RAPPORT ANNUEL

2015 2016

option consommateurs

Mot de la présidente

La consommation occupe une place importante dans toutes les sphères de notre activité économique et sociale, et Option consommateurs y joue un rôle de premier plan.

Cette année, à mi-parcours de sa planification stratégique 2014-2019, Option consommateurs a affirmé ses activités dans les trois secteurs suivants : l'aide directe aux consommateurs, la défense des droits des consommateurs ainsi que la recherche et le développement de pratiques respectueuses à l'égard des consommateurs.

Ainsi, dans la dernière année, nous avons poursuivi notre action directement auprès des consommateurs en les informant de leurs droits, en leur offrant des conseils budgétaires et financiers et de l'information juridique ainsi qu'en les représentant dans des recours collectifs, lorsque cela s'avérait nécessaire.

En ce qui a trait à la défense des droits des consommateurs, l'organisation a pris la parole à plusieurs reprises, notamment dans le cadre du Mois de la prévention de la fraude en mars dernier. Elle a collaboré, avec le Bureau de la concurrence du Canada, à la détermination des dix principales arnaques dévoilées lors de conférences de presse à Vancouver et à Montréal. En présentant des avis rigoureusement appuyés sur des faits, Option consommateurs agit auprès des

Lisa Debas, présidente

décideurs. Elle exerce une influence souhaitable qui contribue à l'amélioration des lois et règlements. Ces changements bonifient les pratiques commerciales et l'accès à la justice.

Par ailleurs, au regard du développement de pratiques respectueuses des consommateurs, l'organisation travaille de concert avec les commerçants. Ses recommandations favorisent des règles juridiques et contractuelles claires, et ses actions assurent leur mise en œuvre et leur respect. Son approche pragmatique, axée sur les solutions, est bénéfique tant pour les consommateurs que pour les commerçants. À titre d'exemple, le projet pilote de médiation que mène l'organisation pour encourager le dialogue entre commerçants et consommateurs trace la voie à un nouveau mode de règlement des différends.

Notons finalement qu'Option consommateurs a réalisé plusieurs recherches dans la dernière année sur des sujets tels que le droit à l'oubli, les paiements mobiles, les différends entre consommateurs et distributeurs d'énergie et la facturation de services en réseau.

Je n'ai cité qu'une infime partie de ce qu'Option consommateurs est régulièrement appelée à commenter ou à réaliser en tant qu'organisation crédible qui présente le point de vue des consommateurs. Mais si sa mission est plus pertinente que jamais, son financement demeure un enjeu de taille.

Pour maintenir sa capacité à intervenir dans les nombreux chantiers qui la mobilisent, que ce soient les services financiers, les pratiques de commerce, l'énergie, la vie privée ou l'agroalimentaire, Option consommateurs doit pouvoir compter sur des ressources professionnelles hautement qualifiées. Or, nous le savons, le financement des organismes à but non lucratif est de plus en plus difficile, et il faut redoubler d'efforts et d'imagination pour doter l'organisation des moyens nécessaires à l'atteinte de ses objectifs.

Le succès de la soirée-bénéfice de mars dernier a certes apporté de l'eau au moulin, et je remercie personnellement tous ceux et celles qui y ont contribué. Nous devons pouvoir compter sur l'appui de nos partenaires, de nos bailleurs de fonds et, surtout, des consommateurs eux-mêmes. Option consommateurs est là pour chacun d'entre vous et veille au grain quotidiennement. Appuyez notre mission en adhérant à l'organisation. Nous avons besoin de votre soutien !

Je remercie chaleureusement l'équipe d'Option consommateurs pour son professionnalisme, son engagement indéfectible et sa grande résilience. Ensemble, ils tiennent le cap avec détermination, malgré les grands vents qui parfois secouent l'organisation.

Je remercie également chacun des membres de notre conseil d'administration. J'aimerais souligner leur engagement sans condition envers l'organisation. Le conseil assure une vigie constante et diligente et n'hésite pas à s'investir dans différents comités pour s'assurer que l'organisation se positionne toujours comme chef de file en matière de consommation.

La prochaine année sera riche en projets, en recherches et en représentations de toutes sortes. La lecture des prochaines pages vous en donnera un aperçu. Nous comptons bien partager avec vous tout au long de l'année les enjeux, les embûches et les avancées en matière de consommation. Je vous invite donc à cette conversation avec Option consommateurs.

Lisa Debas, présidente

Éliane Hamel, directrice générale

Mot de la directrice générale

Voilà un an que je suis à la barre d'Option consommateurs. J'ai pu prendre la mesure de tout le travail accompli par l'extraordinaire équipe de cette organisation. J'ai pu constater la grande pertinence de notre action.

Nous en avons fait du chemin dans la dernière année ! Nous avons contribué à faire avancer la réflexion en réalisant des recherches sur des enjeux de l'heure en matière de consommation. Nous avons obtenu des gains pour les consommateurs dans plusieurs de nos actions collectives. Nous avons alerté l'opinion publique sur les principales fraudes auxquelles les consommateurs sont exposés. Nous avons fait part de nos recommandations dans le cadre de grandes consultations publiques et nous nous sommes engagés dans un vaste mouvement pour favoriser l'accès à la justice. Et surtout, nous avons continué d'être présents sur le terrain pour aider, concrètement, des milliers de gens !

Option consommateurs suit de très près les grandes tendances en consommation. Notre contact direct avec les consommateurs nous permet d'être aux premières loges de ce qui se passe. Ainsi, nous avons observé dans la