

Rapport Annuel 20¹⁶₁₇

Notre mission

Créée en 1983, Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission de promouvoir et de défendre les droits et les intérêts des consommateurs.

Nos valeurs

Justice, équité et pragmatisme.

Notre vision

Une association grâce à laquelle les consommateurs sont avisés, respectés et bien représentés.



TABLE des Matières

Mot du président	2
Mot du directeur général	4
Équipe et conseil d'administration	6
Faits saillants	8
Soirée-bénéfice d'Option consommateurs	10
Nos trois grands secteurs d'intervention	11
Aide directe aux consommateurs	12
Recherche et développement	17
Représentation	19
Une présence active dans les médias	22
Suivez-nous	23
Merci à nos partenaires	24

MOT du président

Option consommateurs est une association coopérative d'économie familiale. Ne l'oublions pas. Chaque année, nous nous en souviendrons. Son histoire est riche.

C'est d'ailleurs dans le long récit de ses réalisations que l'organisme puise son énergie et tire toute sa profondeur. C'est à même ses origines et grâce au contact privilégié qu'il entretient directement avec les gens qu'il s'inscrit dans le jeu des rapports de forces.

Nous occupons une place très particulière et très importante dans un système cohérent dont nous garantissons l'équilibre. Notre organisation assure une fonction fondamentale dans la défense des droits et des intérêts d'une partie intégrante de la société : les consommateurs, voire les citoyens à proprement parler.

La notion même de consommateur suppose justement l'idée d'une certaine asymétrie des rôles en collectivité. Qui oserait en effet prétendre qu'un consommateur a un pouvoir comparable à celui des entreprises auxquelles il a affaire?

Voilà le contexte dans lequel on s'inscrit. Voilà le rôle qui est le nôtre. La société, à commencer par l'État, tient évidemment compte de cette asymétrie. Or, tout n'est pas parfait.

Il nous appartient donc de veiller au grain en protégeant les acquis publics. C'est à nous de travailler à forcer le redressement des choses chaque fois qu'il le faut. C'est notre mission d'œuvrer sans relâche au progrès des droits de tous.

Willie Gagnon



«Nous occupons une place très particulière et très importante dans un système cohérent dont nous garantissons l'équilibre.»

C'est finalement notre tâche que de soigner consciencieusement nos alliances. Celles-ci sont nécessaires à maintenir l'envergure de notre action et à la déployer, encore et toujours plus.

Nous avons passé la dernière année à régler une grande quantité de petites choses importantes. C'est à l'aune de notre capacité à bien réaliser toutes ces choses que se mesurera notre aptitude à en réaliser de bien plus grandes encore.

C'est avec émotion que nous avons vécu le départ d'Éliane Hamel à l'automne 2016. Nous lui souhaitons le plus bel avenir. Remercions Lisa-Marie Hein pour avoir encore une fois brillamment assuré l'intérim, préparant l'arrivée récente de Christian Corbeil à la direction générale, à qui l'on souhaite le meilleur des succès dans la réalisation des multiples projets dont nous l'avons chargé.

Remercions également l'ensemble des employés dont nous reconnaissons tous les efforts déployés au jour le jour. Saluons finalement le travail des administrateurs qui, à titre bénévole, ne comptent jamais leurs heures.

La nouvelle année s'ouvre devant nous. Nous ne lâcherons pas.

Willie Gagnon, président

MOT

du directeur général

Voilà mon constat depuis ma récente arrivée en son sein. L'année 2016-2017 a été exceptionnelle grâce à cette implication des employés, des bénévoles, des stagiaires et du conseil d'administration. Les efforts faits au cours des derniers mois ont permis d'entamer la diversification de nos sources de revenus. D'autres changements sont à venir d'ici peu. Ils permettront à notre organisation d'avancer vers son autonomie financière.

