gouvernement canadien respecte le droit des consommateurs à l'information et impose sans délai l'étiquetage obligatoire des produits issus du génie génétique.
 55. Union des consommateurs revendique que le gouvernement provincial favorise le développement d'un environnement alimentaire sain, notamment en bannissant la malbouffe, et toute forme de commandite liée à la malbouffe, des institutions publiques, et en améliorant l'accès aux aliments sains particulièrement dans les quartiers les plus démunis.

Revendications endettement

56. Union des consommateurs revendique qu'aucune forme de sollicitation au crédit ne soit faite à domicile de sorte que ce soit les gens qui entreprennent eux-mêmes cette démarche.
57. Union des consommateurs revendique le renforcement de la formation dans les écoles primaires et secondaires liée au budget et à la consommation.
58. Union des consommateurs revendique la mise en place des ressources nécessaires pour que les lois et règlements en matière de protection du consommateur s'appliquent.
59. Union des consommateurs revendique que soient intégrées à la *Loi sur les coopératives de crédit* des règles permettant à quiconque d'ouvrir un compte bancaire s'il respecte les exigences faites aux institutions financières du Canada.
60. Union des consommateurs revendique l'abaissement à 35 % du taux légal des intérêts actuellement à 60 %.
61. Union des consommateurs revendique la réglementation des taux d'intérêt sur les cartes de crédit, particulièrement celles des magasins.
62. Union des consommateurs revendique que le paiement minimum obligatoire sur une carte de crédit soit fixé à 5 %, tel qu'il était autrefois.

Revendications énergie

63. Union des consommateurs revendique que la mission première d'Hydro-Québec soit d'offrir le service d'électricité aux meilleures conditions possibles pour les usagers résidentiels du Québec.
64. Union des consommateurs revendique que les divisions d'Hydro-Québec soient soumises à l'autorité de la Régie de l'énergie aux fins de l'établissement des tarifs d'électricité.
65. Union des consommateurs revendique que le gouvernement nomme un protecteur du citoyen, décisionnel et investi des pouvoirs nécessaires pour traiter les dossiers des clients de toutes les sources d'énergie.
66. Union des consommateurs revendique un meilleur accès ainsi que l'amélioration continue des programmes en efficacité énergétique.
67. Union des consommateurs revendique que tous les distributeurs d'énergie réglementés soient soumis à la même interdiction d'interrompre leurs services de distribution d'énergie du 1^{er} novembre au 30 avril.
68. Union des consommateurs revendique pour les ménages à faible revenu, l'abolition des frais administratifs et des obligations de dépôt imposés par les distributeurs d'énergie réglementés.
69. Union des consommateurs revendique que cesse immédiatement la tarification abusive d'un service essentiel tel que l'électricité comme moyen de financement de l'État.

Revendications santé

70. Union des consommateurs revendique que le gouvernement fédéral fasse respecter intégralement les principes prévus à la Loi canadienne sur la santé : administration publique, intégralité, universalité, transférabilité et accessibilité.
71. Union des consommateurs revendique que le gouvernement du Québec veille au maintien d'un système de santé et de services sociaux public et universel, géré et financé par l'État.
72. Union des consommateurs revendique que le gouvernement du Québec finance les services de santé et les services sociaux par la voie de l'impôt sur le revenu uniquement, sans recours à la tarification ou à un ticket modérateur.
73. Union des consommateurs revendique que le gouvernement du Québec investisse dans les ressources publiques d'hébergement afin d'en améliorer la qualité et l'accessibilité, notamment pour les personnes à faible revenu.
74. Union des consommateurs revendique l'adoption par le gouvernement du Québec de mesures adéquates pour assurer un accès équitable aux médicaments et un meilleur contrôle des coûts et des prix.
75. Union des consommateurs revendique que le gouvernement du Québec assure la gratuité des médicaments à toute personne dont les revenus se situent sous le seuil de pauvreté.
76. Union des consommateurs revendique que le gouvernement fédéral maintienne l'interdiction de toute publicité sur les médicaments d'ordonnance.
77. Union des consommateurs revendique que le gouvernement du Québec, dans l'élaboration de l'ensemble de ses politiques publiques, tienne compte des déterminants de la santé tels le revenu, l'emploi et l'éducation.

Revendications télécommunications

78. Union des consommateurs réclame qu'Internet soit reconnu comme un bien commun et que l'accès soit assuré à tous les citoyens.
79. Union des consommateurs réclame que soit disponible un service de téléphonie à un tarif minimal pour garantir l'accès aux appels locaux et appels d'urgence (911) à tous les citoyens.
80. Union des consommateurs réclame qu'aucuns frais de branchement ne soient exigés d'une personne qui démontre qu'elle doit changer de numéro de téléphone pour des raisons de sécurité.
81. Union des consommateurs réclame que soient trouvés des moyens de supprimer les barrières économiques causées par les dépôts et empêchant l'accès à un service de téléphonie local.
82. Union des consommateurs revendique que toutes les entreprises offrant des services de téléphonie locale, et ce, sans égard à leur statut et à la technologie qu'elles utilisent soient assujetties aux mesures sociales définies par le CRTC.
83. Union des consommateurs revendique que le CRTC réglemente l'accès aux téléphones publics et que soit assuré le maintien de téléphones publics dans chaque communauté.
84. Union des consommateurs revendique que le CRTC adopte et maintienne des réglementations qui assurent le caractère fiable, accessible et abordable des services d'accès à Internet et services locaux de téléphonie.
85. Union des consommateurs réclame que les messages textes à tarification supplémentaires soient réglementés de façon similaire aux numéros 1-900.
86. Union des consommateurs revendique que soit abolie la directive de 2006 à la Loi sur les télécommunications qui prône que le CRTC se fie le plus possible aux forces de marché.

87. Union des consommateurs réclame que les gouvernements assurent un accès public gratuit aux services Internet à large bande dans un lieu public de chaque communauté, avec un effort particulier pour assurer un accès gratuit aux communautés en régions rurales.
88. Union des consommateurs revendique que l'information et les services offerts en ligne par les différentes administrations publiques continuent également d'être offerts par les modes traditionnels de diffusion.
89. Union des consommateurs revendique que soient également accessibles gratuitement par le biais des modes traditionnels de diffusion les services à la clientèle offerts par les entreprises privées. L'imposition de frais mensuels pour recevoir une facture en format papier doit être interdite.
90. Union des consommateurs revendique le rétablissement et la bonification d'un accès gratuit et permanent aux chaînes de télévision généralistes autrefois disponibles par voies hertziennes à l'ensemble des citoyens.
91. Union des consommateurs réclame que le CRTC reconnaisse et veille à faire respecter le principe de neutralité d'Internet et que ce principe soit reconnu par les législateurs et inscrit dans la Loi sur les télécommunications.

Partie 2 – **Les revendications et leur contexte**

2 PROGRAMMES SOCIAUX ET POLITIQUES SOCIALES ET FISCALES

2.1 FISCALITÉ

a) Généralités

Les récents déficits budgétaires observés au fédéral et au provincial ne sont pas dus uniquement à la récession économique de 2008. Ils sont aussi le résultat des choix des gouvernements de se priver de revenus récurrents en raison de plusieurs baisses d'impôts dans les années 2000. Pourtant, même l'Organisation mondiale du commerce (OMC), les revues *The Economist* et *Business Week* affirment que les baisses d'impôts ne sont pas efficaces pour stimuler l'économie² ! Les déficits créés par ces manques à gagner ont ainsi permis la justification de tout un train de mesures de privatisation et tarification des services publics (voir Tarification plus loin). À tel point qu'en 2013, c'est le Fonds monétaire international (FMI) qui enjoint le Canada de cesser de contrôler les dépenses pour voir à augmenter les revenus, en affirmant que «les gouvernements au Canada auraient toute la marge de manœuvre voulue pour augmenter les impôts des plus riches»³, rappelant que «les inégalités de revenus ne cessent de se creuser dans la plupart des pays développés au moment même où diminue la progressivité de leurs régimes fiscaux» et que «les 10 % des Canadiens les plus riches détiennent plus de la moitié des avoirs nets du pays contre seulement 5 % de la richesse pour la moitié de la population la plus pauvre»⁴.

Québec

À cause des baisses d'impôts accordées aux particuliers entre 2003 et 2009, le Québec se prive de 5,4 milliards de dollars PAR ANNÉE⁵. Si l'on ajoute à cela les importantes baisses d'impôts accordées aux entreprises, on se rend vite compte que la marge de manœuvre qui aurait pu permettre un meilleur financement des services publics tout en évitant les déficits dans un contexte de crise économique est ainsi partie en fumée.

Canada

Lors du budget 2006, le gouvernement fédéral a annoncé une baisse de la TPS et une réduction de l'impôt des particuliers de 20 milliards de dollars sur deux ans, qui s'ajoutaient aux 100 milliards déjà consentis par l'ex-premier ministre Paul Martin pour la période de 2000 à 2005. Ces baisses d'impôts massives se sont poursuivies avec le gouvernement conservateur de sorte que, en 2009 seulement, c'est 31 milliards de dollars d'impôts en moins qu'ont payés

² LAUZON, Léo-Paul, Marc HASBANI et Martine LAUZON. Les impôts payés par les entreprises canadiennes en 2005 : du taux d'impôt statutaire au taux effectif, Chaire d'études socio-économiques de l'UQAM, mars 2008, p. 8. [En ligne] http://www.unites.uqam.ca/cese/pdf/rec_08_impots_payes.pdf (page consultée le 22 octobre 2013).

³ DESROSIERS, Eric. Taxez les riches, dit le FMI, sur le site du Devoir, Montréal, 10 octobre 2013. [En ligne] http://www.ledevoir.com/economie/actualites-economiques/389610/taxe-les-riches-dit-le-fmi?utm_source=infolettre-2013-10-10&utm_medium=email&utm_campaign=infolettre-quotidienne (page consultée le 21 octobre 2013).

⁴ *Op. cit.*, Note 3. Le rapport du FMI s'intitule *Le temps de taxer* et a été publié le 9 octobre 2013.

⁵ MINISTÈRE DES FINANCES, Document de consultations prébudgétaires, Budget 2010-2011, Québec, p. 31.

les contribuables et les entreprises canadiennes⁶ ! À cela s'ajoutent les 6,8 milliards de dollars de baisses d'impôts consenties aux particuliers dans le budget conservateur de janvier 2009. Et ce, pendant que le gouvernement conservateur annonçait, en janvier 2009 toujours, le premier déficit en 12 ans à Ottawa.

- Union des consommateurs revendique un financement suffisant des programmes sociaux, au provincial et au fédéral, pour garantir à tous les citoyens un niveau de vie décent.

b) Fiscalité des particuliers

Québec

Les taux d'imposition ont été considérablement abaissés pour les personnes à haut revenu. Ainsi, avant 1988, il y avait au Québec 16 paliers d'imposition : ils sont passés à cinq en 1988 puis à trois en 1998. Conséquence : les taux applicables aux revenus les plus bas ont augmenté (de 13 % à 20 %) pendant que les taux applicables aux plus hauts revenus diminuaient (de 33 % en 1985 à 25,75 % en 2012). L'instauration d'un quatrième palier d'imposition par le gouvernement du Parti Québécois, en 2012, touche environ 4% des contribuables et rapportera 326 millions \$ en 2013-2014.

41 095 \$ ou moins	16 %
41 096 \$ à 82 190 \$	20 %
82 191 \$ à 100 000 \$	24 %
Supérieur à 100 000 \$	25,75 %

En 2008, au Québec, 39,6 % des contribuables n'étaient pas imposables au provincial⁷ (contre 42 % en 2004⁸), ne gagnant pas un revenu suffisamment important pour en payer. Ces personnes contribuent néanmoins au Trésor québécois en payant des taxes à la consommation, droits d'immatriculation, factures d'Hydro-Québec ou en achetant des billets de loterie, des cigarettes ou de l'essence. Il est à noter que pas moins de 80 % des contribuables québécois avaient en 2008 un revenu total de moins de 52 412 \$⁹.

Canada

Le gouvernement fédéral a consenti d'importantes baisses d'impôts aux particuliers depuis 2001 : élimination de la surtaxe pour les Canadiens les plus fortunés, réduction du taux d'imposition des gains en capitaux, et divers autres allègements fiscaux. En 2009, le gouvernement fédéral a consenti de nouveaux allègements fiscaux, en augmentant le montant personnel de base ainsi que les limites supérieures des fourchettes d'imposition.

⁶ **MINISTÈRE DES FINANCES DU CANADA.** Stimulation budgétaire : consultation pré-budgétaire, gouvernement du Québec, Québec, 2009, s.d. [En ligne] http://www.fin.qc.ca/n08/data/08-103_1-fra.asp (page consultée le 12 octobre 2013).

⁷ **MINISTÈRE DES FINANCES et MINISTÈRE DU REVENU,** Statistiques fiscales des particuliers, année d'imposition 2008, p. 2, tableau 2, gouvernement du Québec, Québec, décembre 2010. [En ligne] http://www.finances.gouv.qc.ca/documents/Statistiques/fr/STAFR_sfp_2008.pdf (page consultée le 21 octobre 2013).

⁸ **CONSEIL DE LA FAMILLE ET DE L'ENFANCE.** Information générale sur la fiscalité, gouvernement du Québec, Ministère de la Famille, Québec, 2008, p. 68.

⁹ **MINISTÈRE DES FINANCES et MINISTÈRE DU REVENU.** *Op. cit.*, Note 7, p. 24, tableau 6.

Les taux d'imposition en vigueur en 2013 sont les suivants (ces taux sont indexés chaque année, comme au provincial) :

Taux d'imposition pour les particuliers – Canada, 2013	
0 \$ à 43 561 \$	15 %
43 562 \$ à 87 123 \$	22 %
87 124 \$ à 135 054 \$	26 %
Plus de 135 054 \$	29 %

c) Avantages consentis aux ménages à revenu élevé

Les ménages à haut revenu profitent d'avantages fiscaux importants (par ex. : l'exonération de 50 % de gains en capital). De plus, le plafond annuel des déductions fiscales des REER a augmenté de façon significative, passant de 13 500 \$ en 2002 à 23 820 \$ en 2013. Cette hausse des plafonds profite à ceux et celles qui ont suffisamment d'argent pour investir ce montant. En effet, les lois fiscales permettent de consacrer jusqu'à 18 % de ses revenus à un REER. Cela signifie qu'en 2013, seuls les individus gagnant 132 333 \$ par an et plus ont les moyens d'investir le maximum annuel de 23 820 \$ dans leurs REER (4,1 % des contribuables)¹⁰...

Le 1^{er} janvier 2009 est aussi apparu le CELI (Compte d'épargne libre d'impôt) promis par le gouvernement conservateur, c'est-à-dire la possibilité pour les ménages canadiens de placer jusqu'à 5000 \$ par année pour les faire fructifier à l'abri de l'impôt. Les droits de cotisation au CELI s'accumulent chaque année. Comme le plafond de cotisation annuelle est passé à 5 500 \$ en 2013, tout individu de 18 ans et plus peut donc en 2013 placer jusqu'à 25 500 \$ à l'abri de l'impôt.

L'exemple des REER et du CELI montre bien l'importance des revenus dont se prive le gouvernement au bénéfice seul de ceux qui ont les moyens d'épargner ce montant. La situation est rendue telle que même le Fonds monétaire international (FMI) en est rendu à déclarer que «le taux maximal d'imposition des Canadiens de revenus supérieurs pourrait être relevé de plus de 15 points de pourcentage sans que cela risque trop de les inciter à travailler moins ou à chercher des moyens de se cacher du fisc»¹¹.

- Union des consommateurs revendique que les avantages fiscaux qui favorisent particulièrement les personnes à revenu élevé soient considérablement réduits (notamment le plafonnement des cotisations aux REER).

d) Fiscalité des entreprises

Tant au fédéral qu'au provincial, les entreprises contribuent de moins en moins aux recettes fiscales gouvernementales. Alors qu'en 2006, les revenus d'Ottawa provenant des particuliers étaient trois fois plus élevés que ceux provenant des sociétés, en 2010 ils étaient quatre fois et demie plus élevés. Cette année-là, l'impôt payé par les entreprises ne correspondait qu'à 11 %

¹⁰ **COALITION OPPOSÉE À LA TARIFICATION ET À LA PRIVATISATION DES SERVICES PUBLICS.** Finances publiques : d'autres choix sont possibles. Mettons la richesse à nos services, Montréal, juin 2013, p. 7. [En ligne] <http://www.nonauxhausse.org/wp-content/uploads/SolutionsFiscales.pdf> (document consulté le 21 octobre 2013).

¹¹ **DESROSIERS, Éric.** *Op. cit.*, Note 3.

du revenu de l'État canadien¹². Pour expliquer ce manque de contribution fiscale des entreprises, il faut référer aux généreuses baisses d'impôts et subventions gouvernementales qui leur ont été accordées au fil des ans ainsi qu'aux abris fiscaux dont elles peuvent bénéficier. Cela peut aussi être dû au phénomène des impôts reportés, résultant de généreuses politiques fiscales permettant aux entreprises de reporter, indéfiniment et sans intérêt, le paiement d'impôts pour cause d'amortissement, recherche et développement, formation, etc. : c'est ainsi 44 milliards de dollars d'impôts qui ont été reportés en 2005 par seulement 20 entreprises canadiennes¹³.

Encore aujourd'hui, malgré les déficits, les baisses d'impôts aux entreprises se poursuivent. Entre 2007 et 2012, le taux général d'imposition des sociétés aura été ramené de 22 % à 15 %¹⁴. À terme, ces baisses d'impôts priveront le gouvernement fédéral de six milliards \$ de revenu¹⁵, et ce, annuellement. Au Québec, le TEMI (taux effectif marginal d'imposition) -un indicateur qui tient compte de l'ensemble des charges fiscales des entreprises- aura été réduit de moitié entre 2007 et 2012.

Pourtant, l'impôt réel payé par les entreprises canadiennes est souvent bien moindre que le taux d'imposition statutaire dévolu aux entreprises : une étude de la Chaire d'études socio-économiques de l'UQAM révèle ainsi qu'en 2005, 20 % des plus grandes entreprises au pays ont payé moins de 5 % d'impôt (tous paliers confondus) et près de 30 % en ont payé moins de 10 %¹⁶ (à ce moment le taux statutaire combiné pour le fédéral et le provincial était de 32 %). Malgré tout, les lobbies de droite et le patronat continuent de revendiquer des allègements fiscaux en invoquant la concurrence internationale et la nécessité d'encourager les investisseurs, alors même que la firme KPMG classe le Canada au premier rang des pays du G7 pour la compétitivité des coûts¹⁷. Il est démontré que les services publics canadiens sont un avantage concurrentiel pour les entreprises, lesquelles n'ont par exemple pas besoin de fournir des polices d'assurance-santé à leurs employés¹⁸.

- Union des consommateurs revendique que soient appliquées avec rigueur les lois fiscales visant les entreprises afin qu'elles paient leur part d'impôt.

¹² **BUZZETTI, Hélène**, « Le contribuable, vache à lait d'Ottawa », in *Le Devoir*, Montréal, 2 mars 2011, [En ligne] <http://m.ledevoir.com/politique/canada/317901/le-contribuable-vache-a-lait-d-ottawa> (page consultée le 22 octobre 2013).

¹³ **LAUZON, Léo-Paul, Marc HASBANI et Martine LAUZON**. 44 milliards de dollars d'impôts reportés par 20 entreprises canadiennes en 2005, Chaire d'études socio-économiques de l'UQAM, Montréal, avril 2008. [En ligne] http://www.unites.uqam.ca/cese/pdf/rec_08_impots_reportes.pdf (document consulté le 22 octobre 2013).

¹⁴ **MINISTÈRE DES FINANCES**, Plan d'action économique du Canada, annexe 1 ; une suite ininterrompue d'allègements fiscaux, gouvernement du Québec, Québec, juin 2009.

¹⁵ **BUZZETTI, Hélène**, *Op. cit.*, Note 12.

¹⁶ **LAUZON, Léo-Paul**. *Op. cit.*, Note 13.

¹⁷ **KPMG CANADA**. La baisse du dollar américain nuit à l'avantage du Canada sur le plan des coûts à l'échelle mondiale, selon une étude de KPMG, voire le Communiqué de presse de KPMG, Toronto, 27 mars 2008 [En ligne] <http://www.newswire.ca/en/story/320939/la-baisse-du-dollar-americain-nuit-a-l-avantage-du-canada-sur-le-plan-des-couts-a-l-echelle-mondiale-selon-une-etude-de-kpmg> (page consultée le 25 octobre 2013).

¹⁸ **CAMERON, Daphné**. «Le privé dans la santé est-il vraiment une menace», in *Le Devoir*, Montréal, 13 septembre 2008. [En ligne, abonnement] <http://www.ledevoir.com/societe/sante/205382/reseau-et-privatisation-le-privé-dans-la-santé-est-il-vraiment-une-menace> (page consultée le 25 octobre 2013).

e) Taxes à la consommation

En 1991, le gouvernement fédéral a établi une taxe générale au taux unique de 7 % qui s'applique, sauf de rares exceptions (aliments de base), à l'ensemble des produits et services (TPS). Elle est passée à 5 % en 2008. Quant à lui, le gouvernement du Québec a instauré, en 1994, une taxe de vente (TVQ) de 7,5 % aux contribuables québécois. Le taux est passé à 8,5 % en 2011, 9,5 % en 2012 et 9,975 % en janvier 2013¹⁹.

Les taxes à la consommation sont une manière régressive de financer l'État et ses programmes, car l'application d'un même taux pour tous, peu importe le revenu, affecte plus durement le budget des ménages à faible revenu. En effet, en proportion de leurs revenus, les ménages à faible revenu paient un montant plus élevé de taxes de vente sur des produits de base essentiels que les mieux nantis.

Les remboursements de TPS et TVQ viennent mitiger ce déséquilibre, mais de manière nettement insuffisante. L'abolition des taxes de vente sur les biens essentiels serait, pour nous, préférable à une baisse de taxes qui profite aux contribuables aisés qui dépensent davantage. Nous mettons plutôt de l'avant une modulation de la taxe, soit une abolition de celle-ci sur divers biens essentiels et une taxe plus élevée sur les produits de luxe.

Ajoutons que le budget 2010 fait augmenter la taxe sur l'essence d'un cent chaque mois d'avril pendant trois ans (2010, 2011 et 2012).

- Union des consommateurs revendique que les taxes à la consommation soient modulées en fonction de la nature des biens achetés.
- Union des consommateurs revendique que la TPS et la TVQ soient abolies sur les biens et les services essentiels, notamment sur l'électricité, les combustibles de chauffage, le service téléphonique de base, les vêtements d'enfants et le matériel scolaire ainsi que sur tous les produits alimentaires et de santé. Cette mesure doit primer toutes baisses d'impôt sur le revenu.

f) Crédit d'impôt pour la solidarité

Le gouvernement québécois affirme que ces hausses de la TVQ seront entièrement compensées par la création du nouveau Crédit d'impôt pour la solidarité (CIS) qui sera versé mensuellement à partir de juillet 2011. Celui-ci regroupe en un seul crédit le remboursement d'impôts fonciers, le crédit pour TVQ et le crédit pour particulier habitant un village nordique. Le gouvernement affirme que le CIS compensera réellement les hausses des budgets 2010 et 2011, et qu'il donnera même 175 \$ de plus que les anciens crédits. Deux ans après l'instauration de ce crédit, il est difficile d'évaluer si le CIS compense réellement les hausses de la TVQ et celles des impôts fonciers... Nous en doutons. Nous nous inquiétons entre autres du fait que le remboursement d'impôt foncier n'est plus basé sur le montant réellement payé, mais sur un montant estimé qui est le même pour tous. Avec les années et les hausses importantes d'impôts fonciers, il deviendra difficile de s'assurer que le crédit de solidarité remboursera totalement les montants payés à ce chapitre.

¹⁹ **AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC**, Historique des taux de la TPS et de la TVQ, gouvernement du Québec, Ministère du Revenu, Québec, mise à jour 23 août 2013. [En ligne] http://www.revenuquebec.ca/fr/entreprise/taxes/tvq_tps/historique-taux-tps-tvq.aspx (page consultée le 21 octobre 2013).

Rappelons que l'ancien crédit pour TVQ ne compensait que partiellement les taxes payées : par exemple, un ménage à très faible revenu qui avait payé 1012 \$ au cours de l'année 2008 en TPS et TVQ recevait 614 \$ en crédit d'impôt²⁰. Il aura donc déboursé 398 \$. Cela peut sembler peu, mais quand on dispose d'un revenu déjà trop faible pour survivre dignement, ce montant prive de biens essentiels.

Soulignons finalement que le nouveau crédit de solidarité sera versé par dépôt direct obligatoire (et indépendamment du chèque d'aide sociale pour les bénéficiaires). Bien que le gouvernement, suite à une bataille des groupes sociaux, permette finalement aux gens n'ayant pas de compte de banque de recevoir le crédit de solidarité par chèque, le dépôt direct obligatoire pour les autres pourra poser des problèmes concernant l'insaisissabilité de ce montant et les compensations bancaires fréquemment effectuées par les institutions financières.

Même si le crédit de solidarité compensait réellement les hausses de la TVQ, il est certain qu'il ne compense pas tous les tarifs créés ou augmentés dans la foulée du budget provincial de 2010 (par exemple, la taxe santé, voir ci-après, section 3.4).

g) Tarification

Québec a choisi, lors du budget 2010 du gouvernement libéral, d'augmenter ses revenus de façon régressive par un important virage de type «utilisateur-payeur».

Ainsi, en plus des hausses de la TVQ et de la taxe sur l'essence, il a instauré une taxe santé (voir les détails dans la partie santé, section 3.4). Il prévoyait aussi un ticket modérateur de 25 \$ par visite médicale, mais le gouvernement a vite reculé sur ce point. Le printemps 2012 a, en outre, été marqué par la contestation étudiante et sociale contre l'importante hausse des frais de scolarité annoncée dans ce même budget (325 \$ par année pendant six ans)²¹.

Enfin, une hausse des tarifs d'électricité du bloc patrimonial y est prévue pour 2014, soit une hausse d'un cent du kWh étalée de 2014 à 2018 (avec exemption pour les grandes entreprises)²².

C'est pour combattre toutes ces hausses qu'a été formée la *Coalition opposée à la tarification et à la privatisation des services publics* (COTP) à l'automne 2009. Forte de ses quelque 85 membres communautaires et syndicaux, la Coalition a mené plusieurs actions, dont la rédaction d'un document exposant 17 alternatives fiscales à la tarification, pouvant permettre au gouvernement d'aller chercher 10 milliards \$ par an²³.

²⁰ **PAILLEZ, Caroline.** « Taxes à la consommation, plus équitable que l'impôt », in le Journal de Montréal, Agence QMI, Montréal, 21 mars 2011.

²¹ Consulter la partie « éducation » pour les détails, voir la section 2.3.

²² Consulter la partie « énergie » pour les détails, voir la section 3.3.

²³ **COALITION OPPOSÉE À LA TARIFICATION ET À LA PRIVATISATION DES SERVICES PUBLICS.** Finances publiques : d'autres choix sont possibles!, Montréal, juin 2013. [En ligne] <http://www.nonauxhausses.org/wp-content/uploads/SolutionsFiscales.pdf> (document consulté le 21 octobre 2013).

Depuis l'élection d'un gouvernement du Parti Québécois, en septembre 2012, plusieurs de ces mesures ont été atténuées, mais non abolies, tel que pourtant promis en campagne électorale... Les actions de la COTP sont donc toujours pertinentes.

- Union des consommateurs revendique une plus grande progressivité des régimes fiscaux canadien et québécois pour les particuliers. Pour ce faire :
 - L'impôt sur le revenu doit constituer la base du régime fiscal par opposition à toute velléité de tarification;
 - Le montant de l'exemption de base doit être haussé au niveau de la Mesure du panier de consommation (MPC);
 - Il importe de rétablir davantage de paliers d'imposition.

Précision sur la Mesure du panier de consommation (MPC)

Statistique Canada définit la MPC comme : «une mesure de faible revenu basée sur le coût d'un panier de biens et de services correspondant à un niveau de vie de base. Le panier comprend la nourriture, l'habillement, le transport, le logement et autres dépenses pour une famille de deux adultes âgés entre 25 et 49 ans et deux enfants âgés de 9 et 13 ans»²⁴. Le seuil de la MPC tournait autour de 32 000 \$, en 2011, pour une famille de référence composée de deux adultes et deux enfants et 16 000 \$ pour une personne seule, au Québec²⁵.

La MPC nous est utile pour notre revendication concernant l'allocation universelle (voir plus loin dans la section fiscalité) et en ce qui concerne le montant personnel de base. En effet, un montant de 10 925 \$ (2012) est exempté de tout impôt à payer, pour tous les contribuables. Nous revendiquons qu'il soit haussé au seuil de la MPC pour une personne seule, soit 16 000 \$.

h) Taxe sur les transactions financières (aussi appelée taxe Robin des bois)

Chaque jour, des milliards de dollars transigent sur le marché des changes. De cette somme, entre 5 et 10 % seulement sont reliés à des transactions commerciales touchant des biens et des services. Le reste n'est que pure spéculation. Taxer ces transactions pourrait permettre à la fois de poser un frein à la spéculation et de constituer un fonds international destiné à l'éradication de la pauvreté : «L'Institut autrichien de recherche économique estime qu'une taxe internationale sur les transactions financières de seulement 0,05 % pourrait rapporter près de 650 milliards de dollars par an. De quoi financer la lutte contre la pauvreté et les changements climatiques dans le monde, à l'heure où la majorité des États font face à de graves crises des finances publiques en partie causées, par ailleurs, par la fuite de capitaux dans les paradis fiscaux.»²⁶.

²⁴ **STATISTIQUE CANADA.** Mesure du panier de consommation (base de 2011), gouvernement du Canada, Ottawa, 27 juin 2013. [En ligne] <http://www.statcan.gc.ca/pub/75f0002m/2013002/mbm-mpc-fra.htm> (page consultée le 22 octobre 2013).

²⁵ **STATISTIQUE CANADA.** Seuils de la Mesure du panier de consommation (base de 2011), pour la famille de référence composée de deux adultes et deux enfants, par région de la MPC, gouvernement du Canada, Ottawa, 27 juin 2013. [En ligne] <http://www.statcan.gc.ca/pub/75f0002m/2013002/tbl/tbl04-fra.htm> (page consultée le 22 octobre 2013).

Le montant mentionné dans le texte est une estimation de moyenne faite à partir des seuils fournis par Statistique Canada pour Montréal, Québec et des municipalités de différentes tailles.

²⁶ **ASSOCIATION POUR LA TAXATION DES TRANSACTIONS FINANCIÈRES ET POUR L'ACTION CITOYENNE (ATTAC-QUÉBEC).** Taxe sur les transactions financières, Québec, s.d. [En ligne] <http://www.quebec.attac.org/spip.php?rubrique55> (page consultée le 22 octobre 2013).

L'idée fait son chemin : en effet, la Belgique, la France, l'Allemagne, le Royaume-Uni, le Japon et l'Autriche appuient maintenant son instauration²⁷. Plus de 350 universitaires et économistes, dont Joseph Stiglitz, Paul Krugman ou Jeffrey Sachs l'appuient aussi, de même que l'homme d'affaires Warren Buffet. Les États-Unis, le Parlement européen, la Commission européenne et le Brésil semblent se rallier peu à peu à l'idée. Malheureusement, le gouvernement conservateur de Stephen Harper s'y oppose.

- Union des consommateurs revendique qu'une taxe soit appliquée sur les transactions financières internationales (taxe Tobin).

i) Évasion fiscale

Selon Statistique Canada, les Canadiens possédaient en 2011 des actifs évalués à 140 milliards \$ dans les six principaux paradis fiscaux²⁸.

Aussi, en mai 2008, la Chaire d'études socio-économiques de l'UQAM révélait qu'à elles seules, les cinq plus grandes banques canadiennes avaient évité de payer 16 milliards de dollars en impôts de 1993 à 2007 en les plaçant dans des paradis fiscaux²⁹. Les grandes banques canadiennes ont toutes des succursales dans des pays des Antilles connus comme des paradis fiscaux. Pourtant, le gouvernement canadien n'envisage pas de demander la fermeture des succursales des banques canadiennes dans les paradis fiscaux. D'autant moins qu'en mai 2010, il a signé un Accord de libre-échange avec le Panama, pays bien connu pour être un paradis fiscal et inscrit sur la liste grise de l'OCDE (Organisation de coopération et de développement économique).

Ces évasions fiscales privent le gouvernement fédéral de milliards de dollars en impôts. Le gouvernement doit mettre en place le plus rapidement possible les moyens pour empêcher le recours aux paradis fiscaux. Il s'agit d'une question d'équité pour l'ensemble des contribuables. Le Collectif Échec aux paradis fiscaux est né à l'hiver 2011 dans le but de forcer les gouvernements à agir dans ce dossier. L'Union des consommateurs en fait partie, aux côtés de la Centrale des syndicats du Québec, d'ATTAC-Québec, du Syndicat de la fonction publique du Québec et de nombreux autres acteurs syndicaux et communautaires.

- Union des consommateurs revendique l'application stricte des lois fiscales afin de contrer efficacement toute forme d'évasion fiscale de la part des grandes entreprises et des particuliers à haut revenu.
- Union des consommateurs revendique que les possibilités d'évitement fiscal soient éliminées.

²⁷ **ABOLISSONS LA PAUVRETÉ, CAMPAGNE TAXEROBINDESBOIS.CA**, [En ligne] <http://taxerobindesbois.ca/questcequecest> (page consultée le 22 octobre 2013).

²⁸ **COALITION OPPOSÉE À LA TARIFICATION ET À LA PRIVATISATION DES SERVICES PUBLICS**. *Op. Cit.*, Note 23, p. 15.

²⁹ **LAUZON, Léo-Paul et Marc HASBANI**. Les banques canadiennes et l'évasion fiscale dans les paradis fiscaux : 16 milliards de dollars d'impôts éludés pour la période de quinze ans allant de 1993 à 2007, Chaire d'étude socio-économiques de l'UQAM, Montréal, mai 2008. [En ligne] http://www.unites.uqam.ca/cese/pdf/rec_08_evasion_fiscale.pdf (document consulté le 22 octobre 2013).

j) Vers une allocation universelle

L'allocation universelle est un revenu versé inconditionnellement à tout individu, sans égard à ses ressources financières et suffisant pour le maintenir hors de l'état de pauvreté. Elle est à distinguer du revenu minimum garanti (RMG), qui est plutôt un ensemble de politiques assurant une sécurité financière minimale aux personnes et ménages ne disposant d'aucune source de revenus. L'aide sociale est une forme de RMG, de même que les allocations familiales ou les pensions de vieillesse. Union des consommateurs a entrepris une réflexion sur la pertinence d'adopter l'allocation universelle au Québec, en remplacement des mesures et programmes existants.

En effet, l'allocation universelle serait universelle, inconditionnelle, versée à l'individu plutôt qu'au ménage, et pourrait être fixée au niveau du seuil de pauvreté. Ses avantages seraient nombreux. Comme le précise François Aubry : «Parce qu'elle se substituerait à toute une panoplie de mesures partielles, elle aurait l'utilité d'être simple et transparente et de réduire considérablement les coûts d'administration des programmes. L'allocation universelle contribuerait aussi au respect de l'autonomie des personnes, en particulier des femmes et des jeunes, les prestations étant versées à chaque individu et non au ménage. Étant universelle, l'allocation éliminerait le besoin de contrôle des clientèles et annulerait la stigmatisation des bénéficiaires ainsi que la perte de dignité qui l'accompagne»³⁰. Par contre, il est évident que le coût d'une telle mesure serait très important, d'où le problème de son financement : une importante réforme fiscale serait nécessaire, de même que des discussions ardues sur le montant à verser aux personnes. Certains groupes verraient certainement là une façon de saborder les programmes sociaux tout en profitant de l'occasion pour promouvoir un montant d'allocation universelle très faible. Il y a donc un risque qu'en changeant complètement notre filet social en faveur d'une allocation universelle, nous y perdions au change. Sans compter le fait qu'il n'est pas certain que la pauvreté et l'exclusion se règlent comme par magie seulement en assurant un niveau de revenu suffisant.

La réflexion est donc loin d'être achevée sur le sujet. Dans l'intervalle, des groupes promeuvent la bonification du filet social existant, d'une façon qui puisse sembler être un premier pas vers l'adoption d'une forme d'allocation universelle. C'est le cas du Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale qui, dans son avis d'avril 2009 intitulé *Les cibles d'amélioration du revenu des personnes et des familles, les meilleurs moyens de les atteindre ainsi que le soutien financier minimal*, propose l'adoption d'un crédit d'impôt remboursable devant assurer à tous les ménages québécois le soutien financier minimal correspondant au seuil établi par la Mesure du panier de consommation fixé pour les municipalités de moins de 30 000 habitants, soit 16 388 \$ pour une personne seule et 32 777 \$ pour une famille de 4 personnes (seuils de 2011). «L'adoption d'un tel crédit viendrait simplifier le filet de sécurité en rendant, entre autres, inutile le Programme d'allocation-logement », affirme le Comité dans son avis. Il permettrait aussi de venir en aide aux personnes seules, actuellement délaissées par les politiques gouvernementales de soutien au revenu. Union des consommateurs a décidé d'adopter une revendication similaire et de poursuivre sa réflexion sur le sujet.

- Union des consommateurs revendique que le gouvernement québécois mette en place un régime intégré de soutien du revenu aux personnes et aux familles permettant d'assurer à tous les ménages québécois, par le biais d'un crédit d'impôt remboursable ou autre, le soutien financier minimal basé sur la Mesure du panier de consommation (MPC).

³⁰ **AUBRY, François.** L'allocation universelle : fondements et enjeux, Confédération des syndicats nationaux (CSN), Montréal, 2000, p. 15.

k) L'impact des accords commerciaux et économiques

Depuis 2009, le Canada négocie avec l'Union européenne un accord commercial sans précédent (Accord économique et commercial global Canada-UE ou AÉCG), qui engage pour la première fois des champs de compétence provinciaux. Les provinces sont à la table des négociations, de même que plusieurs lobbys industriels – mais pas la société civile qui dénonce depuis les débuts l'opacité des discussions en cours. Une entente de principe est survenue en octobre 2013, sans que soit divulgué le texte officiel de l'AÉCG.

L'AÉCG, est «une nouvelle génération de traités de libre-échange entre pays du Nord (...) : pour la première fois on négocie des domaines entiers relevant de la juridiction des provinces et des pouvoirs municipaux et qui, pour le Québec, représentent des services publics majeurs. Selon la dernière version du texte de l'accord, rendue accessible grâce à une fuite, les services en matière de santé, d'éducation, d'électricité, de télécommunications, d'eau potable, de culture, et les marchés publics qui y sont associés font l'objet de tractations»³¹.

L'AÉCG prévoit par exemple des mesures de prolongation des brevets pharmaceutiques, qui retarderont l'entrée sur le marché des médicaments génériques et augmenteront donc les coûts des régimes d'assurance médicaments publics et privés des provinces – le gouvernement Harper a promis de compenser pour ces coûts supplémentaires... mais comment et combien ?

«Le chapitre 11 constitue le volet investissement de l'Accord de libre-échange nord-américain (ALÉNA) qui est entré en vigueur en 1994. Il établit un cadre de règles et de disciplines fournissant aux investisseurs des pays de l'ALÉNA un climat d'investissement prévisible et fondé sur des règles, ainsi que des procédures de règlement des différends conçues de manière à permettre un recours opportun à un tribunal impartial»³². En clair, il permet aux entreprises qui se croient lésées de poursuivre les gouvernements. Comme un tel chapitre sera aussi inséré dans l'AÉCG, nous pouvons en craindre les répercussions sur la marge de manœuvre des gouvernements québécois et canadiens pour prendre les décisions qui s'imposent pour le mieux-être de leurs populations, surtout considérant les poursuites qui sont en cours en vertu du chapitre 11 de l'ALÉNA : en 2013, la compagnie pharmaceutique Eli Lilly poursuit le Canada en raison de l'invalidation de ses brevets pharmaceutiques pour ses médicaments Strattera et le Zyprexa. De même, en 2012, Lone Pine Ressources demande une compensation de 250 millions de dollars, en vertu du chapitre 11 de l'ALÉNA encore, en alléguant que le moratoire du Québec viole le « droit » de Lone Pine Ressources de pratiquer la fracturation hydraulique et l'exploitation des gaz de schiste.

- Union des consommateurs revendique que le Canada et le Québec excluent de tout accord économique et commercial international ce qui relève du bien commun et ce qui s'apparente au chapitre 11 de l'ALÉNA (protection des investissements).

³¹ **RÉSEAU QUÉBÉCOIS POUR L'INTÉGRATION CONTINENTALE.** Argumentaire du RQIC sur l'Accord Canada-Union européenne, Montréal, 30 janvier 2013, 19 pages. [En ligne] <http://rqic.alternatives.ca/spip.php?article24> (page et documents consultés le 22 octobre 2013).

³² **AFFAIRES ÉTRANGÈRES, COMMERCE ET DÉVELOPPEMENT CANADA.** L'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA) - Chapitre 11 – Investissement, gouvernement du Canada, Ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement Canada, 21 août 2013. [En ligne] <http://www.international.gc.ca/trade-agreements-accords-commerciaux/topics-domaines/disp-diff/nafta.aspx?lang=fra> (page consultée le 22 octobre 2013).

REVENDEICATIONS

Fiscalité

1. Union des consommateurs revendique une plus grande progressivité des régimes fiscaux canadien et québécois pour les particuliers. Pour ce faire :
 - L'impôt sur le revenu doit constituer la base du régime fiscal par opposition à toute velléité de tarification;
 - Le montant de l'exemption de base doit être haussé au niveau de la Mesure du panier de consommation (MPC);
 - Il importe de rétablir davantage de paliers d'imposition.
2. Union des consommateurs revendique que les taxes à la consommation soient modulées en fonction de la nature des biens achetés.
3. Union des consommateurs revendique que la TPS et la TVQ soient abolies sur les biens et les services essentiels, notamment sur l'électricité, les combustibles de chauffage, le service téléphonique de base, les vêtements d'enfants et le matériel scolaire ainsi que sur tous les produits alimentaires et de santé. Cette mesure doit primer toutes baisses d'impôt sur le revenu.
4. Union des consommateurs revendique que les avantages fiscaux qui favorisent particulièrement les personnes à revenu élevé soient considérablement réduits (notamment le plafonnement des cotisations aux REER).
5. Union des consommateurs revendique l'application stricte des lois fiscales afin de contrer efficacement toute forme d'évasion fiscale, en particulier de la part des grandes entreprises et des particuliers à haut revenu.
6. Union des consommateurs revendique que les possibilités d'évitement fiscal soient éliminées.
7. Union des consommateurs revendique que soient appliquées avec rigueur les lois fiscales visant les entreprises afin qu'elles paient leur part d'impôt.
8. L'Union des consommateurs revendique qu'une taxe soit appliquée sur les transactions financières internationales (taxe Tobin).
9. Union des consommateurs revendique un financement suffisant des programmes sociaux, au provincial et au fédéral, pour garantir à tous les citoyens un niveau de vie décent.
10. Union des consommateurs revendique que le gouvernement québécois mette en place un régime intégré de soutien du revenu aux personnes et aux familles permettant d'assurer à tous les ménages québécois, par le biais d'un crédit d'impôt remboursable ou autre, le soutien financier minimal basé sur la Mesure du panier de consommation (MPC).
11. Union des consommateurs revendique que le Canada et le Québec excluent de tout accord économique et commercial international ce qui relève du bien commun et ce qui s'apparente au chapitre 11 de l'ALÉNA (protection des investissements).

2.2 ACCÈS À LA JUSTICE

2.21 AIDE JURIDIQUE

a) Origine et évolution

La Loi sur l'aide juridique a été adoptée en 1972 et visait à fournir les services d'avocat et de notaire aux personnes économiquement défavorisées. À cette époque, tous les services offerts par un avocat étaient couverts et disponibles pour les personnes travaillant au salaire minimum.

En 1996, le gouvernement du Québec en quête du déficit zéro a procédé à une réforme majeure du système d'aide juridique : cette réforme visait à réduire les coûts en diminuant la couverture des services et en resserrant les critères d'admissibilité économique. Aussi, l'introduction d'un volet contributif devait permettre de rendre l'aide juridique plus accessible. Ainsi, depuis ce temps, dès que les revenus d'une personne ou d'une famille dépassent ces seuils de revenus pour profiter de l'aide juridique gratuite, une contribution variant entre 100 \$ et 800 \$ est exigée.

En 2004, un Groupe de travail sur l'aide juridique est mis en place par le gouvernement Charest dans la foulée de la « réingénierie » de l'État, avec pour mandat la révision complète du régime d'aide juridique. Leur rapport déposé en 2005 recommandait l'actualisation des seuils d'admissibilité et leur rajustement ponctuel ainsi que le maintien du volet contributif. Le panier de services était aussi maintenu, mais sans amélioration.

En octobre 2005, le ministre de la Justice fait connaître les nouveaux seuils d'admissibilité : l'augmentation annuelle des seuils est répartie sur 5 ans, de janvier 2006 à janvier 2010. Il vise à procéder à un certain rattrapage suite à un gel du barème de plus de 20 ans pour les personnes seules et de 10 ans pour les autres catégories de bénéficiaires.

Or, dès le premier semestre de 2006, il apparaît que le nombre de demandes acceptées à l'aide juridique au Québec a chuté, passant de 106 000 à 104 163. L'augmentation des seuils ne semble donc pas assez significative pour provoquer une augmentation des demandes, contrairement aux attentes du gouvernement. Cette impression sera confirmée tout au long des cinq ans d'application de la réforme.

Ces constats forcent la formation, en septembre 2007, d'une Coalition pour l'accès à l'aide juridique, à l'initiative du Service juridique communautaire Pointe-St-Charles. Quelque 44 groupes de tous les milieux en sont membres (dont l'UC) et 235 autres ont donné leur appui aux revendications :

- que les personnes seules travaillant au salaire minimum (40 heures/semaine) aient accès gratuitement à l'aide juridique ;
- que les seuils d'admissibilité des autres catégories de requérantes et de requérants, incluant le volet avec contribution, soient augmentés en conséquence ;
- que l'admissibilité à l'aide juridique soit déterminée en fonction du revenu mensuel ;
- que l'indexation annuelle des seuils d'admissibilité soit maintenue³³.

³³ **COALITION POUR L'ACCÈS À L'AIDE JURIDIQUE.** Même les pauvres n'ont pas accès à l'aide juridique!, Montréal, 13 novembre 2011. [En ligne] <http://www.coalitionaidejuridique.org/qui-sommes-nous/renvendications/> (page consultée le 23 octobre 2013).

b) Mode d'évaluation des revenus

Actuellement, le mode d'évaluation de l'admissibilité est basé sur le revenu annuel. Une personne peut se voir refuser l'aide juridique parce que son revenu des derniers mois dépasse le seuil, alors qu'elle est sans revenu au moment de sa demande.

Toutes les autres provinces canadiennes ont adopté le mode d'évaluation basé sur le revenu mensuel, ce qui permet une évaluation plus précise de l'état financier du requérant, au moment où la personne a besoin de cette aide.

c) Situation actuelle

Le plan quinquennal du gouvernement devait à terme permettre l'accès au régime d'aide juridique pour 900 000 personnes de plus. Or, l'augmentation des seuils d'admissibilité a été si faible au cours de ces cinq dernières années que l'impact a été nul sur le nombre de personnes ayant eu accès aux services. Ce constat lamentable est bien documenté. Le Barreau du Québec est parvenu à la même conclusion que la Coalition pour l'accès à l'aide juridique. En effet, le Barreau a démontré à l'automne 2010 que si les 30 millions de dollars récurrents promis en 2005 par le gouvernement libéral avaient été injectés, les personnes seules travaillant au salaire minimum auraient droit à l'aide juridique aujourd'hui, ce qui n'est toujours pas le cas³⁴.

En 2013, une personne seule doit gagner un maximum de 13 910 \$ - revenu brut annuel - pour avoir accès gratuitement aux services de l'aide juridique québécoise. Cela correspond à 66 % du salaire minimum (10,15 \$ en mai 2013). Or, selon Claude Provencher, directeur général du Barreau, c'est 100 % du salaire minimum qu'il faut viser, car « on peut raisonnablement penser que quelqu'un qui gagne moins que le salaire minimum n'a pas les moyens de se payer un avocat »³⁵. Une famille constituée de deux parents et de deux enfants doit quant à elle avoir un revenu brut annuel maximum de 22 808 \$. Dès que les revenus d'une personne ou d'une famille dépassent ces seuils, une contribution variant entre 100 \$ et 800 \$ est exigée, pour des revenus allant jusqu'à 21 544 \$ (personne seule) et 35 332 \$ (famille de 2 enfants ou plus). Passé ces revenus, les gens n'auront droit à aucun service de l'aide juridique.

Le seuil d'admissibilité au volet gratuit est nettement insuffisant, puisque des personnes peinant à couvrir leurs besoins de base, n'y ont pas accès. Ainsi, une personne âgée recevant la sécurité de la vieillesse et le supplément de revenu garanti (15 438 \$ par an) ne sera pas admissible au volet gratuit et devra déboursier 200 \$ pour les services d'un avocat.

³⁴ **BARREAU DU QUÉBEC.** Le Barreau du Québec croit que plus de gens devraient avoir accès à l'aide juridique, communiqué de presse du 10 octobre 2010, Maison du Barreau, Montréal, 10 octobre 2010. [En ligne] <http://www.barreau.qc.ca/actualites-medias/communiques/2010/20101020-aide-juridique.html> (page consultée le 22 octobre 2013).

³⁵ **FRANKEN, Priscilla.** Aide juridique, attention : accès limité! , Magazine Protégez-vous, Éditions protégez-vous, Montréal, mai 2012. [En ligne sur abonnement] <http://www.protegez-vous.ca/affaires-et-societe/aide-juridique-attention-acces-limite.html> (page consultée le 22 mai 2013).

C'est peut-être face à ces constats que le gouvernement péquiste s'est finalement rallié à la Coalition pour l'accès à l'aide juridique et a annoncé, début octobre 2013, une augmentation significative des seuils dès le 1^{er} janvier 2014 : ainsi les seuils pour l'aide juridique gratuite passeront de 14 140 \$ à 16 306 \$, tandis que ceux d'un couple avec deux enfants passeront de 23 184 \$ à 26 737 \$³⁶. Les seuils pour le volet contributif seront aussi ajustés en conséquence. Puis, à compter du 1^{er} janvier 2015, les seuils seront ajustés pour qu'une personne qui travaille à temps plein (mais à 35 h par semaine, pas 40 h) au salaire minimum puisse profiter gratuitement de l'aide juridique. Ce sont d'excellentes nouvelles, même si elles ne répondent pas entièrement à nos revendications.

D'autres améliorations récentes (2013) permettront aussi un meilleur accès à la justice pour les personnes à faible revenu : les personnes qui obtiennent un jugement pour la garde des enfants et qui «s'entendent sur les changements à apporter pourront bénéficier des services d'un avocat quelle que soit leur situation financière. Le coût pour chaque partie sera au plus de 267,50 \$. Pour les personnes admissibles à l'aide juridique, ce service sera gratuit». Aussi, la Commission des services juridiques du Québec offrira un nouveau service visant à revoir le montant de la pension alimentaire pour les enfants mineurs dans les cas où il n'y a pas de litige sur les niveaux de revenus des parties. Cette «procédure permettra d'éviter de devoir se présenter au Tribunal. Le service sera offert à l'ensemble de la population, quel que soit son revenu, à un coût réduit soit 275 \$. Pour les personnes admissibles à l'aide juridique, ce service sera gratuit»³⁷.

REVENDEICATIONS

12. Union des consommateurs adopte les revendications de la Coalition pour l'accès à l'aide juridique, nommément : que les personnes seules travaillant au salaire minimum (40 h/semaine) aient accès gratuitement à l'aide juridique ; que les seuils d'admissibilité des autres catégories de requérantes et de requérants, incluant le volet avec contribution, soient augmentés en conséquence; que l'admissibilité à l'aide juridique soit déterminée en fonction du revenu mensuel; que l'indexation annuelle des seuils d'admissibilité soit maintenue.
13. Union des consommateurs revendique que le panier de services soit élargi afin d'inclure d'autres volets comme le logement.

2.22 COUR DES PETITES CRÉANCES

La division des petites créances existe depuis 1972. Elle visait à rendre la justice plus accessible à toute la population du Québec. Le 1^{er} septembre 1993, elle a connu une véritable restructuration. En juin 2002, d'autres modifications y ont été apportées.

Ainsi, la somme maximale des réclamations est passée de 1000 \$ à 3000 \$ en 1993 et à 7 000 \$ en 2002. Depuis 1993, la Cour des petites créances a ouvert ses portes aux entreprises (personne morale, société ou association) de cinq personnes et moins. Ce changement majeur a été dénoncé par un grand nombre d'organismes. En 1991, un groupe de travail sur

³⁶ **COALITION POUR L'ACCÈS À L'AIDE JURIDIQUE.** Accès à la justice : enfin des améliorations significatives à l'aide juridique, Montréal, octobre 2013. [En ligne] <http://www.coalitionaidejuridique.org/acces-a-la-justice-enfin-des-ameliorations-significatives-a-laide-juridique/> (page consultée le 23 octobre 2013).

³⁷ **COALITION POUR L'ACCÈS À L'AIDE JURIDIQUE.** *Op. Cit.*, Note 36.

l'accessibilité à la justice s'interrogeait sur ce sujet. Ce groupe se basait sur l'expérience américaine qui démontrait que donner accès à ces tribunaux aux personnes morales avait fait en sorte que des tribunaux destinés aux citoyens ordinaires soient devenus des agences de perception de comptes, aux frais de l'État.

Il semble que ce soit maintenant le cas au Québec. Selon le professeur Roderick Macdonald de l'Université McGill « aujourd'hui la cour des petites créances est prise d'assaut par les gens d'affaires, les commerçants et les professionnels qui veulent être payés. Or, ces gens ont des avocats qui les préparent hors cour »³⁸.

La médiation qui avait été abolie en 1994 a été réintroduite en 2002. Les parties peuvent en tout temps régler leurs différends à l'amiable avant l'audition. Elles peuvent le faire en acceptant toutes deux de procéder par cette voie. Avant 1995, l'exécution du jugement était confiée au greffier de la Cour. Depuis, on a rendu les requérants responsables des coûts et des démarches relatives à l'exécution forcée des jugements. Ceux-ci doivent entreprendre eux-mêmes les procédures en s'adressant à un huissier ou à un avocat. Le greffier de la Division des petites créances peut donner des informations aux requérants concernant l'exécution des jugements, mais il ne peut pas analyser ces jugements. Par contre depuis 2003, le « bref de saisie » peut être rempli par le greffier, ce qui représente une économie pour le consommateur.

La réforme de 2002 de la Cour des petites créances a répondu à certaines de nos revendications :

- Augmentation du montant maximal de la réclamation
- Soutien du greffier pour chacune des étapes du déroulement de la cause
- Retour de la médiation : pour l'année 2004, 418 causes ont été réglées à la suite d'une médiation sur 28 025 dossiers ouverts.

Ce sont des gains importants, mais l'exécution des jugements laissée à la charge des requérants en décourage plusieurs.

Un projet de loi a été déposé au printemps 2013 visant à faire passer de 7 000 \$ à 15 000 \$ la somme pouvant être réclamée à la Cour des petites créances. Cela évitera à plusieurs personnes de devoir réduire le montant de leur réclamation pour éviter tous les frais reliés à une poursuite devant un autre tribunal. Par contre, cela ne lève pas un obstacle important constitué par les délais (moyenne de 378 jours entre le dépôt de la requête et l'audience, plus un autre délai avant le jugement). Au contraire, si des ressources substantielles ne sont pas consenties, le fait d'augmenter le nombre de causes admissibles ne fera qu'augmenter les délais, décourageant ainsi plusieurs personnes d'entamer des démarches pour faire valoir leurs droits.

REVENDEICATION

14. Union des consommateurs revendique que l'exécution des jugements soit confiée au greffier de la division des petites créances.

³⁸ MALBOEUF, Marie-Claude. Les coûts de la justice. Les délais s'allongent, in La Presse, Montréal, 6 janvier 2006.

2.3 ÉDUCATION

a) Origine et évolution

En 1943, la fréquentation scolaire devient obligatoire pour les jeunes âgés de 6 à 14 ans. À la fin des années 50, 63 % des élèves qui entrent à l'école primaire terminent leur septième année. Le système d'éducation demeure sous-financé et peu démocratique, en plus d'être élitiste et discriminatoire à l'égard des femmes.

Au début des années 60, le Québec met le cap sur la démocratisation de l'accès à l'éducation, en donnant priorité à l'école publique. En 1961 est mise sur pied la «Commission royale d'enquête sur l'enseignement», appelée «Commission Parent» du nom de son président, Mgr Alphonse-Marie Parent. Les recommandations de cette commission influenceront énormément la restructuration du système scolaire québécois. Ainsi, en 1964, le clergé perd son rôle de gestionnaire du système d'éducation, même si le système scolaire demeure confessionnel. En 1966, une Loi institue les collèges d'enseignement général et professionnel (cégeps). En 1988, la *Loi sur l'instruction publique* rend obligatoire la fréquentation scolaire jusqu'à l'âge de 16 ans. Durant les années 90, l'accent est mis sur la réussite scolaire et la lutte au décrochage. En 1996, la *Commission sur les États généraux sur l'Éducation* dépose son rapport en insistant, entre autres, sur la nécessité d'actualiser l'égalité des chances en éducation.

b) Un programme de prêts et bourses qui perd des plumes

Peine perdue puisque, depuis 1996, le programme de prêts et bourses a été amputé de 300 millions de dollars, forçant les étudiants à s'endetter, à abandonner leurs études ou à tenter de combiner leurs études avec le travail à temps partiel, voire à temps plein³⁹. Depuis quelques années, nous assistons à une augmentation très importante du niveau d'endettement des étudiants et ceux-ci éprouvent davantage de difficultés à rembourser leur prêt étudiant.

Malgré cela, le gouvernement libéral annonçait en 2004 la conversion de 103 millions de dollars de bourses en prêts provoquant, à l'hiver 2005 une vaste mobilisation des étudiants qui a permis un renversement de la décision du gouvernement. Ainsi, même si les étudiants ont reçu moins de bourses et des prêts plus élevés en 2004-2005 et 2005-2006, les 103 millions \$ ont été de nouveau accordés en bourse à compter de l'année scolaire 2006-2007. L'enjeu était d'importance puisque, en 2008 au Québec, « plus du tiers (39 %) des étudiants universitaires de premier cycle reçoivent des prêts et bourses. À la fin de leurs études, ils ont accumulé une dette de près de 13 000 \$, en moyenne »⁴⁰.

³⁹ **WORLD SOCIALIST WEBSITE.** Questions politiques soulevées par la grève étudiante au Québec, 15 mars 2003. [En ligne]
http://www.wsws.org/francais/News/2005/mars05/150305_TractEtudiants.shtml (page consultée 22 octobre 2013).

⁴⁰ **GRAMMOND, Stéphanie.** Quand diplômé rime avec endetté, in La Presse, section Affaires, Montréal, 25 juillet 2008. [En ligne]
<http://lapresseaffaires.cyberpresse.ca/apps/pbcs.dll/article?AID=/20080725/LAINFORMER/80725070/0/5891/LAINFORMER01&template=printart&print=1> (page consultée le 22 octobre 2013).

- Union des consommateurs revendique la bonification importante du programme des bourses (programme d'aide financière aux études).
- Union des consommateurs revendique que le gouvernement introduise un mécanisme automatique d'indexation annuelle de l'ensemble des dépenses admises dans le calcul de l'Aide financière aux études et que cette indexation soit équivalente à l'Indice des prix à la consommation (IPC) de l'année concernée.
- Union des consommateurs revendique que l'Aide financière aux études exclue complètement du calcul des prêts et bourses la pension alimentaire versée au bénéfice des enfants des étudiants.

En outre, pour clore le sujet des dettes d'études, mentionnons que, depuis juillet 2008, la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* a été modifiée afin de porter de 10 à 7 ans le délai préalable à la libération d'une dette d'études. Il s'agit d'une amélioration certaine bien que l'Union des consommateurs la considère insuffisante.

- Union des consommateurs revendique l'abrogation de la disposition de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité, concernant la non-libération des dettes d'études à l'intérieur d'un délai de 7 ans. Ce délai devrait être ramené à deux ans.

c) Dégel des frais de scolarité

Par ailleurs, l'Union des consommateurs déplore le dégel des frais de scolarité opéré depuis 2007. En effet, les droits de scolarité dans les universités québécoises ont augmenté de 50 \$ par trimestre pour atteindre 2168 \$ par année d'étude à temps plein au cours de l'année scolaire 2011-2012 comparativement à 1668 \$ au cours de l'année 2006-2007.

En outre, le gouvernement libéral de Jean Charest annonce en 2011 de nouvelles hausses des frais de scolarité, soit 325 \$ par année pendant cinq ans, pour atteindre 3795 \$ en 2017. Le but avoué du gouvernement est d'atteindre la moyenne canadienne des frais de scolarité.

La riposte étudiante à cette annonce est maintenant connue sous le nom de printemps érable 2012. Une grève générale illimitée est amorcée le 7 février 2012 et dure plusieurs mois. Une grande mobilisation populaire, du jamais vu, réunira jusqu'à 300 000 personnes lors des manifestations tenues les 22 de chaque mois. Tout l'été 2012, tous les soirs, à travers le Québec, on entendra raisonner les casseroles en signe de protestation à ce gouvernement, alors mené par Jean Charest, qui restera jusqu'à la fin sourd aux revendications étudiantes qui réclament dans un premier temps, le gel des frais de scolarité et, dans un deuxième temps, la gratuité scolaire. Le 2 août 2012, des élections générales sont déclenchées : un gouvernement minoritaire péquiste est élu le 4 septembre 2013, qui annule rapidement la hausse libérale, pour calmer la grogne. Cependant, malgré la promesse de geler les frais de scolarité, le nouveau gouvernement péquiste choisira de les indexer annuellement au coût de la vie.

d) Taux d'analphabétisme inquiétant

Il ne faudrait pas non plus passer sous silence le taux d'analphabétisme qui touche un million de personnes au Québec. L'analphabétisme n'est pas un phénomène isolé. Comme l'affirme le Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec : « il trouve sa source dans les inégalités sociales, il se perpétue dans le système d'éducation et il provoque l'exclusion d'une grande partie de la population »⁴¹.

e) Situation actuelle

En somme, il est reconnu que l'accès à l'éducation (et ce, dès les premières années de vie, en garderie) permet une certaine égalité des chances et peut agir de façon efficace sur la prévention de la pauvreté. Il importe donc que l'État s'assure d'un accès égal à l'éducation sans égard aux ressources financières et qu'il veille à ce que l'exercice du droit à l'éducation n'entraîne pas pour l'étudiant (ou ses parents) un endettement qu'il ne sera pas en mesure d'assumer. Pour y arriver, le réengagement financier gouvernemental doit se poursuivre et être bonifié. Nous devons être fiers que le Québec ait le meilleur taux au Canada pour la fréquentation des jeunes au collégial et que 9 % d'étudiants de plus qu'ailleurs au pays fasse des études postsecondaires⁴². Cela est dû, entre autres, à la gratuité du collégial et à nos (relativement) bas frais de scolarité. Mais pas seulement : la qualité de l'éducation est aussi primordiale aux niveaux primaire et secondaire. La qualité et aussi l'accessibilité : l'accessibilité financière (éviter la multiplication des frais – achat du matériel scolaire, transport scolaire, sorties spéciales...) et accessibilité aux services des spécialistes pertinents à la bonne réussite scolaire de tous les élèves (orthopédagogues, éducatrices spécialisées, orthophonistes...).

- Union des consommateurs revendique que le gouvernement du Québec réinvestisse dans l'éducation primaire, secondaire et postsecondaire pour permettre à toutes et à tous l'accès à l'éducation, et ce, gratuitement.

REVENDEICATIONS

15. Union des consommateurs revendique que le gouvernement du Québec réinvestisse dans l'éducation primaire, secondaire et postsecondaire pour permettre à toutes et à tous l'accès à l'éducation, et ce, gratuitement.
16. Union des consommateurs revendique la bonification importante du programme des bourses (programme d'aide financière aux études).
17. Union des consommateurs revendique l'abrogation de la disposition de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité, concernant la non-libération des dettes d'études à l'intérieur d'un délai de 7 ans. Ce délai devrait être ramené à deux ans.
18. Union des consommateurs revendique que le gouvernement introduise un mécanisme automatique d'indexation annuelle de l'ensemble des dépenses admises dans le calcul de l'Aide financière aux études et que cette indexation soit équivalente à l'Indice des prix à la consommation (IPC) de l'année concernée.

⁴¹ **REGROUPEMENT DES GROUPES POPULAIRES EN ALPHABÉTISATION DU QUÉBEC.** Analyse de notre mouvement sur l'analphabétisme, Montréal, s.d. [En ligne] http://www.rgpaq.qc.ca/alphabetisation_populaire.php?id=1 (page consultée le 25 octobre 2013).

⁴² **HURTEAU, Philippe, Guillaume HÉBERT et Francis FORTIER.** La révolution tarifaire au Québec, Institut de recherche et d'informations socio-économiques (IRIS), Montréal, octobre 2010, p. 24. [En ligne] http://www.iris-recherche.qc.ca/publications/la_revolution_tarifaire_au_quebec (page consultée le 22 octobre 2013).

19. Union des consommateurs revendique que l'Aide financière aux études exclue complètement du calcul des prêts et bourses la pension alimentaire versée au bénéfice des enfants des étudiants.

2.4 ASSISTANCE-EMPLOI (AIDE SOCIALE)

a) Origine et évolution

La première Loi sur la sécurité du revenu au Québec a été adoptée en 1969 et faisait suite à l'adoption, en 1966, du Régime d'assistance publique du Canada. Selon ce régime, toute aide fédérale aux provinces était conditionnelle à l'adoption par celles-ci de Lois d'assistance sociale fondées sur les besoins, peu importe leur cause.

Malgré cette exigence, plusieurs lois provinciales ont fait et font encore des distinctions entre les prestataires sans contraintes à l'emploi et ceux avec contraintes, privant ainsi les bénéficiaires sans contraintes à l'emploi d'une partie de la prestation à laquelle les personnes avec contraintes sont admissibles. De 1984 à 1989, le Québec a imposé des sanctions financières aux assistés sociaux de moins de 30 ans qui ne participaient pas aux stages ou travaux communautaires. Ces derniers recevaient un chèque de 170 \$ par mois, alors que pour les plus de 30 ans, le montant s'élevait à 466 \$⁴³.

L'année 1989 marque un virage majeur avec l'entrée en vigueur de la *Loi sur la sécurité du revenu*, dans laquelle le droit à l'aide de l'État n'est plus fondé sur la notion de besoins, mais sur un critère d'aptitude au travail. La Loi établit en conséquence l'obligation pour le prestataire de se chercher activement un emploi ou d'accepter une offre d'emploi. À défaut, les prestations peuvent être réduites considérablement. La Loi introduit aussi une série de coupures ayant pour effet de réduire de façon substantielle la prestation de base. Par exemple, une somme de 100 \$, soit, 20 % de la prestation de base est amputée de la prestation de toute personne qui partage son logement. Par contre, les personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi ont vu leurs prestations augmentées, puis indexées annuellement au coût de la vie selon le taux d'indexation calculé par la Régie des rentes du Québec. Leur revenu, quoique toujours insuffisant, a donc été protégé. Enfin, à cette époque, les prestataires peuvent avoir 1500 \$ dans leur compte au moment de leur admission (883 \$ aujourd'hui et pas de chèque le premier mois puisque le montant des avoirs liquides permis lors de la demande vient réduire le montant de la prestation).

En 1998, les exigences sont encore plus clairement définies et un régime élaboré de pénalités est instauré : une pénalité de 150 \$ par mois pendant 12 mois est ainsi imposée s'il y a refus, sans motif sérieux, d'occuper un emploi ou abandon de cet emploi.

⁴³ **GRUDA, Agnès.** Québec avait le droit de réduire les prestations des jeunes assistés sociaux, in La Presse, Montréal, 20 décembre 2002.

Les prestations des personnes auxquelles le ministère ne reconnaît aucune contrainte à l'emploi ou que des contraintes temporaires ont été partiellement indexées en 1999. Elles n'avaient pas été indexées depuis 1993. Depuis 1999, les indexations ont été partielles, à l'exception de janvier 2009 (pleine indexation de 2,36 %), janvier 2012 (indexation de 2,61 %) et janvier 2013 (indexation de 2,55 %).

Augmentation des prestations pour un adulte n'ayant pas de contrainte à l'emploi depuis 2000	
Janvier 2000	489 \$
Janvier 2001	489 \$
Juin 2001	501 \$
Janvier 2002	515 \$
Janvier 2003	523 \$
Janvier 2004	533 \$
Janvier 2005	537 \$
Janvier 2006	543 \$
Janvier 2007	548 \$
Janvier 2008	551 \$
Janvier 2009	564 \$
Janvier 2010	567 \$
Janvier 2011	574 \$
Janvier 2012	589 \$
Janvier 2013	604 \$

En janvier 2003, la coupure pour partage de logement a été abolie. Mais en janvier 2005, une compression de 100 \$ pour les prestataires qui vivent avec leurs parents a été mise en place, et ce, malgré l'existence de la *Loi pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale* qui, en principe, vise à «améliorer la situation économique et sociale des personnes et des familles vivant dans la pauvreté et qui sont exclues socialement ».

En 2004, le gouvernement a présenté un projet de Loi, décrié par la quasi-totalité des intervenants, dont Union des consommateurs. En effet, malgré cette obligation du législateur de garantir légalement des mesures assurant l'accès à un niveau de vie décent, les mesures prévues par ce projet de loi n'offrent pas ces garanties et ne respectent pas les exigences de l'article 45 de la Charte des droits et libertés de la personne⁴⁴. En juin 2005, le projet de Loi a malgré tout été adopté par l'Assemblée nationale : la *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles* est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2007.

Depuis le 1^{er} octobre 2005, la prestation ne peut être réduite pour défaut d'entreprendre des démarches en vue d'intégrer le marché du travail, notamment en cas de refus, d'abandon ou de perte d'emploi.

⁴⁴ **GOVERNEMENT DU QUÉBEC**, Charte des droits et libertés de la personne, Publications du Québec, Éditeur officiel du Québec, Québec, 1^{er} octobre 2013. [En ligne] http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_12/C12.HTM

Voire l'Article 45 : « Toute personne dans le besoin a droit, pour elle et sa famille, à des mesures d'assistance financière et à des mesures sociales, prévues par la Loi, susceptibles de lui assurer un niveau de vie décent ».

La Loi entrée en vigueur en 2007 créait quatre programmes : le programme d'aide sociale pour les personnes qui n'ont pas de contraintes ou pour celles qui ont des contraintes temporaires; le programme de solidarité sociale pour les personnes qui ont des contraintes sévères ou permanentes à l'emploi; Alternative jeunesse, un programme volontaire pour les 18-25 ans et les programmes particuliers créés par le ministère.

- Union des consommateurs revendique qu'aucune distinction ne soit faite entre les personnes avec ou sans contrainte à l'emploi pour établir le montant de l'aide visant à couvrir les besoins essentiels, sans exclure l'allocation de montants supplémentaires pour des besoins spécifiques.
- Union des consommateurs revendique que le législateur distingue clairement et traite distinctement, d'une part, son obligation de fournir l'aide financière et, d'autre part, sa volonté d'offrir une aide à l'emploi.

b) Point positif de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles

Un point positif de cette Loi: l'augmentation de l'avoir liquide (sommes d'argent et actifs) que peut posséder une personne bénéficiaire du Programme de solidarité sociale. En effet, les sommes détenues dans un REER ou un REÉÉ, ou reçues en héritage, ainsi que la valeur des biens immobiliers peut maintenant s'élever jusqu'à concurrence de 130 000 \$. Les gens peuvent aussi détenir un «compte de développement individuel» leur permettant d'accumuler un montant maximal de 5000 \$ en vue de réaliser un projet précis (ils devraient cependant être mieux informés à ce sujet par leur agent).

Depuis 2008, deux nouvelles mesures ont été ajoutées à la Prime au travail, touchant les prestataires de l'assistance-emploi. Il s'agit du supplément à la prime au travail, qui est un crédit d'impôt mis en place pour aider les ex-prestataires à se maintenir en emploi. Le second est la prime au travail adaptée, qui peut être accordée aux personnes faisant partie d'un ménage comptant un adulte présentant des contraintes sévères à l'emploi et qui respecte les conditions pour bénéficier de la prime au travail actuelle.

c) Injustices de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles

Cependant, les aspects négatifs de la Loi sont nombreux :

La non-application des articles 7 et 8

Le fait que les agents ne soient pas formés pour évaluer la situation globale des personnes, mais pour appliquer la Loi de manière stricte ajoute à la détresse des gens et tend à les exclure davantage. En effet, lorsque la vérification du respect des règles constitue l'essentiel du travail des agents, il est difficile de voir comment les articles 7 et 8 de la Loi (traitant d'aide et d'accompagnement social, d'insertion sociale et communautaire des personnes et des familles) peuvent être respectés.

- Union des consommateurs revendique que le gouvernement utilise les pouvoirs qui lui sont conférés par les articles 7 et 8 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles pour émettre des directives et allouer les ressources nécessaires afin de favoriser l'accompagnement personnalisé, l'inclusion et la participation sociale des prestataires.

Les enfants ne bénéficient pas de la totalité de la pension alimentaire

Autre problème : l'aide sociale tient compte de la pension versée au bénéficiaire des enfants en coupant l'aide accordée à l'adulte. C'est donc dire que le parent dont la pension est retenue à la source se retrouve à compenser l'aide gouvernementale accordée à l'autre parent, et qu'en bout de piste les enfants sont encore plus appauvris, car les revenus du parent «créancier» n'ont pas augmenté et ceux du parent débiteur ont diminué. En somme, il semble qu'au Québec, les pensions alimentaires versées au bénéficiaire des enfants ne sont pas considérées comme un revenu pour les parents qui les reçoivent, sauf pour les parents à l'aide sociale...

- Union des consommateurs revendique que la pension alimentaire versée au bénéficiaire des enfants soit exclue du calcul de l'aide.

Quand la situation conjugale influence le montant de l'aide accordée...

Aussi le fait que l'aide accordée aux prestataires de l'aide sociale soit conditionnelle aux revenus et avoirs du ménage constitue un autre obstacle majeur tant pour les personnes seules qui espèrent vivre en couple que pour celles qui forment déjà un ménage. En effet, cela revient à dire qu'un prestataire en couple depuis plus de 12 mois voit le revenu de son conjoint comptabilisé dans le calcul de sa prestation et dès lors, pourrait ne plus être admissible à l'aide sociale ou voir sa prestation considérablement réduite. Cela a des conséquences sur les femmes monoparentales, entre autres, placées dans une situation de dépendance face à un nouveau conjoint éventuel, dont le revenu influencerait le sien. Cela met aussi beaucoup de pression sur les couples prestataires dont un des conjoints aurait une opportunité d'intégrer le marché du travail. Puisque l'autre conjoint se fera couper ses prestations à cause du nouveau revenu du partenaire, son salaire doit compenser cette perte en plus des dépenses supplémentaires liées à la perte du carnet de réclamation (médicaments et soins de santé). À moins d'avoir d'entrée de jeu un emploi à temps plein bien rémunéré, ce qui est rarement le cas, la loi actuelle rend difficile l'intégration d'un seul des deux conjoints au marché du travail. Il faudrait que les deux conjoints puissent intégrer le marché du travail en même temps, ce qui est peu réaliste. Pour sortir de ce cercle vicieux, l'avenue d'un revenu de citoyenneté qui soit individualisé est à réfléchir.

Dans le cas d'une personne prestataire du Programme de solidarité sociale, le problème est encore pire. La personne qui présente des contraintes sévères à l'emploi étant, sauf exception, exclue toute sa vie du marché de l'emploi, elle est condamnée au célibat... Ou bien, si elle est en couple, son conjoint est quasiment condamné à demeurer à l'aide sociale toute sa vie lui aussi. La prestation étant plus élevée, bien qu'insuffisante, dans le Programme de solidarité sociale, le conjoint qui se trouverait un emploi devrait gagner un revenu net de 1300 \$ par mois pour en compenser la perte, sans compter les dépenses de médicaments et soins de santé, souvent plus élevées chez une personne ayant une contrainte sévère. La loi reconnaît la situation spécifique de ces personnes en leur permettant de vivre avec leurs parents sans coupure, mais ne le leur permet pas si elles sont en couple. Il vaudrait mieux, pour ces personnes, recevoir une pension d'invalidité de la Régie des rentes du Québec (RRQ), afin de pouvoir garder leur prestation indépendamment de leur situation conjugale et du revenu du ménage.

- Union des consommateurs revendique que les prestataires du Programme de solidarité sociale soient intégrés à la Régie des rentes du Québec, avec le budget actuellement rattaché au Programme, dans un volet non contributif du régime de rentes d'invalidité qui inclurait le carnet de réclamation.

Quand le prestataire doit démontrer son dénuement...

Il est étrange que les agents n'aient pas plus souvent recours au pouvoir discrétionnaire du Ministre lorsqu'une personne se retrouve dans une situation «exceptionnelle» ou de «dénuement total». À l'heure actuelle, c'est le prestataire qui doit entamer la démarche et démontrer son dénuement à son agent (qui connaît pourtant sa situation).

Le droit de posséder un compte bancaire plus garni une fois à l'Aide

Il est incongru que la personne venant déposer une demande d'admissibilité doive posséder moins d'avoirs liquides qu'un prestataire déjà admis à l'aide sociale (883 \$ contre 1500 \$). Quelle est la logique d'une telle différence? Pourquoi ne pas accorder le même privilège à la personne déposant sa demande de prestation? Cela fait de l'aide sociale une chute vers la précarité permanente, plutôt que le programme demeure une mesure temporaire. Le Manitoba adopte l'approche contraire en accordant jusqu'à 4000 \$ d'avoirs liquides lors de l'admission d'un prestataire (16 000 \$ par famille).

- Union des consommateurs revendique que les règles concernant les avoirs et autres ressources comptabilisables soient les mêmes au moment de l'admissibilité que pour les personnes déjà admises.

d) Situation actuelle : modifications au Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles

Le 27 février 2013, la ministre Agnès Maltais a publié un projet de règlement modifiant le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles. Ce règlement est entré en vigueur le 1^{er} juin 2013. Les modifications apportées avaient pour objet :

1. De hausser de 55 ans à 58 ans l'âge permettant d'être admissible à l'allocation pour contraintes temporaires à l'emploi. Auparavant, une personne qui atteignait l'âge de 55 ans voyait sa prestation mensuelle être bonifiée de 129 \$. Désormais, les prestataires perdront cette bonification.
2. De rendre les familles composées de deux adultes inadmissibles à l'allocation pour contraintes temporaires accordée en raison de la garde d'un enfant d'âge préscolaire.
3. De modifier les règles d'admissibilité à la prestation spéciale pour frais de séjour pour des services en toxicomanie avec hébergement. La prestation sera limitée à deux séjours de 183 jours par période de douze mois.

La ministre a mentionné qu'en contrepartie, les personnes qui acceptent de suivre une mesure d'employabilité recevront un montant de 195 \$ par mois. Cependant, cette mesure existait déjà et les prestataires pouvaient s'en prévaloir, il ne s'agit donc pas d'une bonification au régime. Dans les faits, les mesures annoncées ont pour effet d'appauvrir les personnes, particulièrement celles qui ne pourront participer aux mesures d'employabilité. Amputer la bonification pour contrainte temporaire ne représente nullement un incitatif pour entreprendre une démarche de retour en emploi. Maintenir des personnes dans un état d'extrême pauvreté où elles ne peuvent combler leurs besoins de base ne constitue pas une condition gagnante pour réintégrer le marché du travail. La ministre devrait plutôt bonifier les programmes d'employabilité actuels et ne pas couper l'aide financière.

e) En résumé

Alors qu'en 1989, le régime prévoyait que les personnes auxquelles le ministère reconnaissait des contraintes sévères reçoivent un peu moins que le salaire minimum, soit 80 %, celles-ci reçoivent en 2013 918 \$, soit 52 % du salaire minimum (à 10,15 \$ de l'heure, par semaine de 40 heures). La prestation de base (604 \$), quant à elle, ne représente que 34 % du salaire minimum (à 10,15 \$ de l'heure depuis le 1^{er} mai 2013). Il semble évident qu'un tel niveau de prestation ne peut suffire à se loger adéquatement, se nourrir et se vêtir, payer le transport pour se chercher un emploi. Bref, les prestations actuelles ne permettent pas d'assurer un niveau de vie décent. Cela est d'autant plus évident lorsque l'on constate qu'entre 1997 et 2012, l'inflation a augmenté de 34,70 % alors que les prestations pour une personne seule ont augmenté de 23,5 % pendant cette période.

Le Conseil national du bien-être social a déjà écrit que « quand les gouvernements s'efforcent en priorité de réduire la dépendance des gens envers l'assistance sociale plutôt que d'amoinrir véritablement la pauvreté ou d'aider les parents à concilier travail rémunéré et vie familiale, la population active en souffre elle aussi ». ⁴⁵ Les programmes et mesures mis en place pour forcer l'insertion au marché du travail ne prennent pas compte de l'ensemble des besoins financiers des personnes. Pour plusieurs, la transition entre l'assistance sociale et le marché du travail peut difficilement se faire sans l'accès à des mesures qui mettraient en place les conditions favorisant une telle réinsertion. Il est difficile de trouver l'énergie et la motivation nécessaires à la recherche et au maintien d'un emploi lorsque les besoins aussi élémentaires que l'alimentation ne peuvent être comblés.

- Union des consommateurs revendique que le gouvernement supporte la transition à l'emploi par diverses mesures d'aide pendant au moins 3 mois.

Il est primordial que les personnes puissent disposer, sans condition et sans délai, d'un revenu leur permettant de mener une vie digne et de participer pleinement à la vie sociale et économique. L'article 45 de la *Charte des droits et libertés de la personne* impose au gouvernement d'adopter des lois en ce sens.

- Union des consommateurs revendique que les barèmes soient haussés pour assurer un niveau de vie décent, puis indexés annuellement.
- L'Union des consommateurs revendique qu'aucune coupure ne puisse être effectuée en dessous de cette couverture des besoins essentiels.
- Union des consommateurs revendique que les délais pour avoir accès aux soins dentaires et optométriques soient abolis.

⁴⁵ **CONSEIL NATIONAL DU BIEN-ÊTRE SOCIAL.** Le coût de la pauvreté, gouvernement du Canada, Ottawa, Canada, 2002.

REVENDEICATIONS

20. Union des consommateurs revendique que le législateur distingue clairement et traite distinctement, d'une part, son obligation de fournir l'aide financière et, d'autre part, sa volonté d'offrir une aide à l'emploi.
21. Union des consommateurs revendique que le gouvernement utilise les pouvoirs qui lui sont conférés par les articles 7 et 8 de la *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles* pour émettre des directives et allouer les ressources nécessaires afin de favoriser l'accompagnement personnalisé, l'inclusion et la participation sociale des prestataires.
22. Union des consommateurs revendique qu'aucune distinction ne soit faite entre les personnes avec ou sans contrainte à l'emploi pour établir le montant de l'aide visant à couvrir les besoins essentiels, sans exclure l'allocation de montants supplémentaires pour des besoins spécifiques.
23. Union des consommateurs revendique que les barèmes soient haussés pour assurer un niveau de vie décent, puis indexés annuellement.
24. Union des consommateurs revendique que le gouvernement supporte la transition à l'emploi par diverses mesures d'aide pendant au moins 3 mois.
25. Union des consommateurs revendique que les prestataires du Programme de solidarité sociale soient intégrés à la Régie des rentes du Québec, avec le budget actuellement rattaché au Programme, dans un volet non contributif du régime de rentes d'invalidité qui inclurait le carnet de réclamation.
26. Union des consommateurs revendique que la pension alimentaire versée au bénéficiaire des enfants soit exclue du calcul de l'aide.
27. Union des consommateurs revendique que les règles concernant les avoirs et autres ressources comptabilisables soient les mêmes au moment de l'admissibilité que pour les personnes déjà admises.
28. Union des consommateurs revendique que les délais pour avoir accès aux soins dentaires et optométriques soient abolis.

2.5 ASSURANCE-EMPLOI

a) Origine et évolution

Le régime canadien d'assurance-chômage a été mis en opération en 1941. La mise en place de ce programme s'imposait pour contrer les conséquences désastreuses provoquées par la crise économique des années 1930. Dès l'origine, ce régime fut conçu selon le modèle de l'assurance, impliquant un caractère contributif. La caisse d'assurance-chômage est alors financée par les contributions des employeurs, des employés et de l'État.

Si, à ce moment, seulement 42 % de la population active y était admissible, la Loi s'est améliorée au fil des ans⁴⁶. En 1971, une refonte majeure institue l'universalité du programme. La nouvelle Loi étendait la protection à 93 % des travailleurs rémunérés. Les prestations sont plus généreuses et des prestations de maladie et de maternité sont mises en place.

Trois réformes successives durant les années 70 réduiront l'admissibilité du régime notamment en augmentant la durée maximale de l'exclusion pour les départs volontaires et l'inconduite, en augmentant le nombre de semaines nécessaires pour se qualifier et en instaurant une norme variable d'admissibilité en fonction du taux de chômage régional.

Durant les années 90, la récession et la lutte au déficit zéro ont provoqué un net resserrement des critères d'admissibilité à l'assurance-emploi, une diminution du montant des prestations et du nombre de semaines payables. Ainsi, le taux des prestations de chômage est passé de 66 % du salaire au début des années 1980 à 55 %, en 1994.

En 1990, alors que la contribution de l'État fédéral représentait près de 25 % du budget, le gouvernement se retire du financement de la caisse d'assurance-chômage. Il modifie du coup la Loi pour réduire la période de prestations et augmenter la période d'exclusion des prestations pour départ volontaire ou congédiement pour inconduite. La Loi prévoit un accroissement du financement des « mesures actives », qui pourront atteindre 15 % du budget du régime. Cette stratégie préconisait essentiellement un déplacement important de ressources et de fonds, les faisant passer des programmes passifs (assurance-chômage) vers des activités de formation et de réemploi.

En avril 1993, le taux de prestation est abaissé de 60 à 57 % du salaire perçu par le prestataire. Le nombre de semaines de prestations est réduit. Il y a introduction, à titre de pénalité, de la perte du droit aux prestations pour les personnes réputées avoir quitté volontairement leur emploi sans justification ou l'ayant perdu en raison de leur propre « inconduite ». Malgré la situation économique difficile, 90 % des personnes en chômage percevaient des prestations à divers titres, compensant ainsi leur manque passager de revenu.

En 1996, sont considérées dorénavant les heures de travail plutôt que les semaines, pour se qualifier aux prestations de chômage : le nombre de prestataires est réduit de moitié. L'assurance-chômage devient l'assurance-emploi.

Le nombre maximum de semaines payables est diminué de 5 semaines, passant de 50 à 45 semaines.

⁴⁶ **COMITÉ CHOMAGE.** L'assurance-emploi, c'est quoi? [En ligne] http://www.comitechomage.qc.ca/petitguide/4_AE.pdf (page consultée le 22 octobre 2013).

Il faut plus de temps de travail accumulé pour se qualifier. Avant le 1^{er} juillet 1996, un prestataire considéré comme nouvel arrivant pouvait se qualifier avec 20 semaines d'emploi de 15 heures par semaine, c'est-à-dire 300 heures. Dorénavant, cette même personne devra avoir accumulé 910 heures!⁴⁷ Même contrainte s'il s'agit d'un retour sur le marché du travail après une absence de deux ans.

Il y a diminution du maximum assurable et suppression de toute indexation annuelle. En 1998, seulement 43 % des personnes sans emploi, dénombrées toujours actives sur le marché de l'emploi au Canada touchent des prestations. Les autres, dans une grande proportion, doivent désormais compter sur l'aide sociale pour assurer une sécurité minimale de leur revenu.

À la fin de 1998, un excédent cumulé de 19,1 milliards de dollars se retrouve dans le compte d'assurance-emploi. En 2002, le cumulatif de la caisse de l'assurance-emploi s'élevait à 40 milliards de dollars. Au 31 mars 2008, il est de 57 milliards de dollars. Le gouvernement n'hésite pas à détourner ces fonds pour réduire le déficit.

Le redécoupage des régions économiques effectué en 2000 a pénalisé certaines populations jumelées avec des régions plus prospères. L'effet fut désastreux pour certains travailleurs qui avaient dorénavant besoin de plus d'heures de travail pour se qualifier, même si dans la réalité, le taux de chômage dans leur région était plus élevé. Ce fut le cas, entre autres, de la région de Charlevoix qui a été victime du redécoupage arbitraire de sa région économique, avec pour conséquence de diminuer artificiellement le taux de chômage⁴⁸.

En septembre 2003, un rapport du Congrès du travail du Canada montrait que le Régime d'assurance-emploi procurait des prestations à seulement un tiers des travailleuses perdant leur emploi. Ces travailleuses ont cotisé pour obtenir la protection de l'assurance-emploi et il est inéquitable qu'elles n'y aient pas accès lorsqu'elles en ont besoin.

En février 2005, le Comité permanent du Développement des ressources humaines, du Développement des Compétences, du Développement social et de la condition des personnes handicapées déposait vingt recommandations qui visaient principalement l'amélioration du régime. Il recommandait notamment que la période d'admissibilité soit de 360 heures, peu importe les taux de chômage régionaux et le type de prestation; que le taux des prestations soit fixé sur la base des douze semaines où la rémunération a été la plus élevée; que le taux des prestations soit porté de 55 à 60 % de la moyenne de la rémunération hebdomadaire assurable⁴⁹. Malheureusement, dans sa réponse au Comité, le gouvernement a choisi de maintenir les conditions d'admissibilité qui privent des centaines de milliers de personnes de façon indue de l'accès à des prestations d'assurance-emploi que la caisse pourrait aisément verser.

Puis en 2005, la mise en place de « projets pilotes » a accentué ces disparités régionales. Les méthodes de calcul et les critères ont varié selon les régions. Un exemple : deux personnes qui travaillent pour la même entreprise et font le même nombre d'heures au même salaire, mais n'habitent pas la même ville, l'une habite dans une ville incluse dans le projet pilote et l'autre pas. Le premier recevra des prestations plus élevées durant un plus grand nombre de

⁴⁷ **COMITÉ CHÔMAGE.** Op.cit. note 46.

⁴⁸ **LE MASSE.** Les sans-chemise se mobilisent, octobre 2003.

⁴⁹ **GOVERNEMENT DU CANADA.** Réponse du Gouvernement du Canada aux deuxième et troisième rapports du comité permanent du Développement des ressources humaines, mai 2005.

semaines. Depuis 2005, ces disparités sont dénoncées : en janvier 2013, la réforme de l'assurance-emploi met fin à ces projets pilotes.

La Coalition des sans-chemises continue d'affirmer que plus de 57 milliards \$ auraient été détournés de la caisse de l'assurance-emploi de 1996 à 2009. La CSN et la FTQ ont entamé une longue bataille judiciaire afin de réclamer du fédéral le remboursement de ces sommes perçues en trop depuis 2002. La Cour suprême leur a donné raison en décembre 2008, en confirmant que pour les années 2002, 2003 et 2005 le gouvernement a perçu illégalement des cotisations trop élevées, sans toutefois obliger le gouvernement à rembourser ces montants.

Pire encore : selon un ex-actuaire en chef du Programme d'assurance-emploi, « le gouvernement compte aller chercher, entre 2012 et 2016, de nouveaux surplus d'environ 12 ou 13 milliards, à même les cotisations d'assurance-emploi des salariés et des employeurs »⁵⁰. Il ajoute qu'en « 2015-2016, il ne peut pas y avoir de surplus au fédéral sans l'apport des excédents de l'assurance-emploi, qui friseront les 5 milliards cette année-là, ce qui dépasserait le surplus budgétaire prévu, qui est de 4,2 milliards ». Et de conclure : « Encore une fois [ajouté-il], les cotisants du régime d'assurance-emploi, salariés autant qu'employeurs, vont aider à remettre à flot les comptes du gouvernement fédéral ».

b) Prestations de maladie

Une personne malade, blessée ou mise en quarantaine peut recevoir des prestations de maladie pendant 15 semaines. Pour y avoir droit, elle doit avoir accumulé 600 heures d'emploi assurable au cours des 52 semaines précédentes ou depuis sa dernière période de prestations et démontrer que sa rémunération hebdomadaire normale a été réduite de plus de 40 %.

En 2011-2012, environ 31 % des personnes ayant bénéficié des prestations de maladie ont utilisé la totalité des 15 semaines de prestations auxquelles elles avaient droit. Cette proportion serait relativement stable depuis quelques années. Un suivi des prestataires d'assurance-emploi qui avaient utilisé leurs 15 semaines de prestations de maladie a été effectué. Seulement 10 % d'entre eux ont reçu ensuite des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada⁵¹. Le rapport n'indique pas si des personnes avaient droit à des prestations d'invalidité d'un régime privé, mais il est clair que pour les travailleurs qui n'ont pas accès à une telle assurance invalidité, la seule option qui s'offre à eux c'est de recourir à l'assistance-emploi.

Une prolongation du nombre de semaines pour recevoir des prestations de maladie devrait être envisagée. C'est d'ailleurs le combat mené par Marie-Hélène Dubé, survivante du cancer. En avril 2011, elle avait réussi à amasser plus de 400 000 signatures en support à sa cause⁵². Le Parlement n'a toujours pas bougé sur cette question, faisant du Canada l'un des pires pays du G8 pour la couverture en cas d'arrêt de travail pour maladie grave.

⁵⁰ **SANS CHEMISE.** Les Sans chemise exigent des explications – le vol de la caisse d'assurance emploi doit cesser!, 15 avril 2011. [En ligne] http://www.comitechomage.qc.ca/SC/Couverture_mediastique.php (page consultée le 22 octobre 2013).

⁵¹ **GOVERNEMENT DU CANADA.** Rapport de contrôle et d'évaluation 2004 du régime d'assurance-emploi, Canada, 2004.

⁵² **PÉTITION ASSURANCE EMPLOI.** [En ligne] <http://petitionassuranceemploi.com/mission/> (page consultée le 22 octobre 2013).

c) Prestations de compassion

Depuis janvier 2004, le gouvernement fédéral a mis en place un programme de prestations de compassion selon lequel des prestations d'assurance-emploi peuvent être octroyées aux individus qui s'absentent de leur travail pour fournir des soins ou un soutien à un membre de famille gravement malade ou mourant. Ce programme prévoit jusqu'à six semaines de congé payé pour les membres de familles (parent, conjoint(e), enfant, ou toute autre personne considérée comme membre de la famille par la personne gravement malade) qui prennent soin d'une personne qui, selon les médecins, risque de mourir à l'intérieur de six mois.

Seules les personnes qui ont accumulé 600 heures d'emploi assurables au cours des 52 dernières semaines de travail et qui peuvent démontrer que leur rémunération hebdomadaire normale est réduite de plus de 40 % sont admissibles à ces prestations de compassion. Les prestations représentent 55 % de la rémunération assurable moyenne. Les employés à temps partiel et les travailleurs autonomes qui ne sont généralement pas admissibles aux prestations d'assurance-emploi ne sont pas admissibles à ces prestations spéciales. Les prestations de compassion ne s'adressent pas non plus aux personnes qui prennent soin d'un parent handicapé, âgé ou atteint d'une maladie chronique. Une majorité de soignants non rémunérés ne sont donc pas admissibles à ce programme.

d) Situation actuelle

Le resserrement des conditions d'admissibilité explique en grande partie le fait que la couverture de l'assurance-emploi soit passée de 75 % des sans-emploi en 1990, à 41,3 % en 2011-2012. Durant l'année 2011-2012, ce sont donc 790 000 travailleurs qui ont été privés de la couverture de l'assurance-emploi. De ce nombre, 311 000 travailleurs avaient versé des cotisations sans pouvoir retirer des prestations.

- Union des consommateurs revendique une amélioration majeure de la couverture des prestations en :
 - fixant le nombre d'heures de travail pour être admissible aux prestations à 360 heures;
 - prolongeant la période de prestations à un minimum de 35 semaines;
 - fixant le pourcentage du revenu assurable à 60 % du salaire;
 - limitant les exclusions liées à des pénalités à au plus six semaines;
 - abolissant le délai de carence de deux semaines (avant la réception du premier chèque);
 - prolongeant la période des prestations de maladie;
 - bonifiant les prestations de compassion.

Le 6 janvier 2013 sont entrées en vigueur de nouvelles exigences à l'assurance-emploi en matière de recherche d'emploi :

- Redéfinition de l'emploi convenable et création de trois catégories de prestataires : les travailleurs de longue date, les prestataires fréquents et les prestataires occasionnels. Chaque catégorie de prestataires ne dispose pas des mêmes droits et est soumise à des obligations différentes.
- Abolition du Conseil arbitral et du Juge-arbitre. Ces deux instances sont remplacées par le Tribunal de la sécurité sociale. Contrairement au Conseil arbitral, le nouveau tribunal ne reposera plus sur un fonctionnement tripartite (président, représentant des prestataires et représentant des employeurs) puisqu'un seul commissaire nommé par le gouvernement y siègera.
- Abolition des projets pilotes visant les régions désignées
- Nouveau calcul du gain admissible qui fera en sorte que le montant des prestations versées devrait diminuer de 90 millions de dollars par année.
- Nouvelle méthode de calcul du taux de prestations

Cette réforme a pour corollaire que les chômeurs se verront dans l'obligation de travailler dans des conditions moindres et à des salaires moindres après une certaine période de temps, sous peine de se faire couper leurs prestations. Les personnes devront également accepter des emplois se situant jusqu'à une heure de route de leur domicile.

Cette réforme doit être décriée puisqu'elle réduit l'accessibilité à l'assurance-emploi, force les travailleurs à accepter des emplois avec des conditions de travail moindres exerçant ainsi des pressions à la baisse sur les conditions de travail de tous les travailleurs. En outre, la réforme peut entraîner la dévaluation des compétences acquises et la perte d'expertise chez les travailleurs qui seront contraints d'accepter des emplois sous-qualifiés. Avec cette réforme le chômage devient de plus en plus une responsabilité individuelle plutôt qu'une responsabilité collective découlant de la volonté d'amoindrir l'impact des cycles économiques.

- Union des consommateurs revendique l'abolition complète de la réforme d'assurance-emploi entrée en vigueur en janvier 2013.

REVENDEICATION

29. L'Union des consommateurs revendique une amélioration majeure de la couverture des prestations en :
 - fixant le nombre d'heures de travail pour être admissible aux prestations à 360 heures;
 - prolongeant la période de prestations à un minimum de 35 semaines;
 - fixant le pourcentage du revenu assurable à 60 % du salaire;
 - limitant les exclusions liées à des pénalités à au plus six semaines;
 - abolissant le délai de carence de deux semaines (avant la réception du premier chèque);
 - prolongeant la période des prestations de maladie;
 - bonifiant les prestations de compassion.
30. Union des consommateurs revendique l'abolition complète de la réforme d'assurance-emploi entrée en vigueur en janvier 2013.

2.6 SALAIRE MINIMUM

a) Origine et évolution

Au Québec, c'est en 1919 que fut adoptée la première législation concernant la fixation d'un salaire minimum. La *Loi du salaire minimum des femmes* avait pour objectif d'établir une échelle de salaires minimums pour les travailleuses de l'industrie manufacturière et du secteur commercial. Bien que la Loi entre en vigueur le jour de sa sanction, elle demeure inopérante jusqu'en 1925. En 1937, cette protection fut étendue à l'ensemble des salariés, par l'adoption de la *Loi des salaires raisonnables*. La *Loi du salaire minimum* est sanctionnée le 22 juin 1940 et entre en vigueur le 18 septembre 1940. La nouvelle loi s'applique à tous les salariés du Québec qui travaillent chez l'employeur ou à domicile.

Le niveau du salaire minimum a été révisé périodiquement. De 1970 à 2002, 35 modifications l'ont fait passer de 1,35 \$ à 7 \$ l'heure. Les années 70 ont souvent vu deux hausses par année, alors que le début des années 80 a été marqué par un gel qui s'est prolongé d'avril 1981 à octobre 1986. Par la suite, le salaire minimum a été augmenté en octobre de chaque année jusqu'en 1998, la révision suivante n'ayant ensuite eu lieu qu'en février 2001. En octobre 2002, le salaire minimum passe à 7,20 \$; en février 2003, il passe à 7,30 \$. Puis successivement, en mai 2004, il augmente à 7,45 \$; à 7,60 \$ en mai 2005; à 7,75 \$ en mai 2006 et à 8 \$ en mai 2007. Les années 2008, 2009 et 2010 voient le salaire minimum augmenter de 0,50 \$ annuellement, pour atteindre 9,50 \$. De 2011 à 2013, il passera de 9,65 \$ à 10,15 \$.

b) Situation actuelle

Ces augmentations successives des dernières années ont été bien accueillies. Il faut cependant tout de même noter que le revenu annuel brut d'un employé au salaire minimum à temps plein (40h/semaine) n'atteint pas encore le seuil de faible revenu, donc ne permet pas une véritable sortie de la pauvreté. Depuis 2010, l'Ontario a porté son salaire minimum à 10,25 \$. Au Québec, il a été calculé que pour dépasser le seuil de faible revenu, le salaire minimum devrait être de 10,67 \$ en 2011 (et indexé annuellement par la suite).

REVENDEICATION

31. Union des consommateurs revendique l'augmentation et l'indexation du salaire minimum de façon à permettre aux travailleurs et aux travailleuses de sortir de la pauvreté.

2.7 NORMES DU TRAVAIL

a) Origine et évolution

La *Loi sur les normes du travail* a été adoptée en 1979 et crée, en avril 1980, la Commission des normes du travail dans le but de protéger les travailleurs, dont la plupart travaillaient à cette époque à temps plein.

En novembre 2002 était déposé le projet de Loi 143, *Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives*. Cette Loi améliore les conditions de travail dans certaines catégories d'emploi (domestiques, gardiens et gardiennes de personnes) et permet un nouveau recours contre le harcèlement psychologique et pour les salariés forcés de devenir de faux autonomes. La loi donne aussi accès, entre autres, aux congés fériés pour les travailleurs

à statut précaire. Les conditions difficiles liées au travail précaire n'ont toutefois pas fait l'objet d'améliorations. L'appellation de *travail précaire* réfère à du travail atypique ou travail à temps partiel, travail occasionnel ou sur appel, travail saisonnier, travail à durée indéterminée, travail autonome, travail pour une agence de placement temporaire, travail à domicile ou télétravail. Par conditions difficiles, on pense entre autres à cette disponibilité illimitée que commandent ces types d'emploi et à des horaires connus à la toute dernière minute qui rendent l'inscription à une série de cours ou encore la participation à des activités sportives quasi impossible, de même que la conciliation travail-famille qui devient un véritable casse-tête pour ne pas dire un cauchemar, surtout pour les familles monoparentales.

Avec la mondialisation de l'économie, la mobilité accrue des capitaux crée des pressions à la baisse sur les normes du travail et les niveaux de protection sociale dont bénéficient les travailleurs. En effet, les pays dont la réglementation du travail est peu contraignante détiennent un avantage comparatif envers les autres pays où les normes sont plus élevées, ce qui incite plusieurs pays à assouplir leurs lois du travail afin d'attirer de nouveaux investissements ou empêcher le déplacement d'activités vers d'autres pays moins réglementés. Dans un certain sens, la mondialisation confère aux entreprises multinationales le pouvoir « d'imposer leurs propres lois » aux États et de négocier directement avec ceux-ci pour obtenir des conditions avantageuses pour leurs investissements⁵³.

b) Situation actuelle

Au Québec, en 2010, on compte environ 3 436 008 salariés. De ce nombre, 232 495 personnes gagnent le salaire minimum, dont une proportion de 62 % de femmes (alors que pour l'ensemble des salariés, la proportion de femmes est de 50 %). Le pourcentage de travailleurs syndiqués au Québec est de 64 %. Enfin, mentionnons que 81 % des travailleurs québécois effectuent des semaines de 30 h et plus⁵⁴.

La tendance au travail atypique et précaire continue de prendre de l'ampleur. En effet, de plus en plus de travailleurs occupent des emplois à temps partiel, des postes occasionnels ou encore contractuels. Le travail précaire est devenu le lot de nombreuses personnes qui doivent souvent vivre avec des revenus insuffisants. Ainsi, de condition marginale en 1976, le travail atypique a pratiquement doublé en 25 ans, pour former maintenant plus de 30 % de la main-d'œuvre active significative⁵⁵.

REVENDEICATIONS

32. Union des consommateurs revendique une modernisation des normes du travail qui tienne compte des différentes réalités du travail.
33. Union des consommateurs revendique le maintien des protections accordées aux travailleurs nonobstant les pressions exercées en contexte de mondialisation.

⁵³ **BOURQUE, Reynald.** La régulation des normes du travail à l'ère de la globalisation, Regards sur le travail, Ministère du Travail, automne 2007, Vol. 4, no.2, pages 2 à 15.

⁵⁴ **COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL.** Caractéristiques socio-démographiques des salariés rémunérés au salaire minimum et de l'ensemble des salariés, et pourcentage de salariés rémunérés dans chaque catégorie, Québec, octobre 2010. [En ligne] <http://www.cnt.gouv.qc.ca/centre-de-documentation/enquetes-et-recherches/statistiques/statistiques-2010/index.html> (page consultée le 22 octobre 2013).

⁵⁵ **BERNIER, Jean.** Le champ d'application des normes du travail fédérales et les situations de travail non traditionnel, Ressources humaines et développement des compétences Canada, octobre 2005.

2.8 SUPPORT À LA FAMILLE

2.8.1 PRESTATION FISCALE CANADIENNE POUR ENFANTS (CANADA)

a) Origine et évolution

Au Canada, le programme d'allocation familiale a débuté le 1^{er} juillet 1945. C'était le premier programme universel de sécurité sociale au Canada, adopté dans le contexte de la fin de la Seconde Guerre mondiale, période où les Canadiens craignaient une nouvelle dépression économique et cherchaient une sécurité sociale. Toutes les familles ayant des enfants de moins de 16 ans recevaient des prestations exemptes d'impôt, qui variaient selon l'âge des enfants. Comme il était trop coûteux de déterminer quelles étaient les familles dans le besoin, les prestations étaient versées à tous.

En 1964, le programme a inclus les enfants de 16 et 17 ans qui fréquentaient l'école ou qui avaient une incapacité physique. En 1973, tous les enfants de moins de 18 ans sont devenus admissibles. Les allocations familiales deviennent imposables.

En 1978, le montant des allocations familiales a diminué pour permettre l'instauration d'un crédit d'impôt remboursable pour enfants, dans le but d'aider les familles à faible ou à moyen revenu.

En 1989 est mis en place le recouvrement de paiements excédentaires auprès des familles à revenu supérieur. C'est la fin de l'universalité. En 1993, une nouvelle prestation fiscale pour enfants fondée sur le revenu est instaurée et est calculée en fonction du nombre d'enfants et du revenu familial. Cette prestation remplace l'allocation familiale, le crédit d'impôt remboursable pour enfants et un crédit non remboursable pour enfants. Depuis 1998, c'est la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) qui est versée aux familles. La PFCE, fondée sur le revenu, est formée de deux composantes : la prestation de base de la PFCE destinée aux familles à faible et à moyen revenu; le supplément de la Prestation nationale pour enfants (PNE) destinée aux familles à faible revenu.

b) Situation actuelle

Depuis 2000, en plus de rétablir la pleine indexation pour les seuils d'admissibilité qui touchent le PNE, le gouvernement a augmenté les montants accordés aux familles de la classe moyenne, pour la première fois depuis 1985. Cependant, ces sommes sont moins élevées que celles d'il y a 20 ans.

La prestation de base peut être majorée par le Supplément de la prestation nationale pour enfants (SPNE), pour les familles à faible revenu

Depuis juillet 2011, il est possible pour les parents ayant la garde partagée de recevoir chacun une partie de la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) et la Prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE) pour un mois donné de même que de la composante relative aux enfants du crédit pour TPS/TVH. Les prestations sont calculées comme si l'enfant était une personne à charge admissible toute l'année et le parent reçoit 50 % des prestations associées à l'enfant.

c) Montants de la prestation

La prestation de base est de 1405 \$ par enfant. Pour le 3^e enfant et les suivants, un supplément de 98\$ et accordé, pour un total de 1 503 \$ par enfant. La prestation est réduite lorsque le revenu familial net dépasse 42 707 \$ (2013) : 2% du revenu familial net dépassant 42 707 \$ est alors soustrait pour chaque enfant.

Pour les familles admissibles au Supplément de la prestation nationale pour enfants (SPNE), les prestations varient selon le nombre d'enfants (voir tableau). Les familles dont le revenu familial net est inférieur à 24 863 \$ (2013) reçoivent le montant maximum. Par la suite, une réduction variant entre 11 et 12 % par enfant est appliquée sur le revenu net familial qui dépasse ce montant. Une famille comptant entre un et trois enfants recevra une partie du SPNE lorsque son revenu familial net se situe entre 24 863 \$ et 42 707 \$ (2013).

Nombre d'enfants	PFCE de base*	SPNE Maximum*	Total pour l'année	Prestation mensuelle
1 ^{er} enfant	1 405 \$	2 177 \$	3 582 \$	298,5 \$
2 ^e enfant	1 405 \$	1 926 \$	3 331 \$	277,58 \$
3 ^e enfant et chaque enfant suivant	1 503 \$	1 832 \$	3 335 \$	277,91 \$

(* pleins montants pour 2012-2013; indexation en juillet de chaque année)

2.8.2 PROGRAMME SOUTIEN AUX ENFANTS (QUÉBEC)

a) Origine et évolution

Le programme voit le jour en 1973. Le 1^{er} septembre 1997, on passe d'un programme universel à un programme sélectif avec l'entrée en vigueur la *Loi sur les prestations familiales*. Cette allocation familiale a comme objectif de couvrir en totalité les besoins essentiels des enfants des familles à faible revenu, en tenant compte de la prestation fiscale canadienne pour enfant.

En 2005, le programme Soutien aux enfants remplace les allocations familiales ainsi que le crédit d'impôt pour enfant mineur, pour famille monoparentale et la réduction d'impôt à l'égard de la famille. Cette façon de faire a eu pour effet d'augmenter les revenus des familles à faible et modeste revenu, sans pour autant pénaliser les plus hauts revenus.

L'entrée en vigueur de ce nouveau programme s'est accompagnée d'une modification au mode de versement. En effet, le versement est passé de mensuel à trimestriel. Pour les familles à revenu modeste, pour qui le *Soutien aux enfants* représente une part importante de leur budget, il est très difficile de gérer les dépenses de base mensuelles (logement, chauffage, alimentation) quand l'argent disponible pour les acquitter est reçu aux trois mois. Suite à nos représentations, il est toutefois maintenant possible de recevoir le Soutien aux enfants de façon mensuelle, en faisant la demande auprès de la Régie des rentes du Québec.

- Union des consommateurs revendique que les paiements pour le Soutien aux enfants soient versés mensuellement pour les familles ayant un revenu de moins de 40 000 \$ et le recevant pour la première fois.

b) Situation actuelle

Depuis janvier 2007, toutes les naissances au Québec sont inscrites automatiquement au programme Soutien aux enfants. Également, depuis janvier 2007, le paiement est versé aux deux parents en même temps dans le cas d'une garde partagée, et ce, selon la fréquence des versements choisie par chacun. Le montant auquel une personne a droit pour un enfant en garde partagée équivaut à la moitié du montant total. Le montant est calculé selon le nombre d'enfants et le revenu. Ces montants sont non imposables.

Nombre d'enfants	Minimums 2013*	Maximaux 2013*
1 enfant	651 \$	2 313 \$
2 enfants	1 252 \$	3 478 \$
3 enfants	1 853 \$	4 637 \$
4 enfants	2 454 \$	6 375 \$
5 enfants et plus	3 055 \$	+ 1 738 \$ par enfant
Supplément pour famille monoparentale	325 \$	813 \$

*montants 2013, recalculés en juillet de chaque année et indexés en janvier

c) Effet des allocations familiales sur le revenu des familles

En novembre 2008, un colloque intitulé Le Québec, un paradis pour les familles? et organisé par la Chaire de recherche en fiscalité et finances publiques de l'Université Sherbrooke lançait le livre du même nom et se concluait en répondant à la question par l'affirmative. Ainsi, avec un revenu familial de 25 000 \$, une famille avec deux enfants profitait cette année-là d'une aide gouvernementale annuelle de 14 610 \$ (PFCE, Soutien aux enfants, PUGE, prime au travail, crédit TPS/TVQ), terminant donc l'année avec un revenu total disponible de 38 648 \$, 61 % de plus que ce dont profite un couple sans enfants avec un même revenu. Un couple avec deux enfants et un revenu familial de 75 000 \$ profitait quant à lui d'une aide gouvernementale annuelle de 5 934 \$, 11 % de plus qu'un couple sans enfants ayant le même revenu familial. Ces calculs de la Chaire ne tiennent pas compte des services de garde à 7 \$ par jour, du Régime québécois d'assurance parentale, ni des crédits d'impôt pour frais de garde.

Le soutien financier des gouvernements est donc significatif pour les familles. Les dernières années ont clairement marqué une amélioration de l'aide gouvernementale aux ménages avec enfants, faisant du Québec un chef de file en la matière, au pays comme à l'étranger. Il reste à souhaiter que ce choix d'encourager les familles soit appuyé par l'adoption d'une politique familiale officielle, permettant, entre autres, l'adoption de mesures pour la conciliation travail-famille et la création d'un nombre suffisant de places en garderies à contribution réduite.

REVENDEICATION

34. Union des consommateurs revendique que les paiements pour le Soutien aux enfants soient versés mensuellement pour les familles ayant un revenu de moins de 40 000 \$ et recevant pour la première fois le Soutien aux enfants.

2.8.3 PRESTATION UNIVERSELLE POUR LA GARDE D'ENFANT (PUGE)

a) Origine et évolution

Lors du dépôt de son budget en mai 2006, le nouveau gouvernement fédéral conservateur annonçait l'instauration de la Prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE), à compter du 1er juillet suivant. La PUGE est une allocation de 100 \$ par mois pour chaque enfant âgé de moins de six ans. Elle est versée séparément de la Prestation fiscale canadienne pour enfant (PFCE). Toutes les familles canadiennes ayant des enfants de moins de six ans bénéficient de cette prestation, peu importe leur revenu ou le genre de service de garde qu'elles choisissent.

Rappelons que pour mettre en place la PUGE, le gouvernement a renié l'entente fédérale-provinciale sur l'édification d'un système de garde, entente conclue par le précédent gouvernement fédéral libéral, créant un manque à gagner de 807 millions sur trois ans, pour le Québec.

La PUGE étant un revenu imposable, le conjoint ayant le revenu net le moins élevé doit inclure les versements de la PUGE dans sa déclaration de revenus, indépendamment de la personne qui a reçu les versements. Cela crée des iniquités selon les situations de vie. En effet, selon les calculs de l'Institut Caledon (groupe indépendant de réflexion axé sur les politiques sociales, créé en 1992) : « une famille dont les deux parents travaillent et gagnent 30 000 \$ par année n'aura bénéficié, en fin d'année, que d'un versement équivalent à 200 \$ pour chaque enfant. En comparaison, un ménage jouissant d'un revenu annuel de 200 000 \$ pourvu par seulement un parent parviendra à garder plus de 1000 \$ de l'allocation pour chaque enfant d'âge préscolaire ».

Le gouvernement du Québec a choisi de ne pas considérer ce montant dans le calcul des crédits d'impôt et des mesures de soutien (Soutien aux enfants, prime au travail, crédit d'impôt pour la TVQ, crédit d'impôt pour frais de garde d'enfant; allocation logement, etc.) et de ne pas réduire le montant d'aide sociale reçu par les familles québécoises.

De la même façon, la PUGE ne sera pas incluse dans le calcul de la PFCE et du crédit pour la TPS du gouvernement fédéral.

2.8.4 RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE

a) Origine et évolution

En 1996, à l'occasion du Sommet sur l'économie et l'emploi, les employeurs québécois se montrent favorables à la mise en place d'un régime québécois d'assurance parentale (RQAP). De la même façon, les partenaires syndicaux et sociaux accueillent positivement le projet. Car, depuis janvier 1997, le nombre minimal d'heures de travail nécessaires pour être admissible aux prestations de maternité du régime d'assurance-emploi a augmenté de 300 à 700.

Mais en 1999, le gouvernement fédéral annonce son intention de bonifier le régime d'assurance-emploi au chapitre des prestations de maternité, des prestations parentales et des prestations d'adoption. Le régime bonifié entre en vigueur le 31 décembre 2000. Le Québec décide alors de contester en Cour d'appel du Québec la validité constitutionnelle des

prestations de maternité, des prestations parentales et des prestations d'adoption accordées en vertu de la Loi sur l'assurance-emploi.

Au printemps 2001, les députés provinciaux adoptent la Loi sur l'assurance parentale pour permettre la mise sur pied du régime advenant un déblocage des négociations. Le 1er mars 2005, Québec et Ottawa signent l'Entente finale Canada-Québec sur le Régime québécois d'assurance parentale, entente qui constitue une étape cruciale dans la mise en œuvre du Régime. Le 16 juin, la Loi modifiant la Loi sur l'assurance parentale et d'autres dispositions législatives est adoptée par l'Assemblée nationale. Le Régime québécois d'assurance parentale est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2006.

Le RQAP accorde un remplacement de revenu aux parents qui s'absentent du marché du travail lors de la naissance ou de l'adoption d'un enfant. Il a été conçu pour tenir compte des nouvelles réalités du marché du travail : importance du temps consacré à la famille pour les mères et les pères, apport économique croissant des femmes, reconnaissance de l'apport économique des travailleurs autonomes. Le régime a, en cela, une portée à la fois économique et sociale.

Pour en assumer la gestion, le gouvernement a créé le Conseil de gestion de l'assurance parentale, dont la mission est d'assurer le financement ainsi que la pérennité du régime. Le RQAP est donc un régime d'assurance autonome. Un fonds fiduciaire a été créé, une caisse vouée uniquement au paiement des prestations et des frais afférents. Le statut extrabudgétaire de cette caisse autonome fait en sorte que le gouvernement n'a pas de droits à l'égard des surplus, ni de responsabilité à l'égard des déficits.

Le RQAP prévoit le versement de prestations financières à tous les travailleurs – salariés et autonomes – admissibles qui se prévalent d'un congé de maternité, parental, de paternité ou d'adoption. Le RQAP est un régime de remplacement du revenu, il faut donc avoir touché un revenu assurable minimum de 2000 \$ pour y avoir droit. Par conséquent, ceci exclut du programme les conjoints qui décident ou doivent rester à la maison, de même que les étudiants ne vivant que des prêts et bourses.

Pour chaque type de prestations, les parents peuvent choisir entre le régime de base et le régime particulier et décider de la durée de leur congé ainsi que du taux de remplacement de leurs revenus.

Type de prestations	Régime de base		Régime particulier	
	Nombre maximal de semaines de prestations	Pourcentage du revenu hebdomadaire moyen	Nombre maximal de semaines de prestations	Pourcentage du revenu hebdomadaire moyen
Maternité	18	70 %	15	75 %
Paternité	5	70 %	3	75 %
Parentales	7	70 %	25	75 %
	25	55 %		
Adoption	12	70 %	28	75 %
	25	55 %		

Les familles à faible revenu peuvent bénéficier d'un soutien financier additionnel. Si le revenu familial net est inférieur à 25 921 \$, une majoration des prestations est accordée. Le calcul se fera automatiquement pour les gens qui sont dans cette catégorie de revenus.

b) Situation actuelle

Rappelons que depuis l'instauration du régime en 2006, le nombre de naissance a nettement augmenté, passant d'autour de 75 000 à plus de 88 000 naissances par année. Le RQAP, sans nécessairement être la cause de ce boom des natalités, connaît néanmoins un vif succès, surtout auprès des pères, toujours plus nombreux à profiter des congés paternité et parental. Cela a pour conséquence d'entraîner des déficits et a obligé le gouvernement à faire entorse à la règle et renflouer les caisses du fonds fiduciaire.

REVENDEICATION

35. Union des consommateurs revendique que le gouvernement garantisse la pérennité du régime.

2.9 PROGRAMME DE PRIME AU TRAVAIL

a) Origine et évolution

La prime au travail est un crédit d'impôt remboursable administré par Revenu Québec et qui s'adresse aux travailleurs à faible revenu afin de les inciter à demeurer en emploi.

La prime au travail a été conçue dans le but d'assurer une intégration entre le régime de la sécurité du revenu et le régime fiscal. Ainsi, le montant des revenus de travail exclus aux fins du calcul de la prime au travail correspond au montant établi en vertu du Programme d'assistance-emploi pour les adultes ne présentant pas de contraintes sévères à l'emploi. De même, les seuils de réduction de la prime au travail ont été établis pour s'harmoniser le plus possible avec les niveaux de revenu à partir desquels les ménages aptes au travail cessent d'être admissibles (seuil de sortie) au Programme d'assistance-emploi.

La prime au travail a l'avantage d'offrir aux travailleurs à faible revenu sans enfants à charge un supplément au revenu d'emploi, sans restrictions sur les actifs ou les avoirs liquides. La demande se fait dans la déclaration d'impôt. Or, il est à noter que les prestations d'assurance parentale ne sont pas considérées comme un revenu de travail et que cela peut en conséquence réduire le montant de la prime, ou rendre une personne inadmissible.

En 2008, deux mesures sont entrées en vigueur et visent à venir en aide aux prestataires d'aide sociale tentant un retour sur le marché du travail :

- 1) Le supplément à la prime au travail est un crédit d'impôt mis en place pour les ex - prestataires d'un programme d'aide financière de dernier recours afin de les aider à se maintenir en emploi. Un montant mensuel de 200 \$ est ainsi versé pour une période maximale de douze mois. Ce supplément s'adresse à toute personne ayant reçu de l'aide financière de dernier recours pendant au moins 36 des 42 mois précédant celui où elle est devenue inadmissible à l'aide sociale en raison des revenus de travail gagnés par son ménage. Elle doit détenir, pour ce premier mois d'inadmissibilité, un carnet de réclamation délivré par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) lui permettant de

bénéficiaire de certains services dentaires et pharmaceutiques. Le montant est accordé pour chaque mois où un revenu de travail d'au moins 200 \$ est gagné. Le montant mensuel versé est en fait un montant anticipé, le montant total peut également être réclamé lors de la production de la déclaration d'impôt en fin d'année.

- 2) La prime au travail adaptée peut être accordée au ménage comptant un adulte présentant des contraintes sévères à l'emploi et qui respecte les conditions d'admissibilité à la prime au travail.

b) Situation actuelle

La prime au travail est calculée en fonction du revenu de travail, du revenu du ménage et elle tient compte de la situation familiale. Pour être admissible, il faut que les revenus de travail soient d'au moins 2 400 \$ pour une personne seule ou une famille monoparentale et de 3 600 \$ pour un couple avec ou sans enfant (année d'imposition 2012). Les revenus annuels maximaux et les montants maximaux de la prime au travail sont les suivants (année d'imposition 2012):

Situation	REVENU annuel maximal	MONTANT annuel maximal
Personne seule	15 344 \$	532,98 \$
Couple sans enfant	23 782 \$	831,04 \$
Famille monoparentale	32 856 \$	2 284,20 \$
Couple avec au moins un enfant	45 152 \$	2 968 \$

Nous constatons que les revenus annuels maximaux admissibles et les montants annuels maximaux de la prime n'ont aucunement été indexés depuis 2010 pour les personnes seules et les familles monoparentales, alors que pour les couples avec ou sans enfants, la hausse est de moins de 1% au total pour deux années. Cela signifie un appauvrissement des travailleurs et travailleuses pauvres qui est tout à fait contradictoire avec le discours gouvernemental prônant l'emploi comme moyen principal de sortir de la pauvreté.

REVENDEICATIONS

36. Union des consommateurs revendique que, pour le calcul de la Prime au travail, les revenus provenant des prestations d'assurance parentale ou de maternité soient considérés comme des revenus de travail.
37. Union des consommateurs revendique une augmentation des primes et l'indexation entière de celles-ci.
38. Union des consommateurs revendique une indexation du revenu maximal admissible qui tienne compte de l'augmentation du salaire minimum.

2.10 PRESTATION FISCALE POUR LE REVENU DE TRAVAIL

a) Origine et évolution

En 2007, le gouvernement fédéral a instauré la Prestation fiscale pour le revenu de travail (PFRT). Il s'agit d'un crédit d'impôt remboursable poursuivant deux objectifs : fournir une aide financière aux travailleurs à faible revenu afin de les inciter à demeurer à l'emploi et faciliter la transition vers l'emploi pour les prestataires de l'aide sociale. La PFRT aide les personnes ayant une faible rémunération en augmentant leur revenu. Le gouvernement fédéral a invité les provinces et les territoires à modifier la PFRT pour qu'elle soit mieux harmonisée avec leurs programmes de sécurité du revenu. Ainsi, le Québec, la Colombie-Britannique, le Nunavut et l'Alberta ont adopté leur propre modèle.

Au Québec, cette prestation est plus généreuse pour les célibataires et familles sans enfants à charge, contrairement à la prime au travail. Le crédit peut être demandé lors de la production de la déclaration d'impôt et il est possible d'en recevoir une partie par versements anticipés.

Montants de la PFRT pour le Québec	Célibataire sans enfant	Célibataire avec enfant	Famille sans enfant	Famille avec enfant
La prestation maximale	1 599,41 \$	936,24 \$	2 498,13 \$	974,88 \$
Revenu de travail	2 400,00 \$	2 400,00 \$	3 600,00 \$	3 600,00 \$
Seuil de base	10 853,19 \$	10 853,19 \$	16 793,62 \$	16 793,62 \$
Revenu net à partir duquel la PFRT est réduite à zéro	18 850,24 \$	15 534,39 \$	29 284,27 \$	21 668,02 \$

Il existe aussi un supplément pour invalidité :

Montants du supplément pour invalidité de la PFRT	Célibataire sans enfant	Célibataire avec enfant	Famille sans enfant	Famille avec enfant
Supplément maximal pour invalidité de la PFRT	513,86 \$	513,86 \$	513,86 \$	513,86 \$
Revenu de travail du supplément pour invalidité de la PFRT	1 200,00 \$	1 200,00 \$	1 200,00 \$	1 200,00 \$
Seuil de base du supplément pour invalidité de la PFRT	18 850,24 \$	15 534,39 \$	29 284,27 \$	21 668,02 \$
Revenu net à partir duquel le supplément pour invalidité de la PFRT est réduit à zéro	21 449,54 \$	18 103,69 \$	31 853,57 \$	24 237,32 \$

Le montant de la PFRT est supérieur à la prime au travail pour les personnes seules, mais il demeure quand même très nettement insuffisant surtout pour les personnes qui reçoivent des prestations d'aide sociale ou d'assurance-emploi en cours d'année.

2.11 HABITATION

a) Origine et évolution

L'intervention législative pour le contrôle des loyers était à l'origine de compétence fédérale et c'est en 1950 que le Québec a pris la relève avec un modèle législatif original pour gérer le patrimoine résidentiel locatif⁵⁶. La Régie du logement a été créée en 1980 avec la *Loi instituant la Régie du logement* (L.R.Q. 1979, c. 48). En 1992, la *Politique québécoise de santé et de bien-être* reconnaît que le logement constitue, avec le revenu et l'éducation, l'un des trois déterminants majeurs de l'état de santé et de bien-être des individus et des familles.

L'accès à un logement abordable et de qualité répond à un droit fondamental qui, malheureusement, est de plus en plus refusé à une partie importante de la population. Se loger convenablement est devenu un véritable casse-tête. Il faut savoir qu'on considère qu'une personne ou une famille a un problème de logement dès qu'elle consacre plus de 30 % de ses revenus au loyer, au chauffage et à l'électricité.

Le manque de logement au Canada est devenu à ce point critique que l'ONU s'est vue obligée de commenter la situation à plusieurs reprises (1993, 1998, 2006, 2008). Par exemple, en 2006, le Comité des droits économiques, sociaux et culturels écrivait : « Le Comité recommande de nouveau aux gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux de considérer le phénomène des sans-abri et l'insuffisance de logements comme une situation d'urgence nationale »⁵⁷.

- Union des consommateurs revendique l'accès à des logements décentes à coût abordable pour les personnes à faible ou modeste revenu.

b) Logement social : un développement en quatre phases

Première phase : de 1950 à 1967

L'histoire des politiques de logement social au Québec a été marquée par les interventions du gouvernement fédéral et de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL). Malheureusement, l'essor des Habitations à loyer modique (HLM) au Québec lors de cette période se fait moins sentir qu'ailleurs au Canada. C'est pendant cette période que les Habitations Jeanne-Mance avec ses 788 logements voient le jour à Montréal.

Deuxième phase : de 1967 à 1980

Même si les programmes fédéraux existent depuis la fin des années 40, il semble que le véritable essor au niveau des politiques de logement social ait débuté vers 1967 avec, entre autres, la création de la Société d'habitation du Québec (SHQ). Alors débute une période faste où l'on bâtit des HLM qui sont publics sur le plan de la propriété, de la gestion et de la dispensation, autant que du financement et de la régulation.

⁵⁶ Législations sur le logement locatif : Loi concernant la Régie des loyers, S.Q. 1950-1951, c. 20. Cette loi s'est appelée ensuite la Loi favorisant la conciliation entre locataires et propriétaires, L.R.Q., c. 50; Loi concernant le louage des choses, S.Q. 1973, c. 74; Loi instituant la Régie du logement et modifiant le Code civil et d'autres dispositions législatives, L.Q. 1979, c. 48n

⁵⁷ FRAPRU. Quinze ans de condamnation de l'ONU, Journal Le FRAPRU frappe encore, septembre et octobre 2008. [En ligne] <http://www.frapru.qc.ca/spip.php?article289> (page consultée le 31 mai 2011).

Troisième phase : de 1980 à 2000

Vers les années 80 débutent une crise économique ainsi qu'une transformation du rôle de l'État. Dans le domaine du logement, la crise se traduit par une certaine remise en question des limites de l'intervention publique de type HLM et par un intérêt pour les coopératives et les Organismes à but non lucratif (OBNL) en matière de logement social.

Entre 1977 et 1985, le programme LOGIPOP, cofinancé à partir de subsides fédéraux et provinciaux, contribue à la croissance des coopératives et des OBNL. Au Québec, la majorité des logements sociaux de ce programme sont développés grâce à la formule d'achat de vieux bâtiments. La réalisation des projets coopératifs a connu un développement d'autant plus accéléré qu'elle se trouvait accompagner la création des Sociétés d'habitation populaires mises sur pied par certaines fédérations régionales du Mouvement Desjardins, ainsi que de la naissance des fédérations régionales des coopératives d'habitation (Québec, 1984).

En 1986, la SHQ signe avec la SCHL une entente qui fait du Québec le seul agent de livraison en matière de logement social sur son territoire. De là, la naissance d'un enchevêtrement de programmes axés soit sur la « pierre », soit sur l'allègement du fardeau financier des ménages à faible et modeste revenu: le Programme sans but lucratif privé permettant le développement de coopératives et d'OBNL d'habitations destinées exclusivement aux ménages à faible revenu, le Supplément au loyer et le Programme d'achat-rénovation Coop/OSBL (PARCO).

À la fin des années 80, on assiste à un désengagement graduel du gouvernement fédéral sur le plan des subsides pour le logement social ce qui porte un dur coup aux politiques du gouvernement du Québec, qui, au début, ne compense pas pour les pertes. Le 1^{er} janvier 1994, le gouvernement fédéral se retire complètement, ce qui met fin définitivement au développement des HLM.

À partir de 1995, Québec met sur pied son propre programme, le Programme d'achat-rénovation Coop/OSBL (PARCO). En 1997, Québec remplace PARCO par le programme Accès-Logis. Ce programme prévoyait la réalisation de 6 000 logements communautaires de type coopératif ou OBNL de 1997 à 2002. Cependant, ces logements sociaux qui sont construits ne sont pas des HLM, en ce qu'ils n'apportent pas la garantie au locataire de ne verser en loyer que 25 % de son revenu.

Le FRAPRU évalue à tout près de 52 000 le nombre de logements sociaux qui n'ont pu être construits au Québec depuis 1994 en raison du retrait fédéral.

Quatrième phase : de 2000 à aujourd'hui

Les pressions populaires ont finalement convaincu le gouvernement fédéral de réinvestir dans le domaine du logement en 2001 et 2003, permettant au gouvernement québécois de poursuivre le développement de coopératives et d'OBNL d'habitations dans le cadre du programme Accès-Logis et dans le cadre d'un nouveau programme, Logement abordable Québec.

Ainsi, selon une étude de la Société d'habitation du Québec (SHQ), en 2005 on comptait 65 000 unités d'habitation à prix modique, plus de 52 000 logements communautaires appartenant à des organismes à but non lucratif ou à des coopératives, ainsi que 7 600 logements de propriétaires privés mandataires d'unités de supplément au loyer. À peine 14,9 % des ménages éprouvant des difficultés ont reçu une aide leur permettant de ne pas consacrer plus de 30 % de leurs revenus pour se loger.

Les besoins en logement social sont donc encore criants. Les listes d'attente pour un HLM sont en forte croissance partout; à elle seule, la liste de Montréal est passée de 8 400 au printemps 2004 à 22 000 en 2005 et 42 000 en 2008. Et cela, c'est sans compter les personnes qui ne s'inscrivent pas, car la liste est trop longue. Le FRAPRU et le RCLACQ n'ont cessé de clamer l'importance de financer la construction de logements sociaux, surtout en contexte de crise économique et de pénuries de logements.

- Union des consommateurs revendique la construction d'au moins 50 000 logements sociaux d'ici 2017.

En effet, à partir de 2001, le taux d'inoccupation dans les grands centres chute sous la barre du 3 % (jugé comme étant le seuil d'équilibre par les économistes) et 80 % des locataires du Québec sont affectés par cette rareté soudaine de logements à bas prix. La situation est telle que le gouvernement québécois et les municipalités doivent adopter des mesures d'urgence pour accueillir les sans-logis dits « du 1er juillet », pour les aider à trouver un logement et à signer un bail.

Durant cette période, on voit réapparaître chez les propriétaires, des politiques affichées de discrimination dans la location de leurs logements; les familles avec enfant, les personnes appartenant à une minorité visible et les ménages assistés sociaux sont les principales victimes de cette discrimination. Les propriétaires utilisent des formulaires de demande de location et de renseignements personnels et ajoutent des frais pour la recherche de crédit, pour ne nommer que ces problèmes.

- Union des consommateurs revendique que le gouvernement du Québec mette fin à la discrimination et à la collecte abusive de renseignements personnels, établisse un registre des baux et instaure un code du logement.

c) Allocation-logement

En octobre 1997, le programme d'Allocation-logement est implanté. Cette prestation, non imposable, est conjointement administrée par la Société d'Habitation du Québec et Revenu Québec.

Modulée selon les barèmes d'admissibilité, une aide financière mensuelle peut être accordée aux ménages ayant des enfants ou aux personnes âgées de 55 ans et plus. L'admissibilité du ménage est principalement basée sur le statut du ménage, la portion des revenus familiaux alloués au loyer mensuel (plus de 30 %), les revenus annuels et la possession de peu d'actifs.

Depuis le 1er octobre 2013, l'âge d'admissibilité est désormais de 52 ans pour les personnes seules et les couples qui satisfont aux autres critères du programme. Le revenu maximal admissible est par ailleurs haussé à 24 729 \$ pour les ménages de deux personnes ou plus. Cette bonification permet aux couples d'aînés qui reçoivent le maximum des prestations de la Pension de la sécurité de la vieillesse et du Supplément de revenu garanti de conserver leur allocation-logement.

Cependant, les allocations continuent de varier entre 10\$ et 80\$, des montants insuffisants, considérant la hausse importante des loyers dans toutes les régions du Québec.

Le programme est encore méconnu de nombre de personnes pourtant éligibles.

- Union des consommateurs revendique que : la demande d'admissibilité au programme d'allocation-logement puisse être faite dans la déclaration d'impôt; que les montants alloués soient bonifiés et qu'ils soient aussi accordés aux personnes sans enfant, sans contrainte d'âge.

d) Une Régie du logement engorgée

Des coupures dans le personnel de la Régie du logement effectuée dans le cadre de la lutte au déficit zéro (fin des années 90) ont eu pour conséquence d'y créer un engorgement monstre partout au Québec : les délais pour une audience sont souvent de plusieurs mois, voire de plusieurs années! La situation s'améliore depuis 2007, grâce aux pressions des organismes de défense des locataires ayant entraîné l'embauche de régisseurs à l'hiver 2007. Le rapport annuel 2007-2008 de la Régie du logement indique que « le volume des causes dont la durée d'attente dépasse deux ans a chuté drastiquement de 47 % ». L'amélioration du délai de traitement des demandes ne se ressent pas encore sur le terrain (après vérification en janvier 2009 auprès de l'organisme Projet Genèse à Montréal), mais cela peut se comprendre par le fait que la Régie est présentement occupée à rattraper le grand retard pris avec les dossiers plus anciens. Comme elle l'affirme elle-même : « dès que la Régie aura terminé le traitement de ses plus anciennes causes, il s'ensuivra une nette amélioration sur le plan de l'affichage de ses délais ». Le nombre de dossiers en attente demeure donc une préoccupation « majeure » des prochaines années.

e) Les propriétaires-occupants

Le fait d'être propriétaire ne signifie pas nécessairement qu'on soit riche ni qu'on le demeure. Plusieurs ménages à faible revenu sont des propriétaires-occupants, en particulier dans les zones rurales. Il importe que les politiques liées à l'habitation tiennent compte de cette réalité et qu'elles favorisent le maintien du statut de propriétaire pour ces ménages. Il importe également que des programmes d'aide soient disponibles pour aider les propriétaires-occupants à entretenir et réparer leur maison, à la rendre plus efficace au plan énergétique, et à ce que des facteurs de dégradation comme la moisissure ne la rendent pas dangereuse pour la santé de ses occupants.

Certaines catastrophes frappent des propriétaires-occupants et menacent leur sécurité financière et leur santé. Nous pensons à des phénomènes comme l'affaissement des sols argileux (maisons lézardées), les infiltrations de radon, le gonflement des remblais de pyrite ou encore, l'obstruction des drains de fondation par l'ocre ferreuse. D'autres problèmes de consommation liés à l'habitation ont affecté des propriétaires dans le passé : les dangers d'incendie liés aux pellicules de chauffage radiant, ou la vente de mauvais systèmes de chauffage par des entreprises peu scrupuleuses.

Dans tous ces exemples, le fait d'être propriétaire peut devenir un casse-tête financier pour des ménages peu fortunés et porter atteinte à la santé mentale et physique des occupants.

Il importe que des mesures d'information, de prévention et de soutien financier des propriétaires plus vulnérables soient mises en place par les gouvernements et que des efforts accrus soient consentis pour assurer une meilleure protection des consommateurs dans les domaines de la construction et de la rénovation.

- Union des consommateurs revendique que les différents programmes d'aide à la rénovation domiciliaire offerts par la Société d'habitation du Québec soient bonifiés et qu'ils ciblent prioritairement les propriétaires-occupants à faible revenu.

f) L'assurance-habitation : de moins en moins accessible

Le domaine de l'assurance vit actuellement des modifications majeures qui privent déjà une partie grandissante de la population de la possibilité de s'assurer. Cette industrie accepte de moins en moins d'assurer certains « risques » ou l'accepte à grands frais, excluant pratiquement des classes entières de consommateurs. Pire, elle invoque de plus en plus fréquemment des motifs variés pour refuser l'indemnisation après sinistre, comme le fait que le consommateur ait omis de déclarer un facteur de risque quelconque au moment de la conclusion du contrat.

En 2010, le Comité consultatif de lutte à la pauvreté recommandait la création d'un fonds d'indemnisation afin de couvrir les pertes des personnes sinistrées en situation de pauvreté⁵⁸. Suite à cet avis, Union des consommateurs emboîte le pas en incluant la création d'un tel fonds dans ses revendications.

- Union des consommateurs revendique la création d'un fonds d'indemnisation destiné à couvrir, en cas de sinistre, les pertes des personnes en situation de pauvreté.

REVENDEICATIONS

39. Union des consommateurs revendique l'accès à des logements décents à coût abordable pour les personnes à faible ou modeste revenu.
40. Union des consommateurs revendique la construction d'au moins 50 000 logements sociaux d'ici 2017.
41. Union des consommateurs revendique que : la demande d'admissibilité au programme d'allocation-logement puisse être faite dans la déclaration d'impôt; que les montants alloués soient bonifiés et qu'ils soient aussi accordés aux personnes sans enfant, sans contrainte d'âge.
42. Union des consommateurs revendique que le gouvernement du Québec mette fin à la discrimination et à la collecte abusive de renseignements personnels, établisse un registre des baux et instaure un code du logement.
43. Union des consommateurs revendique que les différents programmes d'aide à la rénovation domiciliaire offerts par la Société d'habitation du Québec soient bonifiés et qu'ils ciblent prioritairement les propriétaires-occupants à faible revenu.
44. Union des consommateurs revendique la création d'un fonds d'indemnisation destiné à couvrir, en cas de sinistre, les pertes des personnes en situation de pauvreté.

⁵⁸ **COMITÉ CONSULTATIF DE LUTTE À LA PAUVRETÉ.** Les cibles d'amélioration du revenu des personnes et des familles, les meilleurs moyens de les atteindre ainsi que le soutien financier minimal, 2009, pages 27 à 28. [En Ligne] http://www.cclp.gouv.qc.ca/publications/pdf/cclp_avis_2009_amelioration_revenu.pdf (document consulté le 22 octobre 2013).

2.12 TRANSPORT

a) Origine et évolution

Le transport accapare une part importante du budget des ménages québécois. De 2003 à 2009, les ménages ont consacré environ 13 % de leurs dépenses au transport (12,9 % en 2005 et 13,9 % en 2009), davantage que pour leur alimentation⁵⁹.

Une portion importante des ménages à faible revenu dépend entièrement du transport en commun pour se déplacer. En effet, en 2002, plus de 40 % des ménages du quintile de revenu inférieur n'ont aucune dépense liée à l'utilisation d'une automobile, alors que pour les autres quintiles, presque 100 % des ménages ont des dépenses liées à l'auto.

Par ailleurs, dans un avis rendu public en avril 2008⁶⁰, le Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CCLP) établit un lien intéressant entre les objectifs de lutte à la pauvreté et à l'exclusion d'une part, et ceux liés aux préoccupations environnementales d'autre part, en concluant que l'amélioration de l'efficacité énergétique et du transport en commun constitue un moyen d'atteindre simultanément ces deux objectifs. Il note que, depuis quelques années, les diverses hausses tarifaires ont sévèrement affecté les ménages à faible revenu et que le transport constitue l'un des secteurs où ces hausses ont été les plus sévères.

Le rapport du CCLP précise que pour les personnes à faible revenu qui utilisent le transport en commun, les coûts de transport ont augmenté de 18 %, entre 2004 et 2006. La situation est pire pour les personnes qui habitent hors des centres desservis par le transport collectif. «En milieu rural, l'augmentation des coûts de transport a été du double (35,5 %), ce qui s'explique essentiellement par la forte augmentation des coûts de l'essence » (p. 17).

Le CCLP souligne la nécessité d'affirmer le droit à la mobilité, le fait de pouvoir se déplacer constituant un facteur primordial d'inclusion sociale. Il recommande une baisse des tarifs de transport en commun. L'Union des consommateurs partage cet avis, selon lequel l'accès au transport à prix raisonnable constitue un préalable à l'accès à l'emploi, à la formation, aux loisirs, aux services de santé, etc.

Or, depuis une vingtaine d'années, loin de favoriser l'accès au transport en commun, les autorités publiques ont imposé d'importantes hausses de tarifs. Par exemple, à la Société de transport de Montréal (STM), depuis 1995, les hausses tarifaires ont été en moyenne du double de l'inflation et la part de financement des opérations payée par les usagers est passée de 30 % à environ 50 % aujourd'hui.

Pour les gens n'ayant pas accès au transport en commun, la situation n'est pas plus évidente, en raison des importantes fluctuations à la hausse du prix de l'essence, qui ont des conséquences importantes sur le budget des ménages québécois. Troisième poste de dépense en importance, les ménages n'ont que peu de marge de manœuvre pour réduire leurs dépenses en carburant.

⁵⁹ **STATISTIQUE CANADA.** Les habitudes de dépenses au Canada, 2010. [En ligne] <http://www.statcan.gc.ca/pub/62-202-x/2008000/t016-fra.htm> (page consultée le 22 octobre 2013).

⁶⁰ **COMITÉ CONSULTATIF DE LUTTE À LA PAUVRETÉ ET À L'EXCLUSION SOCIALE.** Les répercussions des hausses tarifaires sur les conditions de vie des personnes à faible revenu, avril 2008.

REVENDEICATIONS

45. Union des consommateurs revendique que le gouvernement du Québec reconnaisse le droit à la mobilité comme faisant partie des besoins de base de tout individu.
46. Union des consommateurs revendique le développement significatif du transport collectif, dans les centres urbains comme dans les zones rurales.
47. Union des consommateurs revendique que les tarifs des sociétés de transport en commun diminuent de façon à ce que la part de financement des usagers soit réduite de façon substantielle, afin de préserver l'accessibilité pour les ménages à faible revenu.
48. Union des consommateurs revendique que le gouvernement du Québec élabore un plan d'électrification de l'ensemble des transports individuels et collectifs de la province, suite à une consultation large de la société civile.

3 LUTTE À LA PAUVRETÉ DANS NOS AUTRES SECTEURS D'INTERVENTION

3.1 AGROALIMENTATION

a) Origine et évolution

Le droit à l'alimentation est évoqué dans la déclaration universelle des droits de l'homme de 1948 à travers l'Article 25 qui stipule que « toute personne a droit à un niveau de vie suffisant pour assurer sa santé, son bien-être et ceux de sa famille, notamment pour l'alimentation [...] »⁶¹. Au cours des dernières années, le concept de *sécurité alimentaire* s'est graduellement imposé et se définit surtout en terme « [...] d'accès physique, social et économique à une nourriture suffisante, saine et nutritive leur permettant [à tous les êtres humains] de satisfaire leurs besoins et préférences alimentaires pour mener une vie saine et active »⁶². Or, afin d'englober tout le contexte socio-économique, politique et culturel dans lequel s'enracinent l'agriculture et l'accès à l'alimentation, le concept de *souveraineté alimentaire* a graduellement gagné du terrain, notamment au sein du mouvement paysan mondial la *Via Campesina* qui définit ce concept comme étant « le droit des populations à définir leurs propres politiques agricoles et alimentaires, à protéger et réguler la production et les échanges agricoles intérieurs en vue d'atteindre des objectifs de développement durable, à déterminer leur marge d'indépendance et à limiter le dumping des produits sur leurs marchés ».⁶³ La souveraineté politique y est centrale, fortement protectionniste, et ce, dans la perspective de renforcer la capacité des paysans à produire et à écouler leurs produits sur les marchés locaux afin d'aspirer à la sécurité alimentaire nationale. Cette vision s'est nourrie des dérives du courant dominant dans lequel s'est inscrite l'agriculture au cours des dernières années et qui mérite que l'on y accorde une attention particulière.

- Union des consommateurs revendique que le gouvernement canadien adopte une politique étrangère en matière agricole qui soit responsable, c'est-à-dire qui respecte la souveraineté alimentaire des pays.

b) La crise alimentaire

Bien que la crise alimentaire mondiale se trame silencieusement depuis longtemps, en 2008, les « émeutes de la faim » l'ont brusquement sortie de son mutisme. D'une part, elles ont catalysé une prise de conscience mondiale quant à la situation de pauvreté extrême qui ne cesse de prendre de l'ampleur partout dans le monde. Et d'autre part, elles ont mis au grand jour les dérives d'un système économique néolibéral qui inclut l'agriculture dans ses sphères marchandes, mais qui fait abstraction de son caractère vital. Au Sud, la vente massive des terres les plus fertiles à des investisseurs étrangers, la conversion des cultures vivrières en cultures de rentes destinées à l'exportation, la production massive de biocarburants destinés à

⁶¹ **ORGANISATION DES NATIONS UNIES.** 1948. Déclaration universelle des Droits de l'Homme. [En ligne] : <http://www.un.org/fr/documents/udhr/> (page consultée le 23 octobre 2013).

⁶² **ORGANISATION DES NATIONS UNIES POUR L'ALIMENTATION ET L'AGRICULTURE (FAO).** L'état de l'insécurité alimentaire dans le monde, 2000. [En ligne] <http://www.fao.org/docrep/012/i0876f/i0876f00.htm> (page consultée le 23 octobre 2013).

⁶³ **VIA CAMPESINA.** Déclaration sur la souveraineté alimentaire des peuples, 2001.

remplacer les énergies fossiles, pour ne nommer que cela, ont progressivement dépossédé les paysans de tous leurs facteurs de production et les ont conduits à une graduelle paupérisation.

Au Nord, sans être moins significatifs, les enjeux relevant de l'agroalimentation sont tout autres. Si l'industrialisation de l'agriculture a significativement augmenté la capacité de production des agriculteurs québécois, elle a aussi conduit à une importante dégradation de l'environnement (pollution des cours d'eau, appauvrissement des sols, perte de biodiversité, déclin de l'apiculture, etc.) et a modifié en profondeur notre façon d'occuper le territoire. L'exode rural et l'urbanisation ont graduellement éloigné les agriculteurs des consommateurs. Cet éloignement se traduit non seulement par une distance physique de plus en plus importante entre le champ et l'assiette, mais également par une méconnaissance et une incompréhension mutuelle. D'un côté, les consommateurs pointent du doigt la dégradation de l'environnement relative à l'agro-industrie, de l'autre, les agriculteurs en ont ras le bol de devoir offrir des produits toujours moins chers.

- Union des consommateurs revendique que les gouvernements fédéral et provincial appuient davantage le développement de l'agriculture biologique que celui de l'agriculture conventionnelle et qu'ils soutiennent particulièrement le développement des produits issus d'une agriculture de proximité.

Si la faim est plus flagrante dans les pays du Sud, elle tend à prendre des proportions importantes au Nord aussi. En effet, selon *Banques alimentaires Canada*, le recours à l'aide alimentaire s'est accru de 31 % depuis avant la récession 2008-2009, un taux de croissance sans précédent qui classe l'année 2012 au sommet du niveau d'utilisation jamais enregistré au pays. Parallèlement à cette faim chronique, les habitudes alimentaires changent et l'obésité gagne du terrain. À cet effet, la consommation d'aliments fortement caloriques, mais de valeur nutritive appauvrie (par exemple, la malbouffe), la perte de savoir culinaire et la publicité chez les jeunes y ont certainement un rôle à jouer.

- Union des consommateurs revendique que le gouvernement provincial favorise le développement d'un environnement alimentaire sain, notamment en bannissant la malbouffe, et toute forme de commandite liée à la malbouffe, des institutions publiques, et en améliorant l'accès aux aliments sains particulièrement dans les quartiers les plus démunis.

c) Les organismes génétiquement modifiés

Encore à ce jour, peu d'études indépendantes portent sur les organismes génétiquement modifiés et il subsiste une absence de consensus scientifique quant à leurs impacts sur la santé humaine et animale, sur l'environnement et sur l'économie. De ce fait, plusieurs organisations de la société civile québécoises et canadiennes recommandent au gouvernement canadien d'user du principe de précaution en matière de biotechnologies et de faire preuve de plus de transparence dans les processus d'approbation des organismes génétiquement modifiés au pays. Étant donné le réel et inévitable phénomène de contamination croisée, la dissémination des OGM dans l'environnement constitue une menace pour l'agriculture biologique, mais aussi pour l'agriculture conventionnelle sans OGM vouée à l'exportation, notamment celle destinée à l'Union européenne et le Japon où les OGM dans l'alimentation sont interdits. De nombreux rapports d'experts, tels que celui de la Société royale du Canada, ont recommandé des changements profonds du paysage biotechnologique canadien. Or, à ce jour, les organismes réglementaires concernés (Santé Canada, ACIA et Environnement Canada) n'ont mis en œuvre aucune des recommandations issues de ces rapports. Par ailleurs, le gouvernement canadien a

élaboré une norme volontaire d'étiquetage des aliments génétiquement modifiés. Comme après 5 ans aucun produit contenant des produits génétiquement modifiés n'est encore étiqueté, l'Union des consommateurs revendique plutôt l'étiquetage obligatoire des produits issus du génie génétique.

- Union des consommateurs revendique que le gouvernement canadien respecte le droit des consommateurs à l'information et impose sans délai l'étiquetage obligatoire des produits issus du génie génétique.

d) Une lueur d'espoir

En 2008, la Commission Pronovost dressait un portrait préoccupant de la situation agricole et alimentaire québécoise. Les recommandations qui en sont issues jetaient les bases d'une refonte courageuse de la politique agricole nationale et invitaient le Québec à emboîter le pas d'une agriculture plus diversifiée, soucieuse de l'environnement, à échelle humaine, « multifonctionnelle » et de proximité. L'Union des consommateurs adhère à cette vision de l'agriculture. Dans la même lignée, étant donné la préoccupation croissante des consommateurs vis-à-vis de l'innocuité des aliments, de leur valeur nutritive, de leurs impacts sur l'environnement et de leur goût, et compte tenu de la demande croissante des consommateurs pour les produits biologiques, l'UC encourage particulièrement le développement de cette filière au Québec.

- Union des consommateurs revendique que le gouvernement du Québec élabore une politique agricole qui tienne compte des recommandations du rapport Pronovost.

e) La Charte des droits alimentaires d'Union des consommateurs

L'Union des consommateurs a élaboré en 2005 une Charte des droits alimentaires et y cerne les droits collectifs et individuels qui s'y rattachent. Il s'agit notamment du droit à une alimentation en quantité suffisante, de qualité, diversifiée et abordable, du droit à l'information claire et fiable permettant aux consommateurs de faire des choix éclairés, du droit à un soutien alimentaire d'urgence, etc. On y retrouve également certains principes, notamment le principe de précaution et ceux qui orientent le développement durable.

- Union des consommateurs revendique que les gouvernements fédéral et provincial appliquent, dans leurs politiques agricoles et alimentaires, les principes inscrits dans sa Charte des droits alimentaires, soit le développement durable, la mise en application du principe de précaution et de la protection de la biodiversité, ainsi que le droit pour toute personne à une alimentation suffisante, équilibrée, de qualité et à un prix abordable, ainsi que le droit à de l'information lui permettant de faire des choix éclairés.

Le droit à l'eau

Tout comme pour l'alimentation, l'accès à une eau de qualité et en quantité suffisante est un besoin vital et un droit. L'Union des consommateurs considère l'eau comme un bien commun et, de ce fait, s'oppose à la privatisation de ce secteur. D'autre part, afin d'en assurer l'accès équitable, l'organisme s'oppose également à la tarification de l'eau dans le secteur résidentiel et, par ricochet, à l'installation des compteurs d'eau, notamment à Montréal.

- Union des consommateurs revendique le maintien de l'accès à une eau en quantité et en qualité adéquates pour tous et s'oppose à la tarification de l'eau dans le secteur résidentiel et à la privatisation.

REVENDEICATIONS

49. Union des consommateurs revendique que les gouvernements fédéral et provincial appliquent, dans leurs politiques agricoles et alimentaires, les principes inscrits dans sa Charte des droits alimentaires, soit le développement durable, la mise en application du principe de précaution et de la protection de la biodiversité, ainsi que le droit pour toute personne à une alimentation suffisante, équilibrée, de qualité et à un prix abordable, ainsi que le droit à de l'information lui permettant de faire des choix éclairés.
50. Union des consommateurs revendique le maintien de l'accès à une eau en quantité et en qualité adéquates pour tous et s'oppose à la tarification de l'eau dans le secteur résidentiel et à la privatisation.
51. Union des consommateurs revendique que le gouvernement canadien adopte une politique étrangère en matière agricole qui soit responsable, c'est-à-dire qui respecte la souveraineté alimentaire des pays.
52. Union des consommateurs revendique que le gouvernement du Québec élabore une politique agricole qui tienne compte des recommandations du rapport Pronovost.
53. Union des consommateurs revendique que les gouvernements fédéral et provincial appuient davantage le développement de l'agriculture biologique que celui de l'agriculture conventionnelle et qu'ils soutiennent particulièrement le développement des produits issus d'une agriculture de proximité.
54. Union des consommateurs revendique que le gouvernement canadien respecte le droit des consommateurs à l'information et impose sans délai l'étiquetage obligatoire des produits issus du génie génétique.
55. Union des consommateurs revendique que le gouvernement provincial favorise le développement d'un environnement alimentaire sain, notamment en bannissant la malbouffe, et toute forme de commandite liée à la malbouffe, des institutions publiques, et en améliorant l'accès aux aliments sains particulièrement dans les quartiers les plus démunis.

3.2 ENDETTEMENT

a) Origine et évolution

Le crédit, sous ses différentes formes, existe depuis pratiquement toujours. Au Québec et au Canada, c'est par la vente à tempérament que le crédit a pris racine en étant intimement lié à la fabrication de biens en série. L'automobile n'est certes pas étrangère à tout cela, faisant grimper de façon vertigineuse le pourcentage de ventes à tempérament. Ce sont les compagnies de finances qui accapareront ce marché lucratif qui progressera particulièrement pour l'acquisition de biens durables. L'arrivée des banques et caisses populaires dans les prêts personnels au début des années 60 viendra modifier le portrait en s'appropriant une large part du marché du simple fait que les taux d'intérêt offerts étaient plus raisonnables.

Puis, les cartes de crédit ont fait leur entrée entre 1960 et 1965, mais c'est dans les années 1980 que la démocratisation de leur utilisation s'installe de façon définitive : «en 1982, 11 millions de Canadiens détiennent une carte de crédit et 14 millions de cartes bancaires sont

en circulation (...)»⁶⁴. L'obtention d'une carte de crédit est maintenant plus facile d'accès et... banalisée. En 2013, selon l'Association des banquiers canadiens, il y avait 73,9 millions de cartes Visa et MasterCard en circulation au Canada⁶⁵. On observe également qu'au fil des ans, certains produits de crédit d'abord accessibles à l'entreprise ont par la suite été rendus disponibles aux consommateurs. Il en a été ainsi pour les cartes de crédit et plus récemment pour les marges de crédit. Ainsi, l'Association des comptables généraux agréés signalait dans une étude publiée en 2010 que le type de crédit à la consommation utilisé par les ménages s'était radicalement transformé. En 1989, 59 % du crédit à la consommation des ménages provenaient de programmes de prêts personnels tandis qu'en 2009, les marges de crédit personnelles représentaient 60,4 % du crédit à la consommation des ménages⁶⁶.

Si, au départ, le crédit était en pratique réservé pour l'acquisition de biens durables, les consommateurs peuvent maintenant tout payer à crédit, sans exception. La société de consommation de masse a fait du recours au crédit un élément fondamental de la vie, en le rendant omniprésent. Cette utilisation répandue du crédit fait en sorte que « les dettes hypothécaires, les prêts personnels et les factures de cartes de crédit représentent maintenant (1998-99) 92 % du revenu après impôts des Canadiens, comparativement à seulement 25 % en 1982 »⁶⁷. Cette proportion atteignait 100,5 % du revenu disponible à la fin de 2002, en hausse de 7,7 %; la croissance la plus forte des onze dernières années⁶⁸. En février 2011, l'Institut Vanier de la famille indiquait : « [...] la dette moyenne des familles a franchi le cap des 100 000 \$. C'est sans compter que le ratio d'endettement des ménages, soit l'endettement du ménage exprimé en pourcentage de son revenu, a atteint le sommet record de 150 %; ainsi, pour chaque tranche de 1 000 \$ de revenu net d'impôt, les familles canadiennes ont une dette de 1 500 \$. »⁶⁹

On est souvent porté à croire que les situations d'endettement touchent davantage les personnes à faible revenu. Or, il ne faut pas oublier que c'est souvent un manque de revenu qui fait en sorte que les personnes les plus pauvres s'endettent : la hausse du coût de la vie et une stagnation des revenus accroît inévitablement l'endettement. Aussi, pour avoir accès à du crédit, les institutions prêteuses vont d'abord se baser sur les revenus disponibles. Ainsi, une personne qui reçoit des prestations d'assistance-emploi ou d'assurance-emploi aura souvent peu ou pas accès au crédit conventionnel et, lorsque c'est le cas, le crédit offert sera plus coûteux. Les étudiants de leur côté se voient offrir continuellement des cartes et des marges de crédit en se basant sur les revenus qu'ils devraient normalement toucher une fois leurs études terminées. Par ailleurs, à travers la multitude de produits de crédit disponibles, certains restent très faciles à obtenir (cartes de crédit et particulièrement celles de grands magasins, marges de crédit), tandis que d'autres exigent préalablement une rencontre avec un conseiller comprenant

⁶⁴ CHAPUT, Nicole. L'évolution du crédit à la consommation et l'endettement problématique, FACEF, 1994-1995, page 16.

⁶⁵ ASSOCIATION DES BANQUIERS CANADIENS (ABC), Les cartes de crédit : statistiques et données, mai 2013. [En ligne] <http://www.cba.ca/fr/media-room/50-backgrounders-on-banking-issues/123-credit-cards> (page consultée le 23 octobre 2013).

⁶⁶ ASSOCIATION DES COMPTABLES GÉNÉRAUX AGRÉÉS DU CANADA, Où est l'argent? L'endettement des ménages canadiens à l'aube de la reprise économique, mai 2010, page 35.

⁶⁷ INDUSTRIE CANADA. Bulletin sur l'insolvabilité, vol. 18 et 19, 1998-99, pages 50 et 51, tiré du document d'ARC et FACEF, Modèle intégré de financement de l'intervention budgétaire au Québec, Canada, novembre 2000.

⁶⁸ BENOIT, Jacques. L'endettement des ménages atteint un niveau record, in La Presse, Montréal, janvier 2003.

⁶⁹ INSTITUT VANIER DE LA FAMILLE. Les familles canadiennes ont atteint l'échelon des six chiffres!, Ottawa, 17 février 2011.

une analyse du dossier (prêt automobile, personnel, hypothécaire). Les émetteurs de cartes de crédit, quant à eux, font peu d'investigation, ils vérifient simplement au bureau de crédit si la personne paie minimalement ses autres emprunts.

Le crédit ouvert ou renouvelable, que ce soit une carte ou une marge de crédit, est une ligne de crédit permettant aux clients de payer leur solde complet en un seul versement ou d'en payer seulement une partie pour reporter le reste au mois suivant. Au fur et à mesure que le crédit est remboursé, il redevient disponible pour effectuer d'autres achats ou avances de fonds. Le crédit ouvert offre l'illusion d'un revenu supplémentaire disponible en tout temps. Les ACEF font trop souvent face à des consommateurs qui utilisent les marges de crédit comme un revenu additionnel. Le crédit ouvert, cartes de crédit et marges de crédit sont les causes les plus significatives de problèmes d'endettement : ces produits sont conçus pour plonger les consommateurs dans un endettement en spirale, comme en font foi le taux d'endettement des Américains et des Canadiens et ses conséquences directes sur les taux de faillites personnelles dans ces deux pays. De plus, cet endettement en spirale est favorisé par les actions entreprises par les émetteurs de cartes de crédit où le solde minimal à rembourser est passé de 5 % à un taux aussi bas que 2,25 % au cours des dernières années. En mars 2011, le Mouvement Desjardins a annoncé qu'il haussait le paiement minimum exigé sur les cartes de crédit de 3 % à 5 %. Les grandes banques canadiennes emboîteront peut-être le pas.

- Union des consommateurs revendique la réglementation des taux d'intérêt sur les cartes de crédit, particulièrement celles des magasins.
- Union des consommateurs revendique que le paiement minimum obligatoire sur une carte de crédit soit fixé à 5 %, tel qu'il était autrefois.

Il existe, parallèlement au marché du crédit traditionnel, un marché du crédit parallèle. Ce secteur alternatif fait référence à une variété de services financiers et vente de crédit qui visent le tiers inférieur de l'échelle économique et/ou ceux qui ont un rapport de crédit taché. On pense ici à l'encaissement des chèques, les emprunts sur paye, les prêteurs sur gages, les « louer pour acheter », les courtiers de prêts, les rachats de police d'assurance-vie, les compagnies de finances et plus récemment, l'hypothèque mobilière sans dépossession. Les gens qui ont recours à ce genre de crédit se retrouvent parmi les personnes les plus démunies. L'accès au crédit via le marché parallèle du crédit à la consommation est beaucoup plus coûteux comparativement au crédit obtenu via le marché traditionnel du crédit. Aussi, comme les consommateurs qui utilisent ces services sont choisis principalement du groupe de faible revenu, l'abus qu'ils subissent peut être important même si le montant en question ne paraît pas substantiel aux consommateurs plus fortunés. Quand on utilise le secteur de financement alternatif pour se procurer les nécessités de la vie, ce désavantage peut être perçu comme une forme de taxation régressive. Les pauvres paient plus cher, et ce, sans compter les autres modes de crédit illégaux comme le « shylocking » ou le prêt usuraire.

- Union des consommateurs revendique la mise en place des ressources nécessaires pour que les lois et règlements en matière de protection du consommateur s'appliquent.

La multiplication des formes de crédit et la facilité avec laquelle les consommateurs peuvent s'endetter ont de nombreuses répercussions dans plusieurs sphères de la vie : emploi, développement économique, santé physique et mentale, vie familiale, loisirs, alimentation, etc. Le moindre imprévu ou changement tant dans les revenus que dans les dépenses devient un obstacle de taille, brisant le fragile équilibre budgétaire. Arrive un temps où les gens utilisent

une carte de crédit pour en payer une autre qui a servi à faire le versement sur une marge et ainsi de suite.

Il est certain que le consommateur a toujours la possibilité de dire non à toutes les offres, malgré la pression sociale, l'environnement, les besoins de chacun des membres de la famille, etc. Cependant, possède-t-il toujours les informations nécessaires à la prise de décision libre et éclairée? Un certain nombre de lois protègent le consommateur, mais l'application en est souvent déficiente (ex. consentement présumé) et les moyens de contrôle de plus en plus effacés. L'État québécois semble faire le choix de s'orienter vers l'harmonisation de nos lois avec le reste du Canada, ce qui pourrait représenter une perte pour les Québécois.

La responsabilité des consommateurs, c'est également disposer des moyens nécessaires pour faire valoir leurs droits. Effectivement, « les connaissances et habiletés ont un impact significatif sur les choix et comportements des consommateurs (...) le fait d'utiliser des produits financiers sans en avoir les connaissances préalables peut mener à de mauvaises décisions qui ont des conséquences importantes pour les consommateurs, à plus forte raison dans un environnement où les produits financiers vont en se complexifiant»⁷⁰. Pour qu'un consommateur puisse faire valoir ses droits, il doit en avoir les moyens en termes d'argent, de temps, mais également en terme de connaissances personnelles. Les consommateurs doivent ainsi être mieux informés des différentes formes de crédit disponibles et des risques inhérents à l'utilisation du crédit. Pour leur donner ces capacités, nous devons miser sur une meilleure formation offerte à l'école, mais également au sein des ménages. Les consommateurs doivent avoir accès aux formations et aux outils qui leur permettront de reprendre le contrôle sur la gestion de leurs finances personnelles.

- Union des consommateurs revendique le renforcement de la formation dans les écoles primaires et secondaires liée au budget et à la consommation.

REVENDEICATIONS

56. Union des consommateurs revendique qu'aucune forme de sollicitation au crédit ne soit faite à domicile de sorte que ce soit les gens qui entreprennent eux-mêmes cette démarche.
57. Union des consommateurs revendique le renforcement de la formation dans les écoles primaires et secondaires liée au budget et à la consommation.
58. Union des consommateurs revendique la mise en place des ressources nécessaires pour que les lois et règlements en matière de protection du consommateur s'appliquent.
59. Union des consommateurs revendique que soient intégrées à la *Loi sur les coopératives de crédit* des règles permettant à quiconque d'ouvrir un compte bancaire s'il respecte les exigences faites aux institutions financières du Canada.
60. Union des consommateurs revendique l'abaissement à 35 % du taux légal des intérêts actuellement à 60 %.
61. Union des consommateurs revendique la réglementation des taux d'intérêt sur les cartes de crédit, particulièrement celles des magasins.
62. Union des consommateurs revendique que le paiement minimum obligatoire sur une carte de crédit soit fixé à 5 %, tel qu'il était autrefois.

⁷⁰ **FÉDÉRATION DES ASSOCIATIONS COOPÉRATIVES D'ÉCONOMIE FAMILIALES (FACEF)**. Les connaissances et les habiletés des consommateurs canadiens, Montréal, Canada, juin 2001, p. 57.

3.3 ÉNERGIE

a) Hydro-Québec

Lors de sa création en 1944, l'article 22 de sa loi constitutive stipulait que la mission confiée à Hydro-Québec était de : « fournir l'énergie aux municipalités, aux entreprises industrielles ou commerciales et aux citoyens de cette province aux taux les plus bas compatibles avec une saine administration financière ». Hydro-Québec n'avait alors qu'une envergure régionale, limitée à la région de Montréal, puisqu'elle avait été créée suite « aux abus commis par la défunte *Montreal Light, Heat and Power Consolidated* »⁷¹.

En 1962, le Québec étendait la nationalisation de l'électricité à l'ensemble du territoire: Hydro-Québec prenait alors son véritable envol, et devenait l'imposante société d'État que l'on connaît aujourd'hui. Ce grand projet découlait d'une volonté collective d'uniformiser les tarifs d'électricité, très disparates à cette époque, mais aussi de « normaliser l'ensemble des procédures administratives et de mettre fin à la multiplicité des équipements de transport d'électricité »⁷². Le mandat spécifique octroyé à Hydro-Québec était clair : être « une entreprise de service public et non une entreprise poursuivant des objectifs commerciaux »⁷³, et cimentait l'adhésion de la population autour de cet outil collectif⁷⁴. Trois principes fondamentaux ont présidé à la nationalisation pour former ce qu'on appelle le Pacte social : des tarifs bas et qui varient peu dans le temps, l'uniformité territoriale des tarifs et la propriété collective des équipements. La mise en place d'Hydro-Québec comme société d'État a entraîné une électrification générale des logements au Québec, encouragé par les gouvernements de l'époque.

En 1981, un premier virage a lieu, modifiant le mandat original d'Hydro-Québec pour « devenir celui d'une entreprise à vocation commerciale devant répondre à de nouveaux critères opérationnels »⁷⁵. Ce changement permet alors au gouvernement de se rétribuer par le biais des profits générés par l'entreprise.

En 2000, la promulgation d'une loi séparant les entités d'Hydro-Québec (Distribution, Production et Transport) mène à la création du Bloc patrimonial (qui garantit à HQ Distribution la fourniture d'un tarif préférentiel pour 165TWH) et change la finalité même de sa création, car l'électricité n'est alors plus fournie par HQ production dans le but unique de servir la collectivité, mais de dégager une marge bénéficiaire suffisante afin de verser des dividendes à l'actionnaire gouvernemental.

Dans son Plan budgétaire 2013 dans lequel il s'évertue à atteindre le « déficit zéro », le gouvernement indique sa volonté de voir Hydro-Québec « fournir un effort additionnel » puisque « le bénéfice net d'Hydro-Québec constitue un revenu non négligeable pour l'État québécois »,

⁷¹ **DIONNE-MARSOLAIS, Rita.** Des défis à la mesure des compétences québécoises, Hydro-Québec: Autres temps, autres défis, Les Presses de l'Université du Québec, 1995, [En ligne] : http://classiques.ugac.ca/contemporains/comeau_robert/hydro_quebec/hydro_quebec.html (page consultée le 13 mai 2013).

⁷² **PELLETIER, Jean-Marc.** La nationalisation de l'électricité au Québec : repères historiques, L'Action nationale, vol. XCIV, Nos 5-6 (mai-juin 2004), p. 82. [En ligne] <http://bibnum2.banq.qc.ca/bna/actionnationale/src/2004/05/06/03/2004-05-06-03.pdf> (document consulté le 24 octobre 2013).

⁷³ **PELLETIER, Jean-Marc.** Ibid. p. 83.

⁷⁴ **PELLETIER, Jean-Marc.** Ibid. p. 90.

⁷⁵ **PELLETIER, Jean-Marc.** Ibid. p. 91.

et finalement que « le retour à l'équilibre budgétaire, et son maintien par la suite, requièrent un effort de tous ceux qui peuvent contribuer à résorber l'impasse budgétaire actuelle ». Les dividendes versés au gouvernement par Hydro-Québec se substituent donc à une fiscalité plus progressive telle que l'est l'impôt sur le revenu des particuliers et des sociétés.

50 ans après la nationalisation, Hydro-Québec ne s'inscrit plus dans une volonté de livrer de l'énergie « aux taux les plus bas » à la collectivité, mais se dirige vers une gestion d'entreprise privée où les profits sont maximisés afin de répondre aux exigences financières toujours plus importantes des gouvernements. Quant à eux, les clients voient le montant de leurs factures en constante augmentation.

Les évolutions successives d'Hydro-Québec ont permis au gouvernement de se rétribuer de plus en plus et d'assurer ainsi son financement par le biais d'un service essentiel.

En effet, toutes les lois et modifications de la structure d'Hydro-Québec vont dans le même sens : permettre au gouvernement de fixer les tarifs pour ensuite récupérer les bénéfices financiers.

Or, cette utilisation abusive d'un service public à des fins de financement, revient à faire de la taxation déguisée, qui se répercute directement sur les ménages par le biais des factures d'électricité. Pour cette raison :

- Union des consommateurs revendique que la mission première d'Hydro-Québec soit d'offrir le service d'électricité aux meilleures conditions possibles pour les usagers résidentiels du Québec.

b) La Régie de l'énergie et le traitement des plaintes

La Régie de l'énergie, créée en 1996 a pour mission d'assurer la conciliation entre intérêts publics, protection du consommateur et un traitement équitable du transporteur d'électricité et des distributeurs. Elle est chargée, entre autres, d'approuver les tarifs ainsi que les conditions de service dans les domaines du transport et de la distribution de l'électricité et du gaz au Québec.

Or, le gouvernement est de plus en plus intrusif vis-à-vis de ce tribunal indépendant. L'autonomie nécessaire dont doit disposer la Régie pour fonctionner est mise à mal par les injonctions du gouvernement qui voit là un moyen de financement idéal et sans limites.

Pourtant, l'indépendance de la Régie de l'énergie est fondamentale pour conserver son rôle de protection des consommateurs. Les déviations observées actuellement posent question sur l'avenir de la Régie de l'énergie si elle se retrouve vidée de son contenu. De plus, toutes les divisions d'Hydro-Québec ne sont pas soumises à l'autorité de la Régie de l'énergie, ce qui entraîne une opacité dans la gestion et les finances d'Hydro-Québec.

- Union des consommateurs revendique que les divisions d'Hydro-Québec soient soumises à l'autorité de la Régie de l'énergie aux fins de l'établissement des tarifs d'électricité.

Le Protecteur du citoyen a pour mandat d'examiner « les plaintes des personnes, entreprises, groupes ou associations qui croient avoir été traités de manière injuste ou incorrecte par un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec ou encore par un établissement du

réseau de la santé et des services sociaux »⁷⁶. Or, actuellement, le Protecteur du citoyen ne peut pas intervenir dès lors qu'il s'agit d'une société d'État, alors même qu'Hydro-Québec dessert 4 millions de clients au Québec.

- Union des consommateurs revendique que le gouvernement nomme un protecteur du citoyen, décisionnel et investi des pouvoirs nécessaires pour traiter les dossiers des clients de toutes les sources d'énergie.

c) Ménages à faible revenu

Les ménages à faible revenu sont les premiers touchés par les augmentations continues des factures d'électricité. Pourtant, quelles que soient leurs ressources financières, l'électricité est un service essentiel qui doit être accessible à tous.

Les ententes de paiement ont beaucoup évolué ces dernières années, permettant de trouver des solutions pour les ménages à faible revenu qui ont une dette envers Hydro-Québec. Bien que ces ententes soient une solution efficace et bénéfique, elles ne pallient pas toutes les situations et surtout, elles sont une réponse temporaire à un problème permanent : la précarisation des ménages.

Les démarches actuelles du gouvernement démontrent une volonté de maximisation des profits au détriment des ménages. Chaque augmentation des frais d'électricité affecte directement sur le pouvoir d'achat des ménages à faible revenu.

- Union des consommateurs revendique que cesse immédiatement l'utilisation abusive d'un service essentiel tel que l'électricité comme moyen de financement de l'État.

De nombreux ménages rencontrent des difficultés de paiements. L'ajout de frais administratifs liés aux retards de paiement, les obligations de dépôt en cas de débranchement sont des facteurs d'aggravation des situations financières de ces personnes et entraînent un désespoir quant à leurs perceptions de pouvoir améliorer leurs situations. Le paiement d'une facture d'énergie représente déjà un effort financier conséquent (au regard des revenus) pour qu'il soit en plus appliqué des frais supplémentaires.

- Union des consommateurs revendique pour les ménages à faible revenu, l'abolition des frais administratifs et des obligations de dépôt imposés par les distributeurs d'énergie réglementés.

En 2012, 45 300 ménages ont été débranchés, faute de n'avoir pu honorer le paiement de leurs factures d'électricité. Bien que les coupures d'électricité ne soient plus autorisées entre le 1^{er} décembre et le 31 mars de chaque année, le nombre de personnes débranchées est encore beaucoup trop élevé et est le théâtre de situations dramatiques. Que penser d'une famille avec des enfants en bas âge qui se fait couper son chauffage en avril, alors que les températures avoisinent encore les 0°C?

⁷⁶ **PROTECTEUR DU CITOYEN.** Un médiateur impartial et indépendant, site de l'organisme, page d'accueil, Québec, 28 octobre 2013. [En ligne] <http://www.protecteurducitoyen.qc.ca/> (page consultée le 28 octobre 2013).

De plus, seule Hydro-Québec est soumise à l'obligation de rebrancher entre le 1^{er} décembre et le 31 mars de chaque année. Qu'en est-il des ménages qui sont en contrat avec d'autres distributeurs?

L'Union des consommateurs estime que les conditions météorologiques québécoises nécessitent la présence de chauffage en état de fonctionnement pour une période d'au moins 6 mois par an afin que chacun puisse être assuré de vivre dans des conditions décentes.

- Union des consommateurs revendique que tous les distributeurs d'énergie réglementés soient soumis à la même interdiction d'interrompre leurs services de distribution d'énergie du 1^{er} novembre au 30 avril.

d) Efficacité énergétique

Le parc locatif québécois montre dans certaines régions une vétusté importante. Le « déséquilibre persistant du marché locatif privé a de nombreuses conséquences négatives pour les locataires, le parc de logement locatif privé et même, à long terme, sur la diversité des quartiers. Une faible disponibilité des logements locatifs crée un effet de rareté qui a tendance à provoquer une hausse plus importante des loyers ainsi qu'un laisser-aller de l'entretien des immeubles de la part des propriétaires. La négligence de l'entretien des immeubles mène à une dégradation du parc de logements locatifs. De plus, les propriétaires peuvent se montrer plus sélectifs quant aux locataires en refusant ceux considérés comme plus problématiques tels les familles, les jeunes ou les personnes à faible revenu. L'augmentation rapide des loyers peut aussi contribuer à la gentrification de certains quartiers en excluant les personnes moins nanties alors que d'autres quartiers peuvent voir leur cadre bâti lourdement handicapé par le manque d'entretien des immeubles »⁷⁷. L'exemple de l'île de Montréal est une bonne illustration de la difficulté des ménages les plus pauvres à accéder à des logements bien isolés. Le manque d'isolation des fenêtres, la difficulté de réguler d'anciens chauffages, des appels d'air entraînent une surconsommation d'électricité pour ces personnes ainsi que des problèmes de santé. La mise en place et le maintien de programmes en efficacité énergétique sont indispensables pour soutenir ces ménages qui n'ont pas les moyens de changer de logement ni d'obliger leurs propriétaires à effectuer des réparations ou améliorations du logement.

- Union des consommateurs revendique un meilleur accès ainsi que l'amélioration continue des programmes en efficacité énergétique.

REVENDEICATIONS

63. Union des consommateurs revendique que la mission première d'Hydro-Québec soit d'offrir le service d'électricité aux meilleures conditions possibles pour les usagers résidentiels du Québec.
64. Union des consommateurs revendique que les divisions d'Hydro-Québec soient soumises à l'autorité de la Régie de l'énergie aux fins de l'établissement des tarifs d'électricité.
65. Union des consommateurs revendique que le gouvernement nomme un protecteur du citoyen, décisionnel et investi des pouvoirs nécessaires pour traiter les dossiers des clients de toutes les sources d'énergie.

⁷⁷ RIVEST, Carol-Ann. Le logement locatif privé – enjeux et encadrement à Montréal, Projet terminal, baccalauréat en Urbanisme. Institut d'urbanisme, Université de Montréal, Montréal, 3 mai 2010, p. 5. [En ligne] <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/4020> (page consultée le 23 octobre 2013).

66. Union des consommateurs revendique un meilleur accès ainsi que l'amélioration continue des programmes en efficacité énergétique.
67. Union des consommateurs revendique que tous les distributeurs d'énergie réglementés soient soumis à la même interdiction d'interrompre leurs services de distribution d'énergie du 1^{er} novembre au 30 avril.
68. Union des consommateurs revendique pour les ménages à faible revenu, l'abolition des frais administratifs et des obligations de dépôt imposés par les distributeurs d'énergie réglementés.
69. Union des consommateurs revendique que cesse immédiatement la tarification abusive d'un service essentiel tel que l'électricité comme moyen de financement de l'État.

3.4 SANTÉ

a) Origine et évolution

Lorsque la province de Québec a choisi d'adhérer au régime canadien d'assurance hospitalisation en 1961, la maladie était la principale cause d'endettement des familles. La grande majorité des hôpitaux était privée (sur les 293 hôpitaux que comptait la province, 64,5 % appartenaient à des intérêts privés⁷⁸) et une maladie grave pouvait facilement entraîner la ruine.

La mise en place de l'assurance maladie, en 1971, suite aux travaux de la Commission Castonguay qui recommandait un système de santé public, gratuit, accessible et universel, a permis d'élargir l'accès à l'ensemble des services médicaux. Durant les années 70 et 80, la gratuité des médicaments a été instaurée progressivement pour les personnes âgées, les personnes assistées sociales, et les personnes atteintes de maladie grave ou chronique. Enfin, vers la fin des années 70, les services à domicile ont été ajoutés à la couverture publique, mais faute de financement, ils ont toujours souffert de rationnement et n'ont jamais pu répondre à la demande.

Ces programmes ont apporté des bénéfices inestimables aux personnes à faible revenu.

Malgré les bienfaits démontrés d'un plus grand accès aux soins de santé et aux services sociaux pour la santé publique, les années 90 ont marqué le début de la réduction des services couverts par l'État : graduellement, les soins des yeux et des dents ont vu leur couverture réduite comme peau de chagrin; des frais afférents sont apparus (gouttes ophtalmiques, duplicata de dossier médical...); des coopératives de santé demandant des frais pour devenir membre sont apparues. Aussi, les programmes de mise à la retraite instaurés dans les années 1990 au Québec dans un contexte de lutte au déficit ont forcé le départ d'environ 17 000 employés du réseau de la santé et de près de 2000 médecins.

Ces différentes vagues de compressions ont entraîné une détérioration marquée de la qualité et l'accessibilité des services, dont le réseau public ne se remet pas. Le respect de la dignité des personnes perd tout son sens lorsque des soins sont donnés dans les corridors d'hôpitaux, que les listes d'attente s'allongent, que les services ne sont pas disponibles dans certaines régions et qu'il devient difficile de trouver un médecin.

⁷⁸ **GUÉRARD, François.** Histoire de la santé au Québec, Boréal express, Canada, 1996, page 68.

- Union des consommateurs revendique que le gouvernement du Québec veille au maintien d'un système de santé et de services sociaux public et universel, géré et financé par l'État.
- Union des consommateurs revendique que le gouvernement du Québec finance les services de santé et les services sociaux par la voie de l'impôt sur le revenu uniquement, sans recours à la tarification ou à un ticket modérateur.

Le gouvernement fédéral a une grande part de responsabilité dans cette situation : alors qu'il versait 19,3 milliards de dollars pour le *Transfert canadien en matière de santé et de programmes sociaux* en 1995 (ce transfert sert à financer la santé, l'éducation postsecondaire et l'aide sociale), il ne donnait plus que 11 milliards de dollars en 1997 et 6,530 milliards \$ en 1999-2000. Cependant, il est à noter que ces transferts fédéraux ont recommencé à augmenter en 2004, suite à une entente conclue entre les provinces et le fédéral : 11,970 milliards \$ en 2006-2007 (dont 30,5 % dévolus à la santé)⁷⁹, 17,110 milliards \$ en 2009-2010 (dont 24,4 % pour la santé)⁸⁰ et 17,2 milliards \$ en 2012-2013 (dont 39,2 % pour la santé). Les principaux transferts fédéraux aux provinces et la péréquation viendront à échéance le 31 mars 2014. Selon le Gouvernement du Canada, à l'issue de la renégociation des transferts fédéraux, le gouvernement du Québec devrait recevoir 17,8 milliards de dollars au titre des principaux transferts en 2013-2014.⁸¹ Malgré une constante évolution des transferts au cours des dix dernières années, ces montants ne permettent toutefois pas de couvrir la croissance des dépenses en santé que le Québec doit financer.

En vertu de la Loi canadienne sur la santé, le ministre fédéral de la santé a l'obligation d'assurer le contrôle et le respect des cinq principes prévus à la Loi. Mais, l'indifférence gouvernementale est telle qu'aucun ministre ne signale au Parlement et n'empêche les importants projets de privatisation en cours dans plusieurs provinces, le Québec en premier lieu, qui constituent tous un risque sérieux pour l'intégrité et la viabilité de l'assurance maladie.

- Union des consommateurs revendique que le gouvernement fédéral fasse respecter intégralement les principes prévus à la Loi canadienne sur la santé : administration publique, intégralité, universalité, transférabilité et accessibilité.

b) Régime public universel de plus en plus menacé

En 2002, le rapport Romanow sur l'avenir des soins de santé au Canada invitait les provinces à renouveler leur engagement envers un système de santé universellement accessible et financé par l'État. Il proposait de bâtir l'avenir sur des services publics de santé universels, de faire la promotion du droit à la santé et d'énoncer des valeurs d'égalité, de justice sociale et de solidarité. Ce rapport est malheureusement resté lettre morte.

La loi 25 adoptée en décembre 2003 est venue transformer l'organisation des services de santé et des services sociaux : les Agences régionales (anciennes Régies régionales) ont maintenant pour mission la réorganisation des services de santé sur un même territoire, par la fusion des

⁷⁹ **L'OBSERVATOIRE DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE-ENAP.** Profil des transferts fédéraux au Québec en 2006-2007, 2008.

⁸⁰ **L'OBSERVATOIRE DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE-ENAP.** Profil des transferts fédéraux au Québec en 2009-2010, 2011, p. 2.

⁸¹ **MINISTÈRE DES FINANCES CANADA.** Tableaux des transferts, gouvernement du Canada, ministère des Finances, Ottawa, s.d. [En ligne] <http://www.fin.gc.ca/fedprov/mtp-fra.asp#Quebec> (page consultée le 15 octobre 2013)

établissements de santé. Les CLSC, CHSLD publics et les CH de soins généraux d'un territoire constituent un seul établissement nommé *Centre de santé et de services sociaux* (CSSS) avec un conseil d'administration au sein duquel la population est peu représentée.

En continuité avec la loi 25, la loi 83 (2006) propose des changements fondamentaux en facilitant le financement par ententes de services et sous-traitance. C'est la consécration d'un transfert de responsabilité vers le communautaire et le privé. Au nombre des conséquences, la crainte que la qualité des services offerts par l'entreprise privée, dont l'objectif est le profit, ne soit compromise tout comme les conditions de travail des employés y travaillant. Nous craignons également que les organismes communautaires, mis à contribution par les réseaux locaux dans le cadre d'ententes de service, ne deviennent des producteurs de services à moindre coût au détriment de la perte de leur mission citoyenne d'origine.

En septembre 2004, une entente signée entre le fédéral et les provinces assure un financement fédéral stable en santé pour les dix prochaines années. Or, cette entente ne traite pas de la problématique de la privatisation des soins de santé et les provinces en profitent pour ouvrir grandes leurs portes à un régime privé parallèle à but lucratif.

c) Jugement de la Cour suprême

La menace est pourtant bien réelle. En 2005, dans la cause Chaoulli, la Cour suprême du Canada⁸² invalidait deux dispositions de deux lois québécoises (assurance hospitalisation et assurance maladie) qui jusqu'alors avaient pour objectif d'interdire l'assurance privée pour les services de santé offerts dans le cadre du régime public. Sans contester le besoin de préserver un système de santé public, la décision allègue que l'attente induite (sans la définir) pour recevoir des soins contrevient à la Charte des droits et libertés de la personne. La Cour donne un an au Québec pour proposer des mesures permettant de réduire les délais d'attente.

En 2006, comme réponse au jugement Chaoulli, Québec adopte la loi 33. Cette loi autorise entre autres le recours à l'assurance privée pour trois types d'interventions (hanche, genou et cataracte) qui devront obligatoirement avoir lieu dans des cliniques médicales spécialisées (CMS) où n'exercent que des médecins ne participant pas au régime public. La loi 33 vient ainsi assurer la légitimité et la rentabilité du réseau privé à but lucratif⁸³. En 2007, par voie de règlement, le ministre Couillard ouvrira la liste des interventions praticables en cliniques privées, de trois à une cinquantaine. Or, l'application de ce nouveau règlement a été suspendue en novembre 2008 face au tollé soulevé. En juin 2009, le ministre de la Santé, Yves Bolduc, a fait adopter la Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant les CMS et les laboratoires d'imagerie médicale générale, faisant en sorte que le nombre de traitements médicaux spécialisés pouvant être effectués de façon exclusive dans un CMS soit désormais circonscrit. Cette loi précise en outre que tout traitement spécialisé qui n'est pas spécifiquement mentionné au règlement ne pourra être fourni que par un établissement public exploitant un centre hospitalier. Suite à l'adoption de cette Loi, la CSN et la FTQ ont abandonné leur recours juridique en Cour supérieure, entrepris en 2009, pour faire déclarer illégal le règlement.

⁸² Chaoulli c. Québec (Procureur général), 2005 CSC 35, 9 juin 2005. [En ligne] <http://csc.lexum.umontreal.ca/fr/2005/2005csc35/2005csc35.html> (page consultée le 30 mai 2011).

⁸³ **TRUDEL, Jonathan.** Santé, Bonjour le privé, in L'actualité, Montréal, 15 avril 2008.

d) **Le rapport Ménard et le rapport Castonguay**

Le rapport Ménard (*Pour sortir de l'impasse : la solidarité entre nos générations*) est déposé en juillet 2005 et reprend essentiellement les solutions liées à la privatisation mises de l'avant par le rapport Clair en 2000 (*Les solutions émergentes*). En effet, le document cible le vieillissement de la population comme principal facteur du manque de financement en santé. Pour trouver ce financement, le rapport entrevoit l'ouverture aux partenariats public-privé (PPP), l'augmentation de la taxe à la consommation (TVQ) ou la hausse des tarifs d'Hydro-Québec. Pour ralentir la croissance des coûts des soins aux personnes âgées, il est proposé d'instaurer une assurance obligatoire contre la perte d'autonomie afin d'assurer une équité intergénérationnelle en faisant porter le fardeau financier sur les générations utilisatrices. Enfin, aucune mesure du rapport Ménard n'est proposée pour contrôler le coût des médicaments.

En 2008, un groupe d'étude mené par Claude Castonguay présente des pistes de solution pour le financement du système de santé (le rapport est intitulé *En avoir pour notre argent*). Les propositions vont vers le recours au principe d'utilisateur-payeur et l'ouverture à une plus grande privatisation, notamment en confiant la gestion des hôpitaux au secteur privé et en accélérant le déploiement des cliniques privées de santé. Face au tollé, le gouvernement libéral de Jean Charest déclare ne pas vouloir donner suite aux recommandations.

e) **Une privatisation bien entamée au Québec**

La conséquence de ce sous-financement chronique en santé : le Québec est l'endroit où les dépenses publiques par habitant pour les soins de santé sont les plus faibles au Canada. En 2008, les dépenses en santé par habitant étaient de 3 006 \$ au Québec comparativement à 3 330 \$ pour l'ensemble du Canada⁸⁴. En 2012, la tendance se poursuit : le Québec est toujours la province qui enregistre les dépenses de santé par habitant les moins élevées avec un résultat estimé à 3 513 \$⁸⁵.

Ainsi, la voie se libère pour les entreprises privées désirant investir dans le juteux marché des soins de santé : selon l'OCDE, la part du secteur privé dans les dépenses en santé au Québec a augmenté depuis un peu plus de 25 ans, passant de 20 % en 1981 à près de 30 % en 2006 et s'est maintenue autour de cette proportion au cours des dernières années⁸⁶. Ce transfert des dépenses pénalise directement les personnes à faible revenu qui doivent assumer des coûts additionnels pour leur santé, sans égard à leur capacité de payer. Le sous-financement chronique du réseau public favorise donc le développement d'une médecine à deux vitesses, où les mieux nantis (ou ceux possédant une assurance complémentaire) peuvent avoir accès rapidement à des soins privés, alors que les autres doivent patienter indéfiniment sur les listes d'attente. C'est tout un système de médecine parallèle qui est en train de se développer pour les examens de résonance magnétique, les échographies, l'opération de la cataracte, la physiothérapie et les prises de sang. Certaines cliniques privées louent aussi leurs locaux à des chirurgiens. Pour tous ces services, les patients déboursent plusieurs centaines de dollars. Le développement de cette médecine privée se fait aux dépens du régime public, qui se retrouve

⁸⁴ **INSTITUT CANADIEN D'INFORMATION SUR LA SANTÉ.** Tendances des dépenses nationales de santé : de 1975 à 2008 : base de données sur les dépenses nationales de santé, 2008.

⁸⁵ **INSTITUT CANADIEN D'INFORMATION SUR LA SANTÉ.** Tendances des dépenses nationales de santé, 1975 à 2012, 2012, pp. 45 et 46.

⁸⁶ **MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX.** Info-dépenses 2012, gouvernement du Québec, Québec, p. 26. [En ligne]
<http://www.informa.msss.gouv.qc.ca/Details.aspx?Id=PCqsn6x59HA> (document consulté le 28 octobre 2013).

même parfois à rembourser certains actes médicaux à des cliniques privées qui chargent pourtant des frais à leurs patients⁸⁷! Le groupe Médecins québécois pour le régime public mène d'ailleurs une campagne à ce sujet (2013) pour réclamer la fin des frais abusifs facturés aux patients pour des soins médicalement requis⁸⁸.

Le privé s'est donc engouffré dans la brèche avec pour résultat qu'en 2000, le Québec occupait le troisième rang des provinces canadiennes, derrière l'Alberta et l'Ontario, pour les dépenses privées consacrées à la santé⁸⁹. Et en 2008, le Québec était même le champion de la privatisation au Canada⁹⁰. En 2010, d'autres provinces ont déclassé le Québec, qui continue cependant d'avoir une croissance des dépenses privées plus élevée que la moyenne canadienne dont la hausse est estimée à 4,6 % contre 5,9 % pour le Québec en 2012)⁹¹.

Est-ce vraiment ce que les Québécois veulent? Une étude de la *Ontario Health Coalition* démontre que les temps d'attente sont plus longs dans les régions où la privatisation est la plus avancée⁹². Il semble clair que l'avènement des cliniques privées réduit encore davantage la capacité du système public de répondre aux besoins en drainant ressources financières et humaines ainsi qu'en créant un système à deux vitesses où les moins nantis seront de nouveau laissés pour compte, comme avant 1961. La situation d'avant l'instauration d'un système d'assurance maladie guette le Québec, à moins que tous aient subitement les moyens de déboursier 12 000 \$ pour une nouvelle hanche, 100 \$ pour une prise de sang ou 500 \$ pour une échographie.

f) Assurance médicaments

Le rapport Gagnon⁹³ recommandait, en 1995, l'instauration⁹³ d'un régime universel d'assurance médicaments reposant sur le postulat que « la pharmacothérapie est aussi essentielle à la santé de la population que les autres traitements médicaux, qu'elle remplace ou modifie d'ailleurs souvent ». L'objectif premier de ce régime était de garantir aux citoyens un accès équitable aux médicaments. La mise en place du Régime général d'assurance médicaments (RGAM), en 1997, a représenté un progrès incontestable pour les 1,5 million de personnes qui ne bénéficiaient auparavant d'aucune protection d'assurance. D'autant plus que, depuis 2008, les personnes prestataires de l'assistance-emploi et les aînés touchant de 94 % à 100 % de Supplément de revenu garanti bénéficient gratuitement du RGAM⁹⁴.

⁸⁷ **MEHRA, Nathalie.** *Eroding Public Medicare : Lessons and Consequences of For-Profit Health Care Across Canada*, Ontario Health Coalition, 2008, 169 pages. [En ligne] <http://www.web.net/~ohc/Eroding%20Public%20Medicare.pdf> (document consulté le 23 octobre 2013).

⁸⁸ **MÉDECINS QUÉBÉCOIS POUR LE RÉGIME PUBLIC.** *La mixité en radiologie : un modèle à deux vitesses en voie de prolongation*, mai 2012. [En ligne] <http://mqrp.qc.ca/MQRP2012AGA.pdf> (document consulté le 23 octobre 2013).

⁸⁹ **COALITION SOLIDARITÉ SANTÉ.** *Notes en vue des consultations de la Commission Clair*, fiche 4, Montréal, août 2000.

⁹⁰ **TRUDEL.** *Op. cit.*, Note 83.

⁹¹ **SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX QUÉBEC.** *Bulletin d'information sur les dépenses de santé comparatives tant à l'échelle canadienne que sur le plan international*, gouvernement du Québec, Québec, novembre 2012, p. 28.

⁹² **MEHRA, Nathalie.** *Op. cit.*, note 87.

⁹³ **GAGNON, R. et al.** *Mise en place d'un régime universel de base d'assurance médicaments au Québec [analyse de faisabilité]*, Québec, Ministère de la santé et des services sociaux, mai 1995.

⁹⁴ Avant 2008, seuls les prestataires d'assistance emploi avec contraintes sévères et les aînés recevant 100 % du SRG profitaient du RGAM gratuit.

Cependant, le fonctionnement optimal du RGAM est affecté par son caractère hybride : en effet, les personnes ayant accès à un régime collectif d'assurance (habituellement offert par l'employeur) sont dorénavant contraintes d'y souscrire.

Les conséquences de ce régime hybride sont importantes : les bénéficiaires du RGAM ne profitant pas de la gratuité des médicaments se partagent le fardeau de son financement et subissent la hausse constante des cotisations : la prime maximale est en effet passée de 175 \$ en 1996 à 607 \$ en 2013, un lourd fardeau. Aussi, les assurés des régimes collectifs subissent certaines iniquités par rapport aux assurés du RGAM : par exemple, ils ne bénéficient pas de la couverture gratuite pour leurs enfants et doivent déboursier une taxe de 9 % sur leurs primes⁹⁵. Mais surtout, ils subissent de façon disproportionnée l'augmentation fulgurante du prix des médicaments: certains groupes déplorent ainsi que leurs primes d'assurance maladie augmentent de 38 % par an⁹⁶ alors qu'autour de 80 % de cette hausse est liée à la prime d'assurance médicaments⁹⁷... Il en résulte que « s'assurer est devenu carrément trop onéreux (...) Pour un revenu de 30 000 \$, un (assuré) devait consacrer, en 2007, 3 110 \$ à ses assurances collectives. De ce montant, 2 328 \$ (près de 8 % de son revenu brut) pour sa seule prime d'accident maladie (médicaments), soit plus du double qu'au régime public »⁹⁸.

L'adoption d'un régime entièrement public au Québec améliorerait l'équité dans l'accès aux médicaments tout en permettant de se donner les moyens d'économiser des millions \$.

g) Le prix des médicaments : en hausse constante

Les dépenses en médicaments et en services pharmaceutiques représentent le deuxième poste de dépenses le plus important à la RAMQ, après celui des services médicaux. De 1996 à 2005, le taux de croissance annuel du PIB était de 4,9 %, le taux de croissance des dépenses du ministère de la Santé de 5,5 %... et celui du programme des services pharmaceutiques et des médicaments de la RAMQ, de 14,1 %.

La hausse des dépenses en médicaments s'explique en partie par l'introduction de nouveaux médicaments plus dispendieux et pas nécessairement de qualité supérieure à ceux déjà sur le marché (seulement 15 % des nouveaux médicaments seraient significativement supérieurs à ceux déjà sur le marché). Sur ce plan, notons que la Nouvelle-Zélande a fait des économies de près de 50 % grâce à des mesures de contrôle de dépenses telles que des appels d'offres.

Le Québec est en retard à ce niveau : en effet, la Politique du médicament adoptée au Québec en 2007 ne remplit pas ses promesses. D'autant plus qu'elle a permis le dégel du prix des médicaments et choisi de maintenir la règle des 15 ans jusqu'en janvier 2013, moment où le Québec a enfin procédé à son abolition. Cette règle n'étant plus en vigueur, la Régie d'assurance maladie du Québec (RAMQ) doit donc rembourser le plus bas prix, soit celui du

⁹⁵ **UNION DES CONSOMMATEURS.** Pour un régime public universel d'assurance médicaments au Québec, Montréal, juin 2009. [En ligne] <http://uniondesconsommateurs.ca/docu/sante/MemAssurRxJuin2009UC.pdf> (document consulté le 23 octobre 2013).

⁹⁶ **SOCIÉTÉ DES AUTEURS DE RADIO, TÉLÉVISION ET CINÉMA (SARTEC).** L'assurance médicaments menace les petits régimes d'assurance collective, 15 avril 2008. [En ligne sur le site de Market Wired] <http://www.marketwired.com/press-release/lassurance-medicaments-menace-les-petits-regimes-dassurance-collective-844119.htm> (page consultée le 15 novembre 2013).

⁹⁷ **SYNDICAT DE LA SOCIÉTÉ DES ALCOOLS DU QUÉBEC (SAQ).** Lettre du Syndicat des employés de magasins et de bureaux de la SAQ, Québec, 9 février 2005.

⁹⁸ **SARTEC.** *Op. cit.*, Note 96.

médicament générique, pour la soixantaine de médicaments qui étaient encore couverts par la règle de 15 ans. Cela permettra au gouvernement d'économiser autour de 180 millions \$. Il s'agit d'un gain important et la Coalition solidarité santé a d'ailleurs salué l'importante implication d'Union des consommateurs dans l'heureux dénouement de ce dossier.⁹⁹ L'abolition de la règle de 15 ans n'est toutefois pas la seule mesure qui devra être mise en place afin de réduire les dépenses en médicaments.

La journée d'étude que nous avons organisée à l'automne 2010 sur le thème *Contrôle du coût des médicaments : une priorité pour les finances publiques* a permis de réunir une variété d'experts venus exposer plusieurs façons concrètes de réduire nos dépenses en médicaments au Québec : changer le mode de fixation du prix des médicaments génériques, abolir la règle de 15 ans, ne plus rembourser les médicaments d'imitation, mettre fin à la médicalisation de notre société, réduire l'influence de l'industrie pharmaceutique dans les facultés de médecine et les cabinets de médecins, imiter la Nouvelle-Zélande, instaurer un régime public universel d'assurance médicaments...

- Union des consommateurs revendique l'adoption par le gouvernement du Québec de mesures adéquates pour assurer un accès équitable aux médicaments et un meilleur contrôle des coûts et des prix.
- Union des consommateurs revendique que le gouvernement du Québec assure la gratuité des médicaments à toute personne dont les revenus se situent sous le seuil de pauvreté.

h) La publicité des médicaments

Des pressions s'exercent sur le gouvernement fédéral pour qu'il lève toute restriction à la publicité directe des médicaments d'ordonnance (PDMO). En décembre 2005, CanWest Mediaworks, un conglomérat qui détient des intérêts dans la télédiffusion, les journaux et l'Internet, a intenté une poursuite contre le gouvernement fédéral alléguant que l'interdiction de la PDMO constituait une violation injustifiée de sa liberté d'expression telle que garantie par l'article 2(b) de la Charte des droits et libertés du Canada. Nous sommes toujours en attente du jugement (automne 2013).

L'enjeu est de taille, car selon Steve Morgan, économiste de la santé, si le Canada permet la publicité des médicaments s'adressant directement aux consommateurs, les dépenses en médicaments vont augmenter de 10 milliards de dollars par année¹⁰⁰.

La PDMO contribue doublement à l'augmentation des coûts des soins de santé: 1) les compagnies pharmaceutiques refilent leurs énormes dépenses en frais de publicité dans le prix des médicaments tout en profitant de la plus grande consommation ainsi générée et 2) ce sont par la suite les régimes d'assurance médicaments qui doivent rembourser aux consommateurs le coût gonflé de ces médicaments.

⁹⁹ Coalition solidarité santé, Abolition de la règle des 15 ans : la coalition solidarité santé salue la contribution importante d'Union des consommateurs, 23 janvier 2013. [En ligne] <http://www.cssante.com/node/427> (page consultée le 15 octobre 2013).

¹⁰⁰ **COALITION CANADIENNE DE LA SANTÉ**. Publicité directe sur les médicaments : quel sera l'impact sur les régimes d'assurance médicaments?, s.d. [En ligne] <http://pharmacarenow.ca/wp-content/uploads/2010/06/FR-Factsheet4.pdf> (document consulté le 23 octobre 2013).

- Union des consommateurs revendique que le gouvernement fédéral maintienne l'interdiction de toute publicité sur les médicaments d'ordonnance.

i) Le Dossier santé Québec (DSQ)

Le DSQ est, selon le gouvernement, « un outil qui permettra de rendre accessible électroniquement aux professionnels de la santé habilités certaines informations cliniques pertinentes pour le suivi et la prise en charge des patients, quel que soit le lieu où le patient recevra des services de santé à travers le Québec ». L'objectif est donc de faciliter la circulation et le partage de l'information clinique entre les professionnels de la santé afin d'améliorer la qualité et la continuité des soins de même que la productivité.

Louables en soi, la mise en application de ces objectifs entraîne néanmoins quelques questionnements : l'encadrement légal envisagé est-il suffisant¹⁰¹, par exemple pour rassurer sur le fait que les DSQ ne se retrouveront pas entre les mains des assureurs ou des employeurs? Y aura-t-il véritablement consentement de la part du patient? Quel contrôle sera exercé sur les données du DSQ par les professionnels de la santé? Et par les patients? Quelles données s'y retrouveront : sait-on par exemple ce qu'englobe la catégorie « Données d'urgence »? Etc. Les questions sont nombreuses et les réponses, rares et évasives. La Coalition solidarité santé a publié en février 2010 un dépliant d'information critique sur le sujet, exposant tous les enjeux liés à l'informatisation des dossiers de santé¹⁰².

Le projet connaît des ratés importants. Sept ans après le début du programme, seulement 2 % des cliniques, 19 % des pharmacies et 21 % des hôpitaux sont branchés. Le dossier a évolué à pas de tortue au cours des dernières années. Mais en mai 2013, le ministre de la Santé et des Services sociaux, Réjean Hébert, a relancé le dossier. Il annonçait alors que le DSQ devrait avoir amorcé son déploiement dans chacune des régions du Québec à la fin de l'année 2013 pour atteindre l'objectif d'un branchement complet en 2015. Mais bien des problèmes techniques sont à régler d'ici là.

Lancé en 2006, le DSQ devait coûter 563 millions de dollars ; sept ans plus tard, les coûts sont estimés à environ 1,6 milliard de dollars.

Le Vérificateur général du Québec qui a consacré plusieurs rapports au DSQ, évoque de son côté de graves problèmes de gouvernance et conteste l'évaluation des coûts alloués au projet. Avec de tels constats, vaut-il la peine de poursuivre les efforts? Une étude britannique publiée en 2011 démontre qu'il n'existe aucune preuve des bienfaits de l'informatisation sur la santé des patients, la qualité des services ou le potentiel d'économies¹⁰³.

¹⁰¹ D'après une analyse effectuée en novembre 2007 par Anthony Hémond, notre analyste en vie privée et présentée à la Coalition solidarité santé lors d'une journée de formation, le projet actuel de Dossier santé Québec (DSQ) serait une « usine à gaz » : inutilement coûteux et compliqué.

¹⁰² **COALITION SOLIDARITÉ SANTÉ.** Le Dossier santé Québec : un outil, des questions!, Montréal, février 2010. [En ligne] http://www.cssante.com/sites/www.cssante.com/files/dossier_sante_quebec.pdf (document consulté le 15 octobre 2013).

¹⁰³ **PLOS MEDECINE.** The Impact of eHealth on the Quality and Safety of Health Care: A Systematic Overview, Cambridge, Royaume uni, janvier 2011. [En ligne] <http://www.plosmedicine.org/article/info:doi/10.1371/journal.pmed.1000387> (page consultée le 23 octobre 2013).

j) Une nouvelle taxe : la contribution santé

Le budget Bachand de 2010 annonçait l'instauration d'une nouvelle taxe, appelée contribution santé, applicable dès 2010, pour un montant de 25 \$ par personne gagnant plus de 14 080 \$ par année. Le montant est passé à 100 \$ en 2011 et à 200 \$ en 2012. Cette taxe a été fortement décriée pour son caractère régressif et inéquitable, à commencer par les péquistes qui promettaient l'abolition de cette taxe une fois au pouvoir. Malgré tout, le budget Marceau de 2012 annonçait un réaménagement de la taxe santé, plutôt que son abolition. À partir de 2013, les contribuables qui auront gagné moins de 18 000 \$ n'auront plus à payer la taxe santé. Ceux dont les revenus totaliseront de 18 000 à 20 000 \$ paieront de 1 à 99 \$. Entre 20 000 et 40 000 \$, la taxe sera de 100 \$; entre 40 000 et 42 000 \$, elle sera de 101 à 199\$; entre 42 000 et 130 000 \$, elle demeurera inchangée, à 200\$. Le gouvernement Marois plaide que cette taxe réaménagée est plus progressive. Nous ne sommes pas de cet avis, car le fait qu'une personne doive payer un montant fixe de 200 \$, peu importe qu'elle gagne 42 000 \$ ou 130 000 \$, cela ne nous semble pas très progressif.

- Union des consommateurs revendique que le gouvernement du Québec finance les services de santé et les services sociaux par la voie de l'impôt sur le revenu uniquement, sans recours à la tarification ou à un ticket modérateur.

REVENDEICATIONS

70. Union des consommateurs revendique que le gouvernement fédéral fasse respecter intégralement les principes prévus à la Loi canadienne sur la santé : administration publique, intégralité, universalité, transférabilité et accessibilité.
71. Union des consommateurs revendique que le gouvernement du Québec veille au maintien d'un système de santé et de services sociaux public et universel, géré et financé par l'État.
72. Union des consommateurs revendique que le gouvernement du Québec finance les services de santé et les services sociaux par la voie de l'impôt sur le revenu uniquement, sans recours à la tarification ou à un ticket modérateur.
73. Union des consommateurs revendique que le gouvernement du Québec investisse dans les ressources publiques d'hébergement afin d'en améliorer la qualité et l'accessibilité, notamment pour les personnes à faible revenu.
74. Union des consommateurs revendique l'adoption par le gouvernement du Québec de mesures adéquates pour assurer un accès équitable aux médicaments et un meilleur contrôle des coûts et des prix.
75. Union des consommateurs revendique que le gouvernement du Québec assure la gratuité des médicaments à toute personne dont les revenus se situent sous le seuil de pauvreté.
76. Union des consommateurs revendique que le gouvernement fédéral maintienne l'interdiction de toute publicité sur les médicaments d'ordonnance.
77. Union des consommateurs revendique que le gouvernement du Québec, dans l'élaboration de l'ensemble de ses politiques publiques, tienne compte des déterminants de la santé tels le revenu, l'emploi et l'éducation.

3.5 TÉLÉCOMMUNICATIONS

a) Origine et évolution

Les services de télécommunications ont évolué de façon fulgurante au cours des dernières années. Désormais, ce sont les services téléphoniques, mais également les services d'accès à Internet qui sont les modes de communication à distance les plus répandus. Tous deux contribuent de façon importante à assurer la sécurité des ménages et à diminuer l'isolement social. Union des consommateurs estime que la mise en place de conditions de fournitures de service qui soient respectueuses de tous les consommateurs, peu importe leurs revenus, constitue une clé importante pour en assurer l'accessibilité. Les conditions de fournitures doivent être souples et prendre en compte différentes situations économiques.

Il y a quelques années, la pression des groupes de consommateurs a conduit le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (ci-après CRTC) à s'inquiéter des suspensions de services de télécommunications et à imposer aux fournisseurs de services des mesures visant à favoriser l'accès et le maintien du service téléphonique. Citons quelques mesures de protection assurée par le CRTC, notamment l'obligation pour les fournisseurs de maintenir le service de téléphonie local d'un abonné qui a payé le solde de la portion des appels locaux de son compte, ou encore la possibilité pour l'abonné, qui éprouve des difficultés financières, de faire bloquer gratuitement les appels interurbains et 1-900 (services tarifés à l'appel) et de payer en dix versements les frais de branchement.

b) Fin de la protection, feu vert au libre marché

Hélas, les mesures obligeant les fournisseurs à offrir des modes de paiement échelonnés ont été abandonnées par le CRTC, tout comme l'obligation de maintenir le service de téléphonie local d'un abonné branché, obligation qui tient toujours, seulement dans de rares régions du pays qui n'ont pas fait l'objet de dérèglementation par le CRTC. Dans la majorité des cas, les fournisseurs de services n'ont désormais qu'à se conformer à un code de conduite volontaire, le code de débranchement et de dépôt, qui ne protège pas adéquatement les consommateurs à faible revenu. Notons qu'il est également très difficile de vérifier l'impact du manque de mesures de protection sur le taux de branchement des Canadiens, vu l'absence d'un suivi statistique à ce sujet. Bref, il s'avère très complexe de s'assurer que les services de télécommunications soient à la fois accessibles, de qualité, et abordables pour tous les citoyens, dans un contexte où le CRTC a choisi de faire confiance presque aveuglément au libre marché.

Plusieurs barrières à l'accès doivent être abattues. Le code de débranchement et de dépôt prévoit certaines balises, notamment le plafonnement du montant des dépôts pouvant être exigé et il clarifie également les circonstances dans lesquelles un débranchement est permis. Ces règles sont toutefois très souples et à l'avantage du fournisseur, qui peut couper le service d'un consommateur qui a une mauvaise créance de seulement 50 \$ ou excédant deux mois de services. Soulignons également que les règles encadrant les dépôts ne permettent pas d'assurer l'accessibilité du service téléphonique, puisque le montant exigé peut équivaloir à trois mois de service et le montant de l'appareil fourni pour offrir le service de télécommunications. Aucune mesure alternative n'a été prévue par les consommateurs à faible revenu, qui pourraient par exemple profiter d'un service local de base offert pendant trois mois sans possibilité de profiter de services optionnels, un service minimal qui pourrait ainsi prouver la capacité de payer du client.

- Union des consommateurs réclame que soient trouvés des moyens de supprimer les barrières économiques causées par les dépôts et empêchant l'accès à un service de téléphonie local.

Rappelons également que la pratique des fournisseurs de facturer les coûts de branchement isolément, plutôt que d'inclure ces frais dans le service de base, nuit particulièrement aux personnes qui déménagent souvent. Or, ce sont justement les personnes locataires, moins fortunées de manière générale que les propriétaires, qui sont plus durement touchées par la facturation des frais de branchement. Par ailleurs, ces derniers ont de plus en plus tendance à se tourner vers la téléphonie cellulaire. Les deux tiers (68 %) des ménages qui n'utilisaient qu'un téléphone cellulaire en 2010 étaient des locataires plutôt que des propriétaires-occupants, selon Statistique Canada. Si cette pratique leur évite de payer pour de multiples frais de branchement, ils sont toutefois soumis aux tarifs de la téléphonie sans fil généralement plus élevés que la téléphonie filaire, et soumis à des débranchements potentiellement plus fréquents encore, notamment dû aux frais d'utilisation excédentaires courants. Il faut également considérer qu'aucune mesure particulière n'est assurée pour les personnes qui doivent changer leur numéro pour des raisons de sécurité, ce qui inclut, plus de consommateurs particulièrement vulnérables.

- Union des consommateurs réclame qu'aucuns frais de branchement ne soient exigés d'une personne qui démontre qu'elle doit changer de numéro de téléphone pour des raisons de sécurité.

Pour protéger l'accès au service de téléphonie local, il est nécessaire que les entreprises développent des pratiques qui contribuent à maintenir les abonnés branchés. À cet égard, nous souhaitons que le CRTC impose notamment aux fournisseurs de services locaux de proposer un plan de remboursement avant d'interrompre le service de téléphonie local d'un abonné qui éprouve des difficultés à acquitter ses mensualités. Actuellement, le code n'exclut pas que le client puisse prendre une entente de paiement en différé, mais aucune modalité n'y est précisée, ce qui laisse un plein pouvoir discrétionnaire aux fournisseurs de services. Nous devons mettre fin à ce déséquilibre entre les droits des fournisseurs et des consommateurs.

- Union des consommateurs revendique que toutes les entreprises offrant des services de téléphonie locale, et ce, sans égard à leur statut et à la technologie qu'elles utilisent soient assujetties aux mesures sociales définies par le CRTC.

De plus, nous assistons actuellement à un engouement croissant pour des services permettant le transfert de la voix par le biais d'Internet (voix sur IP). Si le prix de ces services permet des économies à certains consommateurs qui ne ressentent plus le besoin d'être abonnés à un service de téléphonie filaire, on peut toutefois souligner quelques préoccupations de sécurité, en ce qui a trait notamment aux appels 911 et le fait que ces appels sont plus difficiles à localiser. Notons également qu'une coupure de courant équivaldra souvent à la coupure instantanée du service.

- Union des consommateurs réclame que soit disponible un service de téléphonie à un tarif minimal pour garantir l'accès aux appels locaux et appels d'urgence (911) à tous les citoyens.

Les services de télévision par contournement connaissent également un engouement graduel. Soulignons que la popularité croissante de ces services contribue certainement à faire croître les besoins en bande passante de la population, qui peine parfois à trouver des services d'accès à

Internet suffisamment abordables pour qu'elle puisse profiter pleinement de ces nouvelles voies d'accès au contenu.

- Union des consommateurs revendique que le CRTC adopte et maintienne des réglementations qui assurent le caractère fiable, accessible et abordable des services d'accès à Internet et services locaux de téléphonie.

Rappelons également que certains fournisseurs de services de télécommunications, pour s'assurer un revenu par utilisateur suffisamment élevé, tentent certains consommateurs au moyen de services groupés aux prix alléchants (nous parlons ici de bouquet de services incluant par exemple le téléphone, la télévision, Internet et parfois des services sans fil). Ces services groupés leur permettent de garder plusieurs clients captifs, puisqu'ils ne profiteront plus des mêmes rabais s'ils souhaitent se désabonner d'une partie des services auxquels ils sont abonnés. Cette pratique commerciale empêche également les consommateurs de se tourner aisément vers les fournisseurs de services indépendants, qui sont en mesure d'offrir des services de télécommunications plus abordables.

Nous sommes d'avis que les forces du marché sont incapables, à elles seules, d'assurer à tous les consommateurs le respect de leur droit à des services de téléphonie et d'accès à Internet fiables, de qualité et à prix abordable et qu'il est nécessaire de réfléchir à la façon dont ces services doivent être réglementés. Nous assistons actuellement à une entrée graduelle de la concurrence en ce qui a trait aux services de téléphonie locale dans plusieurs régions éloignées. Malgré tout, il est impératif que le CRTC ait la pleine capacité d'adopter de nouvelles réglementations s'il constatait que les changements actuels réduisent l'accessibilité économique et géographique des services de téléphonie locaux. À titre d'exemple, soulignons la façon dont la déréglementation a affecté négativement les services offerts par le biais de téléphones publics qui peuvent être retirés sans quelconque obligation de leurs propriétaires (et dont le seul élément toujours contrôlé par le CRTC est le tarif des appels locaux).

- Union des consommateurs revendique que le CRTC réglemente l'accès aux téléphones publics et que soit assuré le maintien de téléphones publics dans chaque communauté.
- Union des consommateurs revendique que soit abolie la directive de 2006 à la Loi sur les télécommunications qui prône que le CRTC se fie le plus possible aux forces de marché.

Les craintes précédemment exposées face à l'accessibilité des services locaux sont d'autant plus fondées dans un contexte où l'industrie des services sans fil, toujours déréglementée, fait l'objet d'un nombre considérable et croissant de plaintes.

c) Un nouvel espoir, mais de nouvelles mesures insuffisantes

Certes, le CRTC mettra en place de nouvelles règles obligatoires aux fournisseurs de services sans fil mobiles, mais sans toutefois s'assurer que ces nouvelles règles seront serties de recours satisfaisants pour les consommateurs. Par exemple, le Conseil a de nouveau fait la sourde oreille face à notre demande que les règles applicables aux appels 1-900 s'appliquent aux services de messages textes à tarification supplémentaire. Les victimes des fameux messages textes empoisonnés se font parfois facturer des frais mensuels pour des jeux ou des services insolites qu'elles n'ont jamais demandés, en plus d'être susceptibles de se faire débrancher si elles refusent de payer ces frais. Rappelons que les règles applicables aux numéros 1-900 permettent notamment

aux consommateurs lésés de se faire rembourser automatiquement les frais encourus, la première fois qu'ils les contestent. Ces règles assurent également le renversement du fardeau de la preuve, forçant ainsi les entreprises qui n'affichent pas les prix de leur service à démontrer que le consommateur a clairement consenti à payer pour un abonnement par message texte payant.

- Union des consommateurs réclame que les messages textes à tarification supplémentaires soient réglementés de façon similaire aux numéros 1-900.

Nous sommes particulièrement préoccupés lorsqu'un service est déréglementé, puisque peu de solutions s'offrent aux consommateurs aux prises avec un problème dans un secteur des télécommunications discipliné uniquement par les règles du marché. En effet, le consommateur ne pourra s'adresser au CRTC, ce dernier ne s'occupant pas des plaintes portant sur un service qui ne fait pas l'objet de réglementation. Il pourra toutefois s'adresser au Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST), qui pourra tenter de régler le problème avec le fournisseur par le biais de la conciliation et de l'arbitrage. Le CPRST n'est cependant pas un organisme chargé de l'application des lois. Le consommateur ne devrait donc pas se fier à ce seul organisme, qui n'a pas les moyens, ni le mandat, de vérifier si tous ses droits sont respectés.

d) Développement de la large bande : trouver le juste équilibre

Compte tenu de l'utilisation croissante d'Internet pour la diffusion d'informations et la fourniture de services, la nécessité que tous les consommateurs québécois aient accès à des services Internet fiables, de qualité et à prix abordable est un enjeu de télécommunication de la plus grande importance.

- Union des consommateurs réclame qu'Internet soit reconnu comme un bien commun et que l'accès soit assuré à tous les citoyens.

Nous dénonçons l'absence de stratégie nationale unifiée en vue d'assurer un déploiement harmonieux de la large bande, afin d'assurer un accès aux consommateurs de tout acabit. Le marché, parfois aidé de programmes de subventions sporadiques, ne peut pas à lui seul assurer un déploiement uniforme et organisé de la large bande. Le gouvernement semble également se tourner vers les enchères du spectre et mise sur la plus grande disponibilité de la large bande par le biais des services sans fil pour combler les besoins de la population. Cette façon de faire ne servira pas les consommateurs à faible revenu, vu le fait que l'accès à Internet via les réseaux sans fil des fournisseurs n'est pas du tout la façon la plus abordable d'être branché. De plus, les restrictions et limitations multiples par le biais de ces services (restriction de bande passante et restrictions d'accès à certains contenus) ne permettent en aucun cas de protéger la neutralité du Net au sens large. En somme, plutôt que d'embrasser aveuglément ces nouveaux services d'accès à Internet, nous considérons que le gouvernement devrait plutôt réfléchir au meilleur moyen d'empêcher les barrières à l'accès au contenu en ligne, puisque toute forme de limitation de bande passante ou de contenu pourrait affecter négativement la liberté d'expression et la saine concurrence.

- Union des consommateurs réclame que le CRTC reconnaisse et veille à faire respecter le principe de neutralité d'Internet et que ce principe soit reconnu par les législateurs et inscrit dans la Loi sur les télécommunications.

Dans un autre ordre d'idée, soulignons aussi que l'évolution technologique ne doit pas résulter en la coupure de services de télécommunication et de radiodiffusion importants pour les consommateurs à faible revenu. Rappelons par exemple la façon dont le gouvernement fédéral a imposé une transition

des signaux de radiodiffusion en numérique, et la façon dont cette transition a affecté négativement plusieurs consommateurs qui ont dû se tourner vers des services payants de télédistribution, ignorant l'existence du service gratuit offert par Shaw Direct, ou étant simplement inadmissible à cette offre de service.

- Union des consommateurs revendique le rétablissement et la bonification d'un accès gratuit et permanent aux chaînes de télévision généralistes autrefois disponibles par voies hertziennes à l'ensemble des citoyens.

De plus, nous constatons que l'accès croissant à l'information et aux services offerts en ligne entraînent des effets pervers pour les consommateurs. L'imposition unilatérale des services offerts en ligne, imposition provenant des entreprises et de plus en plus du gouvernement, a eu pour effet de réduire la disponibilité de moyens de diffusion traditionnels. Les gouvernements ont une responsabilité particulière à cet égard, car ils ne peuvent en aucun cas exclure une partie des citoyens qui préfèrent trouver les renseignements dont ils ont besoin sur papier ou en parlant directement avec un préposé. Notre indignation concerne également les entreprises privées, qui imposent désormais de façon généralisée un paiement à la pièce pour la réception de factures papier. Nous considérons inacceptable que les changements technologiques affectent négativement les besoins particuliers des populations vulnérables. Les gouvernements et les entreprises privées doivent cesser de choisir la voie la plus économique pour leur portefeuille et prendre en considération les intérêts de tous les consommateurs, peu importe leur revenu.

- Union des consommateurs revendique que l'information et les services offerts en ligne par les différentes administrations publiques continuent également d'être offerts par les modes traditionnels de diffusion.
- Union des consommateurs revendique que soient également accessibles gratuitement par le biais des modes traditionnels de diffusion les services à la clientèle offerts par les entreprises privées. L'imposition de frais mensuels pour recevoir une facture en format papier doit être interdite.

REVENDEICATIONS

78. Union des consommateurs réclame qu'Internet soit reconnu comme un bien commun et que l'accès soit assuré à tous les citoyens.
79. Union des consommateurs réclame que soit disponible un service de téléphonie à un tarif minimal pour garantir l'accès aux appels locaux et appels d'urgence (911) à tous les citoyens.
80. Union des consommateurs réclame qu'aucuns frais de branchement ne soient exigés d'une personne qui démontre qu'elle doit changer de numéro de téléphone pour des raisons de sécurité.
81. Union des consommateurs réclame que soient trouvés des moyens de supprimer les barrières économiques causées par les dépôts et empêchant l'accès à un service de téléphonie local.
82. Union des consommateurs revendique que toutes les entreprises offrant des services de téléphonie locale, et ce, sans égard à leur statut et à la technologie qu'elles utilisent soient assujetties aux mesures sociales définies par le CRTC.
83. Union des consommateurs revendique que le CRTC réglemente l'accès aux téléphones publics et que soit assuré le maintien de téléphones publics dans chaque communauté.
84. Union des consommateurs revendique que le CRTC adopte et maintienne des réglementations qui assurent le caractère fiable, accessible et abordable des services d'accès à Internet et services locaux de téléphonie.

85. Union des consommateurs réclame que les messages textes à tarification supplémentaires soient réglementés de façon similaire aux numéros 1-900.
86. Union des consommateurs revendique que soit abolie la directive de 2006 à la Loi sur les télécommunications qui prône que le CRTC se fie le plus possible aux forces de marché.
87. Union des consommateurs réclame que les gouvernements assurent un accès public gratuit aux services Internet à large bande dans un lieu public de chaque communauté, avec un effort particulier pour assurer un accès gratuit aux communautés en régions rurales.
88. Union des consommateurs revendique que l'information et les services offerts en ligne par les différentes administrations publiques continuent également d'être offerts par les modes traditionnels de diffusion.
89. Union des consommateurs revendique que soient également accessibles gratuitement par le biais des modes traditionnels de diffusion les services à la clientèle offerts par les entreprises privées. L'imposition de frais mensuels pour recevoir une facture en format papier doit être interdite.
90. Union des consommateurs revendique le rétablissement et la bonification d'un accès gratuit et permanent aux chaînes de télévision généralistes autrefois disponibles par voies hertziennes à l'ensemble des citoyens.
91. Union des consommateurs réclame que le CRTC reconnaisse et veille à faire respecter le principe de neutralité d'Internet et que ce principe soit reconnu par les législateurs et inscrit dans la Loi sur les télécommunications.