

CALENDRIER DES CONSOMMATEURS AVISÉS



2010



OLG
Everyday Possibilities



Ontario Motor
Vehicle Industry
Council

Conseil ontarien
de commerce des
véhicules automobiles



CAMVAP



PAVAC



Ontario Energy Board
Commission de l'énergie de l'Ontario

Canada



BANQUE DU CANADA
BANK OF CANADA

Ontario

OFFRIR DES CARTES-CADEAUX



Les cartes-cadeaux sont une excellente idée si vous manquez d'idées. Mais comme d'habitude, n'oubliez pas de conserver le reçu!

Vous songez à acheter des cartes-cadeaux pour les fêtes, cette année?

C'est pratique quand on manque de temps ou qu'on ne sait pas quoi offrir à des amis ou des parents qui sont difficiles.

Lisez ce qui suit avant d'acheter une carte-cadeau. Sachez d'abord qu'en Ontario, il est interdit d'inscrire une date d'expiration sur les cartes-cadeaux, de même que d'imposer des frais et des déductions à leur valeur.

Pour connaître les principales exceptions, visitez le site Web du ministère des Services aux consommateurs à www.ontario.ca/consumerprotection.

Lorsque vous envisagez d'acheter une carte-cadeau, n'oubliez pas ce qui suit :

Avez-vous lu ce qui est écrit en petits caractères?

- Les coordonnées du vendeur (numéro de téléphone sans frais ou adresse du site Web) sont-elles indiquées lisiblement sur la carte?
- Y a-t-il des frais à payer? Il est possible qu'une entreprise facture des frais pour personnaliser une carte-cadeau ou remplacer une carte perdue ou volée. De même, un centre commercial peut facturer des frais pour une carte-cadeau, mais il doit prévenir l'acheteur.
- Y a-t-il des frais de dormance? Après 18 mois, un centre commercial peut facturer des frais d'un montant de 2,50 \$ par mois si la carte-cadeau n'a pas été utilisée.
- La carte a-t-elle des dispositifs de sécurité tels qu'un numéro d'identification personnel (NIP), un autocollant protecteur ou un endroit à gratter?
- Avez-vous conservé votre reçu? Gardez toujours la preuve d'achat, y compris le numéro de la carte.

Cartes-cadeaux – sachez ce que vous achetez. Visitez le ministère des Services aux consommateurs à www.ontario.ca/consumerprotection. Ou composez le **416 326-8800** dans la région du Grand Toronto ou, sans frais, le **1 800 889-9768**. Vous pouvez aussi envoyer un courriel à consumer@ontario.ca.

DÉCEMBRE 2009

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi																																																																																											
SAVIEZ-VOUS QUE... Les cartes-cadeaux échangeables dans un seul magasin ne peuvent pas expirer.		1	2 ●	3	4	5 Journée internationale des bénévoles																																																																																											
6	7	8	9 ●	10	11	12																																																																																											
13	14	15	16 ○	17	18	19																																																																																											
20	21	22	23	24 ●	Noël 25	Lendemain de Noël 26																																																																																											
27	28	29	30	31 ●	NOVEMBRE 2009 <table> <tr><th>D</th><th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td></tr> <tr><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td></tr> <tr><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td></tr> <tr><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td></tr> <tr><td>29</td><td>30</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> JANVIER 2010 <table> <tr><th>D</th><th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1 2</td></tr> <tr><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr> <tr><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td></tr> <tr><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td></tr> <tr><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td></tr> <tr><td>31</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>		D	L	M	M	J	V	S	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30						D	L	M	M	J	V	S							1 2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31						
D	L	M	M	J	V	S																																																																																											
1	2	3	4	5	6	7																																																																																											
8	9	10	11	12	13	14																																																																																											
15	16	17	18	19	20	21																																																																																											
22	23	24	25	26	27	28																																																																																											
29	30																																																																																																
D	L	M	M	J	V	S																																																																																											
						1 2																																																																																											
3	4	5	6	7	8	9																																																																																											
10	11	12	13	14	15	16																																																																																											
17	18	19	20	21	22	23																																																																																											
24	25	26	27	28	29	30																																																																																											
31																																																																																																	

RÉSOLUTIONS DU CONSOMMATEUR AVISÉ



Un consommateur avisé pose des questions et prend des précautions. Renseignez-vous sur les politiques de remboursement et d'échange, conservez vos reçus.

En janvier, c'est le meilleur moment pour repartir du bon pied. Parmi vos résolutions pour la nouvelle d'année, prenez celle de devenir un consommateur avisé. La liste ci-dessous vous mettra sur la bonne voie :

- **Agissez en acheteur avisé.** Renseignez-vous sur les politiques de remboursement et d'échange. Vérifiez s'il y a des frais cachés. Ne perdez pas de vue vos contrats, reçus et garanties.
- **Soyez un payeur avisé.** Ne versez pas d'arrhes supérieures à 10 pour cent du prix d'achat et ne payez jamais plus de 10 pour cent du prix établi dans le devis écrit.
- **Ayez l'œil avisé en naviguant sur l'Internet.** Assurez-vous que les sites Web où vous faites des achats sont sécurisés. Vérifiez si le symbole de serrure apparaît en bas de la fenêtre du navigateur, ou si l'adresse URL contient « https », car cela veut dire que les informations envoyées sont cryptées. Le site est donc beaucoup plus sécuritaire.
- **Avant de signer, faites preuve d'une prudence avisée.** Avant de signer une entente écrite, lisez ce qui est écrit en petits caractères. Obtenez tous les renseignements détaillés par écrit.
- **Protégez-vous d'une manière avisée.** Gardez votre identité en lieu sûr en protégeant vos NIP, vos numéros d'assurance sociale (NAS), de comptes bancaires et de cartes de crédit.
- **Quand vous embauchez un professionnel, faites un choix avisé.** Obtenez au moins trois références et vérifiez-les bien avant d'embaucher un professionnel tel qu'un entrepreneur.
- **Soyez avisé.** Obtenez gratuitement votre rapport de solvabilité au moins une fois par an. Examinez-le attentivement et posez des questions sur ce que vous ne comprenez pas.

Les consommateurs avisés font toujours de bonnes affaires. Visitez le ministère des Services aux consommateurs à www.ontario.ca/consumerprotection.

Ou composez le **416 326-8800** dans la région du Grand Toronto ou, sans frais, le **1 800 889-9768**. Vous pouvez aussi envoyer un courriel à consumer@ontario.ca.

JANVIER 2010

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi				
CONSEIL AVISÉ Le consommateur avisé pose des questions avant de prendre une décision, et il sait que « si c’est trop beau pour être vrai, ça l’est sûrement... »			DÉCEMBRE 2009 D L M M J V S 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31		FÉVRIER 2010 D L M M J V S 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28		Jour de l’An 1		2	
			3 4		5	6		7 ☾	8	9
			10 11		12	13		14	15 ☼	16
			17 18		19	20		21	22	23 ☾
			24 25		26	27		28	29	30 ●

SERVICES FUNÉRAIRES



Chaque fournisseur offre des services un peu différents. Alors, prenez le temps de faire des comparaisons pour trouver ce qui vous convient le mieux.