L'aide directe est au cœur de la mission d'Option consommateurs. Chaque jour, nous offrons différents services: conseils budgétaires et juridiques, microcrédit, médiation avec des fournisseurs de services publics, accompagnement auprès de nos aînés. Tout cela est possible grâce à l'appui de nos partenaires, aux dons ainsi qu'aux contributions lors de notre soirée-bénéfice – cette année, nous avons amassé plus 60 000 \$ au cours de cet événement. Merci à nos partenaires. Et merci à notre invité vedette, Pierre Craig, pour sa générosité et sa disponibilité.

L'année 2016-2017 a aussi connu son lot d'actions collectives. Pensez à Volkswagen, au médicament Fosamax et au secteur de la mousse de polyuréthane – dans ces dossiers, des ententes de règlement ont été approuvées. Pensez aussi aux clients des magasins Brick qui avaient eu à payer des frais pour un plan de financement – certains ont bénéficié d'une deuxième distribution.

Nos recherches sont menées par des personnes dévouées et animées du désir de protéger les consommateurs dans toutes les sphères de la consommation : vie privée, énergie, services financiers, nouvelles technologies et autres.

Nos représentations auprès des instances gouvernementales et non gouvernementales nous permettent de prendre position sur la place publique dans le but ultime de répondre aux besoins des consommateurs et de défendre leurs intérêts.

Christian Corbeil



«La grande force d'Option consommateurs, c'est l'engagement de son équipe.»

Qu'on songe notamment à notre réaction au projet de loi C-29, à nos représentations auprès de la Régie de l'énergie ou au dévoilement des 10 arnaques les plus courantes. Ce ne sont ici que quelques exemples.

Dans les prochains mois, ça va bouger chez Option consommateurs. Nous aurons un nouveau site Web, une nouvelle structure de partenariat. Nous communiquerons différemment avec nos membres et nous aurons plus d'activités dans nos médias sociaux. De nouvelles orientations stratégiques sont en voie d'être développées. Nous continuerons à diversifier nos sources de revenus, comme l'avait amorcé la direction générale antérieure, et nous travaillerons fort pour aller chercher plus de revenus autonomes.

Grâce au travail que nous faisons tous ensemble, je crois fermement que l'année 2017-2018 nous permettra de réaliser une transition et d'atteindre nos objectifs.

Christian Corbeil, directeur général

ÉQUIPE et conseil d'administration



Équipe

Christian Corbeil, directeur général

Lisa-Marie Hein, directrice générale adjointe

Maryse Guénette, responsable, recherches et représentation

Luce Bellavance, responsable de l'administration

Myriam Chagnon, coordonnatrice, événements et projets

Olivier Bourgeois, coordonnateur, énergie et responsabilité sociale

Alexandre Plourde, avocat et analyste

Annik Bélanger-Krams, avocate et analyste

Harry Penso, conseiller au développement communautaire

Karine Robillard, avocate, conseillère budgétaire et juridique

Elise Thériault, avocate, conseillère budgétaire et juridique

Sylvie De Bellefeuille, avocate, conseillère budgétaire et juridique

Clarisse N'Kaa, avocate, conseillère budgétaire et juridique

Josianne Fréchette, avocate, conseillère budgétaire et juridique

Avocats bénévoles

Pierre de Boucherville
Janie Harbec
Amy Hétu
Marie-Pier Lépine
Marie-Christine Rivard
Marc Zilbert

Stagiaires

Malika Apollon-Auguste
Anaïs Boquet
Félix Cotton
Simon Legault
Rémi Parent
Olivier Scheffer
Maxime Séguin-Durand
Olivier Therrien
Patricia Tremblay
William Trépanier

Bénévoles

Roxana Lucia Amarillo Saez
Philippe-André Bouchard
Najat Charafi
Alexandra Eloundou
Ling Pei Guo
Jhonathan Gutierrez Villan
Oliver Haeffely
Joan Jean
Sul Mi Kang
Pei-Yei Lee
Michelangelo Madalena
Lara Sioui
Jeff Souffrant
Rosa Zelter



Conseil d'administration

Willie Gagnon, président
Alexandre Joyce, vice-président
Jocelyn Boisvert, trésorier
Karine Oscarson, secrétaire
Karina Brousseau, administratrice
Carine McCrae-Boily, administratrice
Marie-Samuelle Constant, CPA, CA, administratrice

FAITS saillants

Système antipollution Volkswagen et Audi TDI

À l'automne 2015, après les révélations concernant les émissions polluantes des véhicules Volkswagen, Option consommateurs s'est jointe à une demande d'autorisation pour exercer une action collective au nom des consommateurs du Québec. Le 16 avril 2017, les tribunaux québécois et ontarien ont approuvé une entente pancanadienne concernant les véhicules Volkswagen et Audi équipés d'un moteur TDI de 2,0 L.

Option consommateurs est fière de l'entente dont la valeur est évaluée à 2,1 milliards de dollars. Cette entente prévoit différents modes de compensation et des versements en argent pour les propriétaires et les locataires des véhicules admissibles. Le dossier à la cour se poursuit, notamment concernant les véhicules équipés d'un moteur TDI de 3,0 L.

Des recherches sur des sujets de pointe

À l'automne 2016, deux recherches, réalisées grâce à une contribution du Bureau de la consommation d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada, ont été abondamment couvertes par les médias. Il s'agit de la recherche « Droit à l'oubli : à la recherche de solutions pour les consommateurs », dans laquelle Option consommateurs s'est intéressée aux moyens s'offrant aux Canadiens pour disparaître du Web, de même qu'à ce qui pourrait être fait pour mieux les protéger.

La recherche « Les paiements mobiles au point de vente, à quel prix ? » visait quant à elle à comprendre comment les entreprises offrant des applications de paiements mobiles au point de vente informent les consommateurs des enjeux en matière de vie privée.

Projet de loi C-29

À l'hiver 2016, Option consommateurs dénonçait le projet de loi C-29 du gouvernement fédéral, qui proposait de soustraire les banques de l'application de la Loi sur la protection du consommateur. Nous estimons que, tel qu'il était rédigé à l'origine, ce projet de loi risquait de désavantager les consommateurs du Québec, notamment en permettant aux banques de leur imposer de nouveaux frais et d'inclure des clauses inéquitables dans leurs contrats.

Quelques jours plus tard, le gouvernement fédéral décidait de retirer du projet de loi C-29 les articles menaçant de diminuer les droits des consommateurs face aux banques canadiennes.

Les 10 plus grandes arnaques de 2016

Au printemps 2017, à l'occasion du mois de la prévention de la fraude, le Bureau de la concurrence et ses partenaires, dont Option consommateurs, ont dévoilé les 10 grandes fraudes de l'année 2016 au Canada. Cette compilation permet aux consommateurs de savoir comment détecter les activités frauduleuses, les contrer et les signaler aux autorités.

Soirée-bénéfice d'Option consommateurs



Plus de
60 000 \$
amassés



Le 22 mars 2017, Option consommateurs a tenu la 7^e édition de sa soirée-bénéfice annuelle au Cabaret Lion d'Or à Montréal, durant laquelle Pierre Craig, journaliste chevronné dans le domaine de la protection du consommateur, a présenté sa conférence intitulée *Une arme d'injustice massive*.

Nous tenons à remercier les partenaires
de la soirée ainsi que tous les participants
pour leur contribution !

Nos trois grands secteurs d'intervention



47%

AIDE DIRECTE AU
CONSOMMATEURS



34%

RECHERCHE ET
DÉVELOPPEMENT



19%

REPRÉSENTATION

AIDE DIRECTE aux consommateurs

Nos interventions en éducation financière

Consultations budgétaires individuelles

Chaque année, nous aidons les consommateurs à mieux gérer leurs finances personnelles, voire à se sortir de l'endettement. Nous répondons à leurs appels, nous les recevons en consultation budgétaire et nous les rencontrons lors de séances d'information portant sur le crédit et l'endettement.



Centraide
du Grand Montréal

Séances d'information

Option consommateurs offre des séances d'information aux organismes communautaires et aux entreprises. Portant sur une multitude de sujets en matière de finances personnelles et d'information juridique, nos séances sont interactives, dynamiques et adaptées aux besoins des participants.

Les séances offertes cette année

- Arrêter la spirale du surendettement
- Un consommateur averti en vaut dix
- Finances personnelles en santé
- Conflit avec un commerçant
- Prévenir les pièges financiers de la retraite
- Pas de retraite pour vos finances
- Institutions financières
- Le contrôle de l'humidité
- Gestion et trucs pour économiser
- À la retraite, naviguer en toute sécurité

Cette année, nous avons donné :

145 consultations budgétaires individuelles.

63 séances d'information sur différentes thématiques.

Nous avons répondu à près de **600** appels téléphoniques sur des questions financières telles que le budget, le crédit, le dossier de crédit, les dettes, les agences de recouvrement, la faillite et plusieurs autres sujets.

Nous avons également répondu à plus de **125** demandes d'information sur des questions d'énergie telles que les erreurs de facturation, la négociation d'entente de paiement et les compteurs intelligents.



Prêt du quartier : le petit prêt qui fait une différence



Desjardins

Prêt du quartier est un service offert par Option consommateurs depuis 15 ans, en collaboration avec le Mouvement Desjardins. Ce programme vise à soutenir les personnes éprouvant des difficultés financières ou devant faire face à des dépenses ponctuelles d'urgence. Au moyen de conseils budgétaires et, au besoin, de prêts de dépannage, il permet de freiner l'endettement et le recours à des entreprises qui prêtent à des conditions abusives.

En 2016-2017, Option consommateurs a collaboré avec **45 organismes** des quartiers centraux de Montréal. Elle a ainsi pu accorder **27 prêts**, pour une somme totale de **16 539\$**. Les prêts ont été consentis principalement pour l'achat d'électroménagers.



Compte d'aide au soutien social : pour des ententes équitables

Option consommateurs collabore au Compte d'aide au soutien social (CASS), un projet pilote de médiation réalisé en collaboration avec Gaz Métro. Destiné aux ménages à faible revenu ayant des difficultés de paiement, ce projet les aide à conclure une entente respectueuse de leur capacité de payer.

AIDE DIRECTE aux consommateurs

À la fin de l'année 2016, **192 clients** de Gaz Métro ont été référés au CASS. De ce nombre, **109 personnes** ont fait l'objet d'une évaluation budgétaire et **99** ont fait l'objet d'une recommandation d'entente par Option consommateurs.



Service d'information juridique : informer les consommateurs de leurs droits

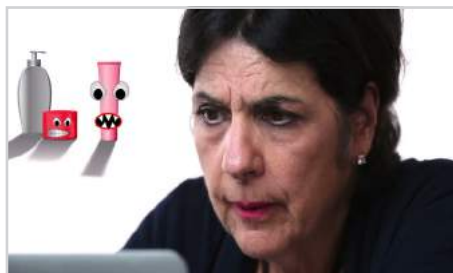
Le service d'information juridique donne des renseignements d'ordre juridique aux personnes éprouvant un problème avec un commerçant.

Durant l'exercice 2016-2017, Option consommateurs a répondu à plus de **1600 consommateurs**, soit par téléphone, soit par courriel. Les questions traitées touchent notamment les garanties légales, les pratiques commerciales des entreprises, les télécommunications, les achats effectués à distance, les contrats de crédit et la prévention de la fraude.

La participation de **6 avocats bénévoles** a permis d'offrir ce service un soir par semaine, en plus de deux journées pendant la semaine.



Joindre les aînés à domicile



En 2016-2017, Option consommateurs a obtenu un soutien financier du programme Québec amis des aînés du ministère de la Famille du Québec afin d'offrir aux personnes âgées des ateliers et de l'aide individuelle. Ce programme l'a également aidé à réaliser des capsules d'information sur des sujets qui les touchent, rassemblées sur le thème de « La vigilance, c'est payant ».

Ce projet a permis d'offrir les séances Gestion du crédit et trucs pour économiser et À la retraite, naviguer en toute sécurité à **312 personnes âgées**.

De plus, nous avons effectué **79 rencontres à domicile** afin de procurer de l'information et des conseils juridiques aux personnes âgées admissibles. Ces rencontres les ont aidées à résoudre un problème, qu'il concerne leurs finances personnelles ou un conflit avec un commerçant.

Tous ces projets nous ont permis d'aider directement 3 740 personnes.



Capsules d'information sur le financement à long terme et le crédit parallèle

Option consommateurs a réalisé **4 capsules vidéo** afin d'informer les consommateurs sur les risques associés aux produits financiers comportant de longues périodes d'amortissement ainsi que sur les coûts associés au crédit parallèle. Ces capsules ont été réalisées grâce au soutien financier de l'Office de la protection du consommateur.



Les actions collectives

- Option consommateurs a été gestionnaire de réclamations pour la deuxième distribution dans le cadre d'une action collective avec Brick.
- Une dernière entente a été conclue dans le cadre d'une action collective qui dénonçait un cartel de fixation du prix de la mousse de polyuréthane. En mars 2017, la Cour a approuvé une entente dans ce dossier et a approuvé un protocole de distribution.
- Après les révélations concernant les émissions polluantes des véhicules Volkswagen, Option consommateurs s'est jointe à une demande d'autorisation pour exercer une action collective au nom des consommateurs du Québec. Le 16 avril 2017, les tribunaux québécois et ontarien ont approuvé une entente pancanadienne de quelque 2,1 milliards concernant les véhicules Volkswagen et Audi équipés d'un moteur TDI de 2,0 L.
- La transaction dans l'action collective concernant le médicament Fosamax a été approuvée. Cette action collective vise des problèmes de santé qui sont survenus à la suite de la prise de ce médicament. Les membres ont jusqu'au 17 juillet 2017 pour présenter leur demande de réclamation.

Nos recherches réalisées

Chaque année, nous réalisons des recherches sur des enjeux importants en matière de consommation. Cette année, grâce à une contribution du Bureau de la consommation d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada, nous en avons réalisé quatre :

Économie du
partage : le
point de vue
des Canadiens

Frais bancaires et
personnes à faible
revenu : portrait
de la situation

La participation
active au processus
de normalisation:
pour une meilleure
protection des
consommateurs

Recours collectifs :
comment augmenter
les taux de
réclamation
individuelle ?

Ces recherches seront rendues publiques durant l'année 2017-2018.

De plus, grâce à une contribution du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, nous avons effectué la recherche «**Entre mémoire et oubli : Les consommateurs face à la mort numérique**».

Nous avons également réalisé la recherche «**Protection des consommateurs et distribution de produits d'assurance en ligne : des enjeux inconciliables ?**». Cette recherche a été présentée à la Chambre de l'assurance de dommages et à la Chambre de la sécurité financière. Les résultats ont été dévoilés publiquement en décembre 2016.

En 2016-2017, nous avons rendu publiques certaines de nos recherches telles que « **Différends entre les consommateurs et distributeurs d'énergie : des recours à géométrie variable ?** » et « **Est-ce que la norme ISO 14452 : 2014**



sur la facturation de services en réseaux pourrait être bénéfique pour les clients des distributeurs d'énergie canadiens ? ». Nous avons aussi dévoilé nos recherches « **Payer pour disparaître : les aspects juridiques et commerciaux du droit à l'oubli au Canada** » et, lors d'une conférence de presse, « **Enquête sur les paiements mobiles au point de vente** ». Ces deux dernières recherches ont été abondamment couvertes par les médias.



Nos recherches en cours

Option consommateurs a amorcé en 2015-2016 une recherche-action en collaboration avec la Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés de l'Université Laval (Christine Morin) et avec Marie J. Lachance, professeur titulaire en sciences de la consommation à la même université. Ce projet, intitulé « Mieux renseigner les aînés pour les protéger de l'abus financier », est financé par le programme Québec amis des aînés du ministère de la Famille du Québec.

Grâce à une contribution de l'Autorité des marchés financiers, nous avons lancé une recherche visant à évaluer la lisibilité des contrats d'assurance invalidité et maladies graves.

Enfin, c'est une contribution du Fonds Accès Justice du ministère de la Justice du Québec qui nous a permis d'amorcer une recherche-action visant à analyser l'offre de services de médiation offerte en droit de la consommation et à élaborer un modèle qui pourra être utilisé au Québec.

Pour communiquer aux décideurs nos observations sur le terrain et nos recommandations, de même que pour discuter des enjeux qui touchent les consommateurs et des solutions possibles, nous siégeons à différents comités et tables de travail.



Pratiques de commerce

Nous participons à trois comités de **l'Office de la protection du consommateur** : le Conseil consultatif des consommateurs, le Comité consultatif sur le commerce de détail et le Comité consultatif des agents de voyages, en plus de participer à diverses rencontres ponctuelles. Par ailleurs, nous avons également des rencontres avec le **Bureau de la Concurrence du Canada, le Bureau de la consommation du Canada et l'Agence de la consommation en matière financière du Canada**. Ces rencontres sont l'occasion de nous mettre à niveau sur les enjeux de l'heure et les grandes tendances en matière de consommation.



Services financiers

Nous participons à la table d'échange avec les associations de consommateurs de **Paiements Canada**. Nous participons également à plusieurs comités mis sur pied par **l'Autorité des marchés financiers** dans le but de trouver des moyens concrets d'optimiser l'utilisation des ressources en éducation financière.



Télécommunications

Nous prenons part régulièrement à des rencontres avec le **Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)** ainsi qu'avec le **Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST)**.



Services budgétaires

Nous participons à la Table de travail sur le recouvrement, au Groupe de travail sur les ménages à faible revenu et à la Table conjointe **d'Hydro-Québec**. Nous avons aussi participé à plusieurs rencontres en vue de réviser le processus de gestion des ententes de paiement d'Hydro-Québec. De plus, nous participons à la Table d'échange avec les associations de consommateurs du **Mouvement Desjardins**. Option consommateurs est également membre **d'Action solidarité Grand Plateau et de la Corporation de développement communautaire Centre-Sud**.



Accès à la justice

Nous participons au **Forum des cliniques juridiques sur l'accès à la justice** ainsi qu'au comité de coordination de la **Coalition pour l'accès à l'aide juridique**. Nous sommes également partenaire du projet **Accès au droit et à la justice (ADAJ)**. Option consommateurs est de plus membre du **Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale et de l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec**.



Normalisation

Nous siégeons aux Comités ISO/PC294, Prix par unité de mesure, ISO/TC290, Réputation en ligne, et ISO/TC126, Vapotage et produits associés, du **Conseil canadien des normes**.



Agroalimentaire et santé

Nous participons au forum **Système alimentaire Montréal (SAM)**, nous siégeons au comité consultatif de l'**Observatoire de la qualité de l'offre alimentaire**, nous participons à la **Table québécoise sur la saine alimentation** ainsi qu'au **Forum d'échange avec les intervenants québécois sur les aliments de Santé Canada**. Option consommateurs est également membre de la **Coalition souveraineté alimentaire et de la Table de concertation sur la faim**.



Conseils d'administration

Nous siégeons aux conseils d'administration de la Fondation Claude Masse et à la Maison du développement durable.



Régie de l'énergie

Au cours de la dernière année, Option consommateurs est intervenue dans cinq dossiers réglementaires qui ont mené à des audiences devant la Régie de l'énergie du Québec.

OC s'est intéressée à l'inclusion d'indicateurs de la satisfaction de la clientèle, de la fiabilité et de la qualité du service dans la mise en place d'un nouveau mécanisme de réglementation incitative chez Hydro-Québec, à la révision des structures tarifaires et des conditions de services d'Hydro-Québec Distribution, à la réduction des investissements en efficacité énergétique et à l'allocation des coûts de Gaz Métro.

Les recommandations émises par Option consommateurs ont permis d'assurer :

- Le maintien de la progressivité des tarifs d'électricité ;
- Un traitement équitable des consommateurs de la part des distributeurs d'énergie ;
- L'utilisation efficace et raisonnable des ressources financières des distributeurs d'énergie, notamment pour les clientèles à faible revenu dépendantes des programmes en efficacité énergétique afin de réduire leur consommation d'énergie.



Politique énergétique du Québec

Option consommateurs a présenté en commission parlementaire son mémoire sur le projet de loi 106 relatif à la mise en oeuvre de la Politique énergétique 2030 du gouvernement du Québec. Pour Option consommateurs, si le gouvernement veut véritablement réussir sa transition vers une économie décarbonisée, les associations de consommateurs auront à jouer un rôle très important.

UNE PRÉSENCE ACTIVE dans les médias



Durant l'exercice 2016-2017, Option consommateurs a été particulièrement active sur le plan médiatique. Elle a donné près de **150 entrevues** dans les médias nationaux et régionaux, sur des sujets aussi variés que les finances personnelles, le budget et l'endettement, les pratiques commerciales interdites, le commerce en ligne, le crédit parallèle, la prévention de la fraude, la vie privée et les sujets saisonniers tels que le déménagement, le retour à l'école, le temps des Fêtes et les soldes de l'Après-Noël.

Nous avons publié **une quinzaine** de communiqués de presse durant l'année. Ceux-ci nous ont permis de faire connaître nos réalisations, notamment du côté des recherches, d'informer les consommateurs sur certaines actions collectives, d'expliquer nos positions, en matière d'énergie notamment, ou de porter plainte à l'Office de la protection du consommateur (OPC).

SUIVEZ-NOUS
et soutenez notre mission!

Gardez le contact



twitter.com/optionconso



[\(https://fr-ca.facebook.com/option.consommateurs.fbp/\)](https://fr-ca.facebook.com/option.consommateurs.fbp/)



Inscrivez-vous à notre infolettre

[\(www.option-consommateurs.org/bulletin/\)](http://www.option-consommateurs.org/bulletin/)

Soutenez notre mission

Faites un don

www.canadahelps.org/fr/dn/10915

Devenez membre

www.option-consommateurs.org/besoin/devenez_membre/

MERCI à nos partenaires

Association Interac

Autorité des marchés financiers

Belleau Lapointe

Bureau de la consommation, Innovation, Sciences et Développement économique Canada

Caisse d'économie solidaire

Caisses Desjardins des Versants du Mont-Royal, du Quartier-Latin de Montréal, du Complexe Desjardins et du Mont-Royal

Centraide

Chambre de l'assurance de dommages

Chambre de la sécurité financière

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Confédération des syndicats nationaux

Développement international Desjardins

Emploi et Développement social Canada

Fédération des caisses populaires Desjardins

Gaz Métro

Ministère de la Famille du Québec, Québec ami des aînés

Ministère de la Justice du Québec, Fonds Accès Justice

Office de la protection du consommateur

Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

Sylvestre Painchaud + associés





The logo for 'Option consommateurs' is centered on a red background. It features a white circular icon on the left, composed of two interlocking, stylized 'C' shapes. To the right of the icon, the word 'OPTION' is written in a small, uppercase, sans-serif font. Below 'OPTION', the word 'consommateurs' is written in a larger, lowercase, bold, sans-serif font.

OPTION
consommateurs