Quand il s'agit d'acheter des services en matière de funérailles et de cimetière, faites le tour des entreprises et comparez ce qu'elles offrent afin d'acheter ce dont vous avez besoin.

Préparer des funérailles est une épreuve souvent pénible et stressante.

Comparez les prix et services offerts par les divers fournisseurs de services.

Ce que vous devez savoir :

- En Ontario, tous les directeurs de services funéraires, établissements funéraires, services de transfert, cimetières et crématoires doivent détenir un permis.
- Les services, les installations et les prix varient selon les fournisseurs. Faites le tour pour trouver le titulaire de permis qui répond le mieux à vos besoins, au prix qui correspond à votre budget.
- Vous en trouverez pour tous les budgets. Demandez la liste de prix. C'est gratuit et cela ne vous engage à rien.
- Lisez *attentivement* votre contrat. Posez des questions. Sachez exactement ce qui est compris dans le prix.
- Si vous optez pour des préarrangements ou un paiement anticipé, ne traitez qu'avec des fournisseurs titulaires d'un permis.
- N'oubliez pas qu'au moment des arrangements, les directeurs de services funéraires, les établissements funéraires, les services de transfert, les cimetières et les crématoires ne doivent traiter qu'avec le représentant légal du défunt.

Ressources en cas de besoin :

Pour des questions sur les *fournisseurs de services funéraires et de transfert*, visitez le site Web du Conseil des services funéraires à www.funeralboard.com ou composez sans frais le **1 800 387-4458**.

Pour des questions sur les *cimetières et les crématoires*, visitez le site Web du Bureau des services aux consommateurs à www.ontario.ca/consumerprotection ou composez sans frais le **1 800 889-9768**.



FÉVRIER 2010

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi																																																																																											
	1	2	3	4	5 	6																																																																																											
7	8	9	10	11	12	13																																																																																											
14 	Jour de la famille 15	16	17	18	19	20																																																																																											
21	22 	23	24	25	26	27																																																																																											
28 	CONSEIL AVISÉ Dans la mesure du possible, faites des arrangements à l'avance. Demandez les listes de prix. Vous pourrez ainsi les comparer et choisir plus facilement.				JANVIER 2010 <table> <tr><th>D</th><th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr> <tr><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td></tr> <tr><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td></tr> <tr><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td></tr> <tr><td>31</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	D	L	M	M	J	V	S					1	2		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31							MARS 2010 <table> <tr><th>D</th><th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th></tr> <tr><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td></tr> <tr><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td></tr> <tr><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td></tr> <tr><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	D	L	M	M	J	V	S		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
D	L	M	M	J	V	S																																																																																											
				1	2																																																																																												
3	4	5	6	7	8	9																																																																																											
10	11	12	13	14	15	16																																																																																											
17	18	19	20	21	22	23																																																																																											
24	25	26	27	28	29	30																																																																																											
31																																																																																																	
D	L	M	M	J	V	S																																																																																											
	1	2	3	4	5	6																																																																																											
7	8	9	10	11	12	13																																																																																											
14	15	16	17	18	19	20																																																																																											
21	22	23	24	25	26	27																																																																																											
28	29	30	31																																																																																														

Direction de la protection du consommateur :

416 326-8800, ou sans frais : 1 800 889-9768

ATS régional : 416 229-6086 ATS sans frais : 1 877 666-6545

ontario.ca/consumerprotection
consumer@ontario.ca



NE LAISSEZ PAS LE JEU VOUS CRÉER UN PROBLÈME

Signes de problèmes de jeu

- Parler constamment du jeu et y penser constamment
- Mentir à propos de l'endroit où l'on se trouve et de ce que l'on fait
- Emprunter de l'argent pour payer ses dettes de jeu
- Négliger sa famille, son travail, ses études à cause du jeu
- Accorder plus de temps ou d'argent au jeu que permis ou prévu
- Jouer avec l'argent prévu pour les nécessités telles que les denrées alimentaires ou le loyer
- Continuer de perdre pour essayer de récupérer son argent
- Se disputer plus souvent avec ses amis et sa famille au sujet de l'argent

Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique

Vous souciez-vous de votre obsession du jeu ou de celle d'une personne de votre entourage?

Nous pouvons vous aider.

Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique

Sans frais : 1 888 230-3505

www.opgh.on.ca (Dialogue en ligne)

Confidentiel. Anonyme. 24 heures sur 24.

Le jeu problématique peut toucher tout le monde, mais il existe une avenue de secours. Reconnaître le problème et vouloir changer, c'est tout ce dont vous avez besoin pour commencer à remédier à votre problème. Des renseignements et de nombreux recours sont offerts à ceux qui se soucient de leur obsession du jeu ou de celle d'une personne de leur entourage.

MARS 2010

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi																																										
FÉVRIER 2010 <table> <tr> <th>D</th><th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th></tr> <tr> <td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr> <td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td></tr> <tr> <td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td></tr> <tr> <td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td></tr> <tr> <td>28</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	D	L	M	M	J	V	S		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28							1	2	3	4	5	6
D	L	M	M	J	V	S																																										
	1	2	3	4	5	6																																										
7	8	9	10	11	12	13																																										
14	15	16	17	18	19	20																																										
21	22	23	24	25	26	27																																										
28																																																
 7	8	9	10	11	12	13																																										
Début de l'heure avancée 14	 15	16	17	18	19	20																																										
21	22	 23	24	25	26	27																																										
28	29	 30	31	CONSEIL AVISÉ Donnez-vous une heure limite. Prévoyez à quel moment partir.		AVRIL 2010 <table> <tr> <th>D</th><th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr> <td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr> <td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td></tr> <tr> <td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td></tr> <tr> <td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td></td></tr> </table>	D	L	M	M	J	V	S					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
D	L	M	M	J	V	S																																										
				1	2	3																																										
4	5	6	7	8	9	10																																										
11	12	13	14	15	16	17																																										
18	19	20	21	22	23	24																																										
25	26	27	28	29	30																																											

LUTTEZ CONTRE LA FRAUDE EN MATIÈRE DE SOINS DE SANTÉ!



Identifiez-la, Signalez-la, Enrayez-la.

Le vol d'identité médicale peut mettre votre santé en danger.

Quelqu'un s'est-il déjà servi de vos renseignements personnels pour obtenir des produits ou services médicaux? Il s'agit d'un « **vol d'identité médicale** ». C'est un problème grave qui risque d'aboutir à de fausses demandes de remboursement de soins à votre assureur de soins médicaux privé, à l'Assurance-santé de l'Ontario (OHIP) ou à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT).

Le voleur peut aller plus loin en se servant de votre identité médicale pour s'emparer de votre identité entière, et vous faire des torts personnels et financiers considérables.

Qui peut voler votre identité médicale? Si l'occasion se présente et le motif l'y pousse, il pourrait s'agir d'un ami, d'un membre de la famille, d'un étranger ou même d'un travailleur du secteur de la santé.

Si un voleur se sert de votre identité médicale, vous risquez de graves problèmes. Par exemple :

- Votre dossier médical pourrait être modifié ou un faux dossier médical pourrait être créé et pris pour le vôtre. Les conséquences risquent d'être très graves : erreur de diagnostic, transfusion du mauvais type de sang ou manque de signalement d'une allergie.
- Vous risquez de ne pas avoir accès aux interventions médicales auxquelles vous n'avez droit qu'une seule fois, si le voleur les a déjà subies.
- Votre assurance-maladie pourrait refuser de rembourser vos frais médicaux en raison de faux renseignements dans votre dossier médical.

Ne soyez pas victime du vol d'identité médicale. Prenez les mesures de protection suivantes :

- Conservez vos cartes d'assurance-santé provinciale et privée de la même manière que votre carte de crédit.
- Déchiquez les documents personnels que vous jetez.
- Lorsque vous consultez votre fournisseur de soins de santé, vérifiez la date de votre dernier rendez-vous.
- Lisez attentivement les explications accompagnant vos prestations et signalez à votre assureur tout ce qui vous paraît suspect.

Si vous pensez être victime du vol d'identité médicale, communiquez immédiatement avec la police de votre région, votre assureur de soins médicaux et PhoneBusters. Pour en savoir plus, visitez www.phonebusters.com.

Association Canadienne de Prévention des Fraudes dans les Soins de Santé
www.chcaa.org 416 593-2633 ou 1 866 962-4222 (sans frais)

AVRIL 2010

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi																																																	
SAVIEZ-VOUS QUE... Le site Web du World Privacy Forum (www.worldprivacyforum.org) contient des renseignements pratiques sur le vol d'identité médicale.			MARS 2010 <table> <tr> <th>D</th><th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th></tr> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td></td></tr> <tr> <td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td></tr> <tr> <td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td></tr> <tr> <td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td></tr> <tr> <td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	D	L	M	M	J	V	S	1	2	3	4	5	6		7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31													
D	L	M	M	J	V	S																																																	
1	2	3	4	5	6																																																		
7	8	9	10	11	12	13																																																	
14	15	16	17	18	19	20																																																	
21	22	23	24	25	26	27																																																	
28	29	30	31																																																				
4	5 Lundi de Pâques	6 ☾	7	8	2 Vendredi saint	3																																																	
11	12	13	14 ☼	15	16	17																																																	
18 Semaine nationale de l'action bénévole – 18 au 24 avril	19	20	21 ☾	22	23	24																																																	
25	26	27	28 ●	29	30	MAI 2010 <table> <tr> <th>D</th><th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td></tr> <tr> <td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td></tr> <tr> <td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td></tr> <tr> <td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td></tr> <tr> <td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td></tr> <tr> <td>30</td><td>31</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	D	L	M	M	J	V	S							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					
D	L	M	M	J	V	S																																																	
						1																																																	
2	3	4	5	6	7	8																																																	
9	10	11	12	13	14	15																																																	
16	17	18	19	20	21	22																																																	
23	24	25	26	27	28	29																																																	
30	31																																																						

VOUS ACHETEZ UN VÉHICULE? PROTÉGEZ-VOUS!

Vous songez à acheter une voiture?

Saviez-vous que tous les concessionnaires automobiles de l'Ontario doivent détenir une autorisation du Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) et respecter les lois fédérales et provinciales?

Le COCVA est tenu de réglementer les concessionnaires automobiles et de protéger les consommateurs. Il peut aussi faciliter le règlement de différends. Pour vérifier si un concessionnaire automobile est inscrit auprès du COCVA, visitez www.omvic.on.ca ou composez le **1 800 943-6002**.

Les consommateurs ontariens qui achètent le véhicule d'un particulier ou un véhicule provenant de l'extérieur de la province ne bénéficient d'aucune protection. Ne l'oubliez pas lorsque vous lisez les publicités des concessionnaires de l'extérieur de la province ou les petites annonces.

Par ailleurs, n'oubliez pas qu'un contrat de vente de véhicule est final et vous oblige à acheter le véhicule en question. **En matière d'achat d'automobile, la loi ontarienne ne prévoit pas de période de réflexion pendant laquelle vous pouvez changer d'avis.**

Si vous prenez le véhicule sous réserve de certaines conditions, veuillez les inscrire clairement au début du contrat. Prenez le temps de lire attentivement le contrat : vous en avez le droit et la responsabilité. S'il y a une chose que vous ne comprenez pas bien, demandez des explications au concessionnaire.

Pour en savoir plus sur le COCVA, visitez son site Web à www.omvic.on.ca.



Protégez-vous en achetant un véhicule chez un concessionnaire autorisé et en comprenant bien les conditions du contrat d'achat.



Ontario Motor
Vehicle Industry
Council

Conseil ontarien
de commerce des
véhicules automobiles

www.omvic.on.ca **1 800 943-6002 (sans frais)**

MAI 2010

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi																																																																																				
		CONSEIL AVISÉ Ne signez pas de contrat d'achat tant que vous n'êtes pas entièrement certain d'acheter le véhicule.		AVRIL 2010 <table> <tr><td>D</td><td>L</td><td>M</td><td>M</td><td>J</td><td>V</td><td>S</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td></tr> <tr><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td></tr> <tr><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td></td></tr> </table>	D	L	M	M	J	V	S					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		JUIN 2010 <table> <tr><td>D</td><td>L</td><td>M</td><td>M</td><td>J</td><td>V</td><td>S</td></tr> <tr><td></td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr> <tr><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td></tr> <tr><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td></tr> <tr><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	D	L	M	M	J	V	S			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				1
D	L	M	M	J	V	S																																																																																				
				1	2	3																																																																																				
4	5	6	7	8	9	10																																																																																				
11	12	13	14	15	16	17																																																																																				
18	19	20	21	22	23	24																																																																																				
25	26	27	28	29	30																																																																																					
D	L	M	M	J	V	S																																																																																				
		1	2	3	4	5																																																																																				
6	7	8	9	10	11	12																																																																																				
13	14	15	16	17	18	19																																																																																				
20	21	22	23	24	25	26																																																																																				
27	28	29	30																																																																																							
2	3	4	5	6	7	8																																																																																				
9	10	11	12	13	14	15																																																																																				
16	17	18	19	20	21	22																																																																																				
23	Fête de la Reine 24			27	28	29																																																																																				
30	31																																																																																									

VOUS ACHETEZ OU VENDEZ UNE MAISON?



Vous achetez ou vendez une maison? Faites-le en toute confiance avec un professionnel de l'immobilier inscrit.

Le Conseil ontarien de l'immobilier (COI) réglemente les professionnels de l'immobilier de l'Ontario.

Vous envisagez d'acheter une nouvelle résidence? Le COI veille à ce que les professionnels de l'immobilier respectent les normes auxquelles ils doivent se conformer, y compris les normes éthiques. D'autre part, il assure la protection du public de la façon suivante :

- Inspections régulières des bureaux des courtiers, y compris des documents faisant état d'opérations financières, afin de s'assurer que les courtiers respectent les dispositions de la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier* et reçoivent de la formation;
- Réponses aux demandes de renseignements, aux préoccupations et aux plaintes portant sur la conduite des professionnels de l'immobilier, quelle que soit leur origine, et prise de mesures appropriées;
- Interventions en faveur de la formation continue des professionnels de l'immobilier et exercice d'une surveillance pour s'assurer que ces derniers offrent un service faisant preuve de professionnalisme, de compétence et de connaissances.

Lorsque vous traitez avec un agent ou courtier immobilier inscrit, vous êtes protégé par une assurance-dépôts.

Saviez-vous que l'assurance-dépôts fait partie du régime d'assurance obligatoire mis sur pied par le COI? Elle ne vous coûte rien, car les primes sont payées par les professionnels de l'immobilier inscrits. L'assurance-dépôts garantit l'acompte que vous versez à l'achat d'une résidence contre les pertes causées par la fraude, le détournement de fonds ou l'insolvabilité d'un courtier immobilier.

Renseignements

Informez-vous sur le COI avant d'acheter ou de vendre une résidence! Pour en savoir plus, visitez le site Web du COI à www.reco.on.ca.

Si vous avez des questions concernant la conduite d'un professionnel de l'immobilier, envoyez un courriel à complaints@reco.on.ca ou composez le 416 207-4800 ou le 1 800 245-6910.



JUIN 2010

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
MAI 2010 D L M M J V S 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	JUILLET 2010 D L M M J V S 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	SAVIEZ-VOUS QUE... En Ontario, il y a plus de 56 000 maisons de courtage, d'agents ou courtiers immobiliers inscrits. En plus de la formation qu'ils sont tenus d'avoir reçue avant de s'inscrire, les professionnels immobiliers doivent aussi obtenir 24 crédits en formation continue tous les deux ans.		

MAISON DE QUALITÉ



Pour vous assurer que le travail est bien fait, payez en versements échelonnés, au fur et à mesure de l'avancement des travaux.

Les rénovations sont un excellent moyen d'augmenter la valeur et le confort de votre maison. Un bon moyen de s'assurer que les travaux sont bien faits et ne dépassent pas les prévisions budgétaires, c'est d'embaucher un professionnel.

Avant d'embaucher un entrepreneur, n'oubliez pas les conseils suivants :

- Demandez des références aux membres de votre famille et à vos amis.
- Obtenez au moins trois devis par écrit. Assurez-vous que tous les travaux à réaliser y sont incorporés, et comparez-les attentivement.
- Le devis le plus bas n'est pas nécessairement le meilleur. Méfiez-vous des entrepreneurs qui demandent un prix beaucoup plus bas que les autres.
- Vérifiez les coordonnées de l'entrepreneur : numéro de téléphone, adresse, site Web, etc.
- Lisez bien le contrat avant de le signer. Est-ce que *tout* y est inscrit? Le contrat doit indiquer en détail les travaux à faire, les prix, les matériaux et le temps nécessaires pour les réaliser.
- Prenez votre temps! Ne vous laissez jamais bousculer pour signer un contrat.
- Vous avez 10 jours pour annuler un contrat que vous avez signé chez vous.
- Ne payez pas un montant de plus de 10 pour cent du prix établi dans le devis et ne payez jamais la somme au complet avant que les travaux ne soient complètement réalisés et satisfaisants.
- Conservez toujours un relevé de paiement.

Réussissez vos rénovations domiciliaires. Visitez le ministère des Services aux consommateurs à www.ontario.ca/consumerprotection. Ou composez le **416 326-8800** dans la région du Grand Toronto ou, sans frais, le **1 800 889-9768**. Vous pouvez aussi envoyer un courriel à consumer@ontario.ca.

JUILLET 2010

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi													
CONSEIL AVISÉ Ne payez jamais la somme entière avant la réalisation complète des travaux. Si l’entrepreneur exige un acompte important, ou si le prix a l’air trop beau pour être vrai, allez ailleurs. Un entrepreneur sans scrupule peut disparaître du jour au lendemain avec votre argent.		JUIN 2010 D L M M J V S 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30						AOÛT 2010 D L M M J V S 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31						Fête du Canada 1		2		3	
☾ 4	5	6		7		8		9		10									
☉ 11	12	13		14		15		16		17									
☾ 18	19	20		21		22		23		24									
● 25	26	27		28		29		30		31									

DES PROBLÈMES AVEC VOTRE VÉHICULE?

Avez-vous déjà entendu parler du Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles?

Avez-vous un différend avec le fabricant de votre automobile pour la raison suivante :

- Un défaut de fabrication?
- La façon dont le fabricant applique la garantie au véhicule neuf?

Voilà ce que vous devez savoir. Le PAVAC est un programme qui vous permet de régler un différend avec un fabricant au moyen de l'arbitrage, dans votre propre ville.

Si vous répondez « oui » aux questions suivantes, votre véhicule est probablement admissible au PAVAC :

- Votre véhicule est-il un modèle de l'année en cours ou de l'une des quatre années précédentes?
- Utilisez-vous principalement votre véhicule à des fins personnelles ou familiales?
- Votre véhicule a-t-il moins de 160 000 km?
- Avez-vous suivi le processus de règlement des différends du fabricant (consultez votre guide du propriétaire)?
- Avez-vous donné au concessionnaire, comme au fabricant, un délai raisonnable et la chance de régler le problème?

Renseignez-vous auprès du PAVAC. Visitez son site Web à www.camvap.ca.

Appelez le PAVAC : 1 800 207-0685.

Il faut habituellement 70 jours au PAVAC pour traiter un cas. Si vous avez tous vos reçus, votre cas sera plus facile à préparer.



AOÛT 2010

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
1	Jour férié provincial 2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	CONSEIL AVISÉ Entretenez votre véhicule régulièrement et tenez son dossier à jour.		JUILLET 2010 D L M M J V S 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 SEPTEMBRE 2010 D L M M J V S 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	

CONSOMMEZ L'ÉNERGIE JUDICIEUSEMENT!

Le choix énergétique vous appartient

Soyez un consommateur d'énergie averti. La Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) est là pour vous aider à y parvenir. Si vous êtes bien informé, vous prendrez plus facilement les bonnes décisions.

Prenez les choses en charge!

Trouvez les réponses aux questions suivantes :

- Quels sont mes droits et responsabilités à titre de consommateur d'énergie?
- Combien devrais-je payer pour l'électricité et le gaz naturel?
- Comment et quand les prix de l'énergie sont-ils établis en Ontario?
- Comment les compteurs intelligents et les « prix selon l'heure de la consommation » peuvent-ils m'aider à gérer ma consommation d'électricité?
- Comment choisir un fournisseur d'électricité ou de gaz naturel?
 - Le service public à un prix réglementé?
 - OU
 - Un agent de commercialisation d'énergie à un prix établi par contrat?

La CEO est l'organisme de réglementation du secteur énergétique de l'Ontario. Son rôle est de trouver le juste équilibre entre la protection des intérêts des consommateurs et les besoins à combler pour assurer la viabilité et l'efficacité du secteur énergétique.

Pour en savoir plus à ce sujet, visitez www.enerchoixontario.ca.

Vous pouvez aussi communiquer avec le Centre des relations avec les consommateurs :

Sans frais : 1 877 632-2727 • Toronto : 416 314-2455

Courriel : consumerrelations@oeb.gov.on.ca



Soyez un consommateur averti : connaissez vos droits, sachez quels tarifs vous payez et gérez votre consommation d'électricité judicieusement.



Ontario Energy Board
Commission de l'énergie de l'Ontario

www.enerchoixontario.ca 1 877 632-2727 (sans frais)

SEPTEMBRE 2010

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi																																																																																											
SAVIEZ-VOUS QUE... Les consommateurs d'électricité et de gaz naturel ont le choix de s'approvisionner en énergie chez un agent de commercialisation d'énergie ou auprès du service public. Choisissez ce qui vous convient le mieux.			 1	2	3	4																																																																																											
5	Fête du Travail 6	7	 8	9	10	11																																																																																											
12	13	14	 15	16	17	18																																																																																											
19	20	21	22	 23	24	25																																																																																											
26	27	28	29	30	AOÛT 2010 <table> <tr><th>D</th><th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td></tr> <tr><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td></tr> <tr><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td></tr> <tr><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td></tr> <tr><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> OCTOBRE 2010 <table> <tr><th>D</th><th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1 2</td></tr> <tr><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr> <tr><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td></tr> <tr><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td></tr> <tr><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td></tr> <tr><td>31</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>		D	L	M	M	J	V	S	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					D	L	M	M	J	V	S							1 2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31						
D	L	M	M	J	V	S																																																																																											
1	2	3	4	5	6	7																																																																																											
8	9	10	11	12	13	14																																																																																											
15	16	17	18	19	20	21																																																																																											
22	23	24	25	26	27	28																																																																																											
29	30	31																																																																																															
D	L	M	M	J	V	S																																																																																											
						1 2																																																																																											
3	4	5	6	7	8	9																																																																																											
10	11	12	13	14	15	16																																																																																											
17	18	19	20	21	22	23																																																																																											
24	25	26	27	28	29	30																																																																																											
31																																																																																																	

ÊTES-VOUS LOCATAIRE OU LOCATEUR?



La première chose à faire pour avoir de bonnes relations avec votre locateur ou locataire : parlez-vous! Mais si un problème surgit, connaissez vos droits!

Connaissez la loi!

Saviez-vous qu'un propriétaire d'habitation qui débranche les services de gaz, d'électricité, de chauffage ou d'eau peut être condamné pour infraction?

La plupart des locateurs et des locataires sont raisonnables et dignes de confiance, mais il leur arrive parfois de commettre des infractions aux termes de la *Loi sur la location à usage d'habitation*. Vous trouverez tous les renseignements sur les 38 infractions aux termes de cette loi à www.mah.gov.on.ca/ieu.

Signalement d'une infraction

L'Unité des enquêtes et de l'application des mesures législatives du ministère des Affaires municipales et du Logement de l'Ontario répond aux plaintes concernant des infractions présumées à la *Loi sur la location à usage d'habitation*.

Si vous pensez que votre locateur ou locataire a commis une infraction, veuillez appeler l'Unité des enquêtes et de l'application des mesures législatives au **1 888 772-9277**.

L'Unité des enquêtes et de l'application des mesures législatives répond aux plaintes en discutant de la loi avec les locataires et les locateurs. D'autre part, elle mène des enquêtes sur les infractions présumées aux termes de la *Loi sur la location à usage d'habitation*, qui donnent parfois suite à des poursuites judiciaires et des condamnations.

Conseils pratiques pour établir de bonnes relations locateur-locataire

- **Mettez tout par écrit** : Il vaut toujours mieux avoir une convention de location qui indique clairement, entre autres, qui est responsable de fournir et de payer les services essentiels.
- **Entretenez une communication ouverte** : Discutez avec votre locateur ou locataire pour éviter d'avoir des problèmes.
- **Adressez-vous à votre municipalité** : En plus de contacter l'Unité des enquêtes et de l'application des mesures législatives, vous pouvez vous renseigner auprès de votre municipalité sur les règlements normatifs qui s'appliquent aux locations à usage d'habitation.
- **Connaissez vos droits** : La Commission de la location immobilière fournit des renseignements sur les droits et les obligations des locateurs et des locataires, et règle les différends qui les opposent. Vous pouvez communiquer avec la Commission de la location immobilière au **1 888 332-3234** ou visiter son site Web à www.ltb.gov.on.ca.

OCTOBRE 2010

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
CONSEIL AVISÉ Soyez organisé : exigez toujours qu'on vous remette une copie de votre convention de location et conservez-la.			SEPTEMBRE 2010 D L M M J V S 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	NOVEMBRE 2010 D L M M J V S 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	 1	2
3	4	5	6	 7	8	9
10	Jour d'action de grâce 11	12	13	 14	15	16
17	18	19	20	21	22	 23
24						 30
31						
	25	26	27	28	29	

SOYEZ UN DONATEUR AVERTI



Faites votre chèque à l'ordre de l'organisme de bienfaisance, et non à l'ordre d'une personne.

L'Agence du revenu du Canada (ARC) réglemente les organismes de bienfaisance enregistrés en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

Afin de vous protéger contre la fraude, l'ARC recommande que vous suiviez les conseils suivants avant de faire un don :

Informez-vous et confirmez

- Consultez la liste des organismes de bienfaisance de l'ARC au www.arc.gc.ca/donateurs ou composez le **1 888 892-5667** pour confirmer qu'un organisme de bienfaisance est enregistré auprès de l'ARC.
- Confirmez que vous recevrez un reçu officiel de don si vous voulez demander un crédit d'impôt.
- Méfiez-vous des stratagèmes qui vous promettent de « tirer profit » de vos dons à un organisme de bienfaisance enregistré en bénéficiant d'économies d'impôts plus importantes que les coûts qu'ils entraînent.

Agissez

- Faites des chèques à l'ordre de l'organisme de bienfaisance, et non à l'ordre d'une personne.
- Si vous effectuez votre don en ligne, assurez-vous que le site est sécurisé.
- Refusez de faire un don en la présence de signes de fraude, comme de la pression induite visant à précipiter votre don ou une offre de reçu d'un montant supérieur au don effectué.
- Signalez les cas de fraude au moyen de PhoneBusters (**1 888 495-8501**). PhoneBusters est le centre d'appel antifraude du Canada dirigé par la Police provinciale de l'Ontario, la Gendramerie royale du Canada et le Bureau de la concurrence Canada.

Soyez un donateur averti.

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi																																																																																																
	1	2	3	4	5	6																																																																																																
Fin de l'heure avancée 7	8	9	10	Jour du Souvenir 11	12	13																																																																																																
14	15	16	17	18	19	20																																																																																																
21	22	23	24	25	26	27																																																																																																
28	29	30	CONSEIL AVISÉ Vous cherchez de l'information sur un organisme de bienfaisance enregistré particulier? Consultez la liste des organismes de bienfaisance de l'ARC afin d'obtenir les coordonnées de l'organisme, une description de ses activités et des renseignements sur sa situation financière.		OCTOBRE 2010 <table><tr><th>D</th><th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td>2</td><td></td></tr><tr><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr><tr><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td></tr><tr><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td></tr><tr><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td></tr><tr><td>31</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	D	L	M	M	J	V	S					1	2		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31							DÉCEMBRE 2010 <table><tr><th>D</th><th>L</th><th>M</th><th>M</th><th>J</th><th>V</th><th>S</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr><tr><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td></td></tr><tr><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td></td></tr><tr><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td></td></tr><tr><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td></td><td></td></tr></table>	D	L	M	M	J	V	S					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		12	13	14	15	16	17	18		19	20	21	22	23	24	25		26	27	28	29	30	31		
D	L	M	M	J	V	S																																																																																																
				1	2																																																																																																	
3	4	5	6	7	8	9																																																																																																
10	11	12	13	14	15	16																																																																																																
17	18	19	20	21	22	23																																																																																																
24	25	26	27	28	29	30																																																																																																
31																																																																																																						
D	L	M	M	J	V	S																																																																																																
				1	2	3	4																																																																																															
5	6	7	8	9	10	11																																																																																																
12	13	14	15	16	17	18																																																																																																
19	20	21	22	23	24	25																																																																																																
26	27	28	29	30	31																																																																																																	



BANQUE DU CANADA
BANK OF CANADA

Empêchez les faux billets de finir dans votre portefeuille

Savez-vous pourquoi les caissiers touchent les billets que vous leur remettez, les inclinent ou les examinent devant une source de lumière?

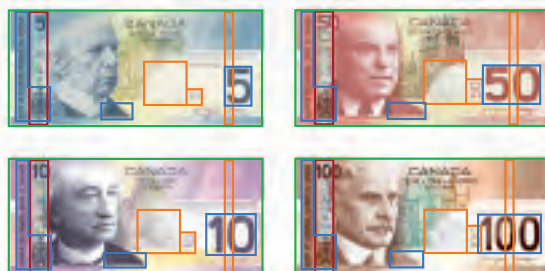
Ils le font parce qu'ils ont pris l'habitude de vérifier les billets de banque chaque fois qu'un client règle ses achats en espèces. Ils veulent éviter que des faux billets ne prennent le chemin de leurs tiroirs-caisses, ne vous soient remis par mégarde avec votre monnaie et ne se retrouvent ainsi en circulation. Il est particulièrement important de vérifier l'authenticité des billets de banque pendant la période des Fêtes, lorsque le nombre de transactions au comptant augmente.

Attendez-vous à ce que l'on vérifie les billets de banque!

Comment vérifier les billets de banque



© Banque du Canada / Bank of Canada. Vue du billet lorsqu'on tient celui-ci devant une source de lumière.



Cinq coupures — Mêmes éléments de sécurité

Les couleurs des rectangles correspondent à celles des actions ci-dessous.



Touchez le billet.



Regardez le billet
devant la lumière.



Inclinez le billet.



Examinez attentivement l'apparence et le
fonctionnement de chaque élément de sécurité.

Pour en savoir davantage sur la façon de confirmer l'authenticité de vos billets de banque, consultez les sources suivantes :

- www.banqueducanada.ca/fr/billets
- education@banqueducanada.ca
- 1 888 513-8212

VÉRIFIEZ POUR PROTÉGER

DÉCEMBRE 2010

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
CONSEIL AVISÉ Pour vérifier trois éléments de sécurité en même temps, placez le billet devant une source de lumière. Regardez-le. Vérifiez l'image fantôme et le chiffre en morceaux, et assurez-vous que les traits forment une ligne continue.		NOVEMBRE 2010 D L M M J V S 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	1	2	3	4
Journée internationale des bénévoles 5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	Noël 25
Lendemain de Noël 26	27	28	29	30	31	JANVIER 2011 D L M M J V S 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31

SOYEZ EN FORME, EN 2011!



Faites le tour du centre, parlez aux membres et posez-leur des questions pour être certain que ce gymnase est bien celui qui vous convient.

Vous avez profité un peu plus que prévu des fêtes de fin d'année? La nouvelle année donne l'occasion à bon nombre d'entre nous de songer à un mode vie plus sain. Si vous envisagez d'adhérer à un club pour vous remettre en condition physique, lisez les conseils suivants avant de choisir un établissement :

- Inspectez les installations. Un centre de conditionnement physique reconnu devrait vous laisser en faire le tour, essayer les appareils ou regarder une classe avant de vous décider.
- Ouvrez l'œil : un manque de propreté et d'ordre peut être un signe de problèmes.
- Renseignez-vous sur les heures d'ouverture pour savoir si elles vous conviennent.
- Demandez aux membres du centre ce qu'ils en pensent.
- N'optez pas pour une adhésion de longue durée. Faites des paiements mensuels. De cette manière, vous ne perdrez pas toute une année de paiements en cas de faillite du centre. N'oubliez pas que les adhésions à vie sont illégales en Ontario.
- Méfiez-vous des stratagèmes qui cherchent à vous convaincre que vous avez absolument « besoin » d'un instructeur pour concevoir votre programme personnel.
- Si vous avez déjà signé le contrat, n'oubliez pas que vous avez 10 jours à partir de la date de la signature pour le résilier et obtenir un remboursement intégral, sans être passible de pénalité.

Trouvez le centre de conditionnement physique qui vous convient! Visitez le ministère des Services aux consommateurs à www.ontario.ca/consumerprotection.

Ou composez le **416 326-8800** dans la région du Grand Toronto ou, sans frais, le **1 800 889-9768**. Vous pouvez aussi envoyer un courriel à consumer@ontario.ca.

JANVIER 2011

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi																																																																																				
	CONSEIL AVISÉ Perdez du poids, mais ne perdez pas d'argent. Au moment de choisir un centre, n'hésitez pas à poser des tas de questions et prenez le temps d'en faire le tour avant de signer un contrat.			DÉCEMBRE 2010 <table> <tr><td>D</td><td>L</td><td>M</td><td>M</td><td>J</td><td>V</td><td>S</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> <tr><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td></tr> <tr><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td></tr> <tr><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td></tr> <tr><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td></td></tr> </table>	D	L	M	M	J	V	S				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		FÉVRIER 2011 <table> <tr><td>D</td><td>L</td><td>M</td><td>M</td><td>J</td><td>V</td><td>S</td></tr> <tr><td></td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr> <tr><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td></tr> <tr><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td></tr> <tr><td>27</td><td>28</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	D	L	M	M	J	V	S			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28						Jour de l'An 1
D	L	M	M	J	V	S																																																																																				
			1	2	3	4																																																																																				
5	6	7	8	9	10	11																																																																																				
12	13	14	15	16	17	18																																																																																				
19	20	21	22	23	24	25																																																																																				
26	27	28	29	30	31																																																																																					
D	L	M	M	J	V	S																																																																																				
		1	2	3	4	5																																																																																				
6	7	8	9	10	11	12																																																																																				
13	14	15	16	17	18	19																																																																																				
20	21	22	23	24	25	26																																																																																				
27	28																																																																																									
2	3	4 ☾	5	6	7	8																																																																																				
9	10	11	12 ☾	13	14	15																																																																																				
16	17	18	19 ●	20	21	22																																																																																				
23	24		26 ☾	27	28	29																																																																																				
30	31																																																																																									

CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR SUR LE VOL D'IDENTITÉ



Pour éviter de mordre à l'hameçon et d'être victime de virus, effacez tous les courriels douteux.

Il peut *vous* arriver de vous faire voler votre identité. En protégeant vos renseignements personnels, vous réduirez les risques de vous faire voler votre identité et de vous retrouver confronté à un crime commis en votre nom.

Si vous avez l'impression d'avoir donné des renseignements personnels à un fraudeur, prenez les mesures de protection suivantes :

- Appelez immédiatement votre institution financière, signalez-lui l'incident et demandez-lui de changer vos numéros de compte.
- Appelez immédiatement la compagnie émettrice de votre carte de crédit et demandez-lui de vous procurer une nouvelle carte, avec un numéro différent.
- Appelez le bureau de police de votre localité pour signaler le crime.

Vous avez déjà « mordu à l'hameçon »?

Si vous avez un compte de courriel, vous avez sûrement reçu des courriels « hameçons ». Il s'agit de messages conçus pour vous faire croire qu'ils sont envoyés par de vraies entreprises, par exemple votre banque.

Ces courriels cherchent à vous extorquer des renseignements tels que vos mots de passe et numéros de comptes bancaires. Munis de cette information, les criminels peuvent voler votre argent et votre identité.

- Ne répondez jamais aux courriels vous demandant des renseignements personnels ou financiers. Les banques et les entreprises reconnues n'envoient pas de courriels non sollicités pour réclamer des renseignements.
- Maintenez le logiciel anti-espion de votre ordinateur à jour.

Ne vous laissez pas intimider par les menaces contenues dans un courriel hameçon. Si vous avez des craintes, appelez directement la compagnie qui a émis votre carte de crédit (vous trouverez le numéro de téléphone à l'arrière de votre carte de crédit ou sur votre relevé de compte).

Tenez-vous au courant... Visitez le ministère des Services aux consommateurs à www.ontario.ca/consumerprotection. Ou composez le **416 326-8800** dans la région du Grand Toronto ou, sans frais, le **1 800 889-9768**. Vous pouvez aussi envoyer un courriel à consumer@ontario.ca.

2011

Pour en savoir plus, visitez le site Web du ministère des Services aux consommateurs à ontario.ca/consumerprotection.
 Vous pouvez envoyer vos commentaires, suggestions et demandes de renseignements à consumer@ontario.ca ou appeler
 le Bureau des services aux consommateurs au **416 326-8800** ou, sans frais, au **1 800 889-9768**.

JANVIER 2011

D	L	M	M	J	V	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

FÉVRIER 2011

D	L	M	M	J	V	S
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28					

MARS 2011

D	L	M	M	J	V	S
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

AVRIL 2011

D	L	M	M	J	V	S
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

MAI 2011

D	L	M	M	J	V	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

JUIN 2011

D	L	M	M	J	V	S
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

JUILLET 2011

D	L	M	M	J	V	S
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

AOÛT 2011

D	L	M	M	J	V	S
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

SEPTEMBRE 2011

D	L	M	M	J	V	S
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

OCTOBRE 2011

D	L	M	M	J	V	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

NOVEMBRE 2011

D	L	M	M	J	V	S
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

DÉCEMBRE 2011

D	L	M	M	J	V	S
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

CONNAISSEZ VOS DROITS DE CONSOMMATEUR!

Les consommateurs avisés connaissent les droits que leur confèrent les lois relatives à la protection du consommateur de l'Ontario. En tant que consommateur ontarien, vous avez les droits suivants :

- i. Le droit à l'information. La loi ontarienne exige que les contrats divulguent d'une façon claire, compréhensible et évidente les détails importants afin de faire un choix éclairé.
- ii. Le droit à la protection contre les déclarations trompeuses, fausses ou inexactes.
- iii. Le droit à la réception de devis justes et au refus de payer un montant de plus de 10 pour cent du prix établi dans le devis.
- iv. Le droit au refus de biens ou services qui n'ont pas été demandés. Il est effectivement interdit de facturer par défaut et de facturer des biens ou services non sollicités.
- v. Le droit à l'approbation ou au refus de changements de services ou biens livrés de façon continue.
- vi. Le droit à la garantie de recevoir des biens et services de qualité raisonnable.
- vii. Le droit à la résiliation du contrat si les biens ou services ne sont pas livrés dans les 30 jours de la date promise.
- viii. Le droit à la résiliation d'un contrat de centre de culture physique, de vente à domicile et de multipropriété pendant la période de réflexion de 10 jours... et à l'obtention du **remboursement intégral** de tout paiement anticipé ou dépôt.
- ix. Le droit à la protection contre la demande de rançon. Autrement dit, un fournisseur ne peut pas retenir les biens dans le but de renégocier le prix établi dans le contrat d'un déménagement ou de travaux de réparation.
- x. Le droit d'être entendu. C'est-à-dire qu'aucun contrat ne peut enlever le droit de porter plainte ou d'intenter une poursuite en justice.

Pour en savoir plus sur les droits des consommateurs, la façon de déposer une plainte et les moyens de vous protéger dans le domaine des affaires, visitez le ministère des Services aux consommateurs à www.ontario.ca/consumerprotection. Ou composez le **416 326-8800** dans la région du Grand Toronto ou, sans frais, le **1 800 889-9768**. Vous pouvez aussi envoyer un courriel à consumer@ontario.ca.



EXEMPLE DE LETTRE DE RÉSILIATION DE CONTRAT

Votre nom et votre adresse	A. Consommateur 54321, rue de l'Acheteur Ville (Ontario) Code postal
Date	Le 5 janvier 2010
Nom et adresse l'entreprise	A. Entreprise 54321, rue du Vendeur Ville (Ontario) Code postal
Date du contrat	Monsieur/Madame,
Donnez autant de précisions que possible (modèle ou tout numéro d'identification qu'il peut y avoir)	Le 2 janvier 2010, j'ai signé chez moi le contrat d'achat d'un nouvel aspirateur, modèle XYZ, au prix de 2 000 \$. Aujourd'hui, j'ai décidé de résilier ce contrat.
Votre demande	J'exerce donc par la présente, mon droit d'annuler le contrat en vertu de la <i>Loi sur la protection du consommateur</i> , et je demande que l'argent versé me soit remboursé.
Signez la lettre	Meilleures salutations. A. Consommateur A. Consommateur

En vertu de la loi ontarienne, si vous signez **chez vous** un contrat d'un montant supérieur à 50 \$, vous pouvez le résilier **dans les 10 jours** en envoyant une lettre à l'entreprise. Par exemple, si vous voulez résilier un contrat signé avec un vendeur à domicile, reportez-vous à l'exemple de lettre présenté sur cette page.

Puisque vous devez être en mesure de prouver que la lettre a bien été reçue, envoyez-la par courrier recommandé, télécopieur ou service de messagerie.

Pour obtenir de l'aide, appelez le Bureau des services aux consommateurs du gouvernement de l'Ontario au **416 326-8800** à Toronto, ou sans frais au **1 800 889-9768** si vous êtes d'une autre région de la province. Vous pouvez aussi visiter notre site Web : www.ontario.ca/consumerprotection.

Envoyez la lettre par courrier recommandé, télécopieur ou service de messagerie.

VOUS AVEZ LA POSSIBILITÉ D'ENRAYER LA FRAUDE PAR TÉLÉMARKETING



Ne faites pas confiance à ceux qui vous appellent et vous poussent à acheter, ni à ceux qui font des offres qui semblent trop bonnes pour être vraies.

Vous ou quelqu'un que vous connaissez avez sans doute déjà reçu l'appel d'un télévendeur essayant de vous vendre quelque chose, de vous demander un don ou vous annonçant que vous avez gagné quelque chose d'incroyable... Attention! Ses intentions sont peut-être malhonnêtes.

Conseils pour vous protéger contre la fraude par télémarketing :

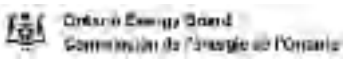
- Posez des questions. Ne laissez jamais personne vous intimider ni vous forcer d'accepter une chose que vous ne voulez pas vraiment.
- Ne faites jamais confiance à quelqu'un qui vous force.
- Ne donnez aucun renseignement personnel ou financier par téléphone, à moins que ce ne soit *vous* qui avez appelé cette personne.
- Si vous voulez faire un don à un organisme de bienfaisance digne de ce nom, demandez des renseignements par écrit avant de lui remettre de l'argent.
- Si votre interlocuteur dit que vous allez gagner quelque chose ou s'il vous offre d'autres petits cadeaux, soyez sur vos gardes. Bien souvent, les fraudeurs tentent de vous convaincre de payer des « frais minimes » ou d'acheter quelque chose pour une « valeur nominale » uniquement dans le but de vous extorquer de l'argent.

N'oubliez pas que si c'est trop beau pour être vrai, ça l'est sûrement. Il n'est pas impoli de raccrocher au nez d'un fraudeur par télémarketing. Vous n'avez qu'à répondre : « Non, merci! »

Raccrochez au nez des fraudeurs par télémarketing. Visitez le ministère des Services aux consommateurs à www.ontario.ca/consumerprotection.

Ou composez le **416 326-8800** dans la région du Grand Toronto ou, sans frais, le **1 800 889-9768**. Vous pouvez aussi envoyer un courriel à consumer@ontario.ca.

LISTE D'ADRESSES UTILES AUX CONSOMMATEURS AVISÉS

	Gouvernement de l'Ontario – Direction de la protection du consommateur, Ministère des Services aux consommateurs	t 416 326-8800 1 800 889-9768 ats 416 229-6086 1 877 666-6545	c consumer@ontario.ca w ontario.ca/consumerprotection
	Gouvernement de l'Ontario – ServiceOntario	t 1 800 267-8097 ats 1 800 268-7095	w serviceontario.ca
	Gouvernement de l'Ontario, Ministère des Affaires municipales et du Logement, Unité des enquêtes et de l'application	t 416 585-7214 1 888 772-9277	w mah.gov.on.ca/ieu
	Gouvernement de l'Ontario – Ministère du Procureur général Bureau du Tuteur et curateur public (BTCP)	t 416 314-2800 1 800 366-0335	w ontario.ca/attorneygeneral
	Gouvernement du Canada	t 1 800 O-Canada 1 800 622-6232 ats 1 800 926-9105	w servicecanada.gc.ca
	Agence du revenu du Canada	t 613 954-6215 1 888 892-5667	w arc.gc.ca/donateurs
	Gouvernement du Canada – Bureau de la concurrence	t 819 997-4282 1 800 348-5358	w competitionbureau.gc.ca
	Passerelle d'information pour le consommateur	t 613 946-2576	c consumer.information@ic.gc.ca w consumerinformation.ca
	PhoneBusters – Le centre d'appel antifraude du Canada	t 1 888 495-8501	c info@phonebusters.com w phonebusters.com
	Conseil des services funéraires	t 1 800 387-4458	w funeralboard.com
	Société des loteries et des jeux de l'Ontario	t 1 800 387-0098	w knowyourlimit.ca
	Association Canadienne de Prévention des Fraudes dans les Soins de Santé	t 416 593-2633 1 866 962-4222	w chcaa.org (en anglais seulement)
	Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA)	t 416 226-4500 1 800 943-6002	c consumers@omvic.on.ca w omvic.on.ca (en anglais seulement)
	Conseil ontarien de l'immobilier (COI)	t 1 800 245-6910	c information@reco.on.ca w reco.on.ca (en anglais seulement)
	Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC)	t 1 800 207-0685	w camvap.ca
	Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO)	t 1 877 632-2727	c info@oeb.gov.on.ca w oeb.gov.on.ca
	Banque du Canada	t 1 888 513-8212	w banqueducanada.ca/fr/billets

ÊTES-VOUS PRÊT À FAIRE FACE À UNE SITUATION D'URGENCE?



Une urgence peut survenir à tout moment. Alors, prenez les dispositions nécessaires pour que vous et votre famille puissiez y faire face.

L'Ontario est un endroit où l'on peut vivre et travailler en toute sécurité, mais une urgence peut survenir n'importe quand et n'importe où. Êtes-vous prêt à affronter l'imprévu?

Pour préparer votre famille à un cas d'urgence, suivez ces étapes :

1. **Établissez un plan** – Prévoyez un plan familial d'urgence dans lequel vous convenez de deux lieux où vous pouvez vous rassembler en toute sécurité, ainsi qu'un contact à l'extérieur de la ville.
2. **Préparez une trousse de survie en situation d'urgence** – Une trousse de survie contient de quoi subvenir sans problème pendant au moins trois jours en cas d'urgence.
3. **Pensez aux besoins particuliers** – Adaptez votre trousse aux besoins de votre famille. Pour en apprendre davantage, consultez le *Guide de préparation aux situations d'urgence à l'intention des personnes ayant un handicap*.
4. **Songez à vos animaux de compagnie** – En prévision d'une situation d'urgence, songez à un endroit où vous emmèneriez vos animaux et préparez une trousse de survie pour animaux.
5. **Exercez-vous** – Entraînez-vous à exécuter votre plan d'urgence et remplacez la nourriture et l'eau de votre trousse tous les six mois.

Pour en apprendre davantage sur la façon de se préparer chez soi, visitez le site Web de la Gestion des situations d'urgence de l'Ontario à www.ontario.ca/beprepared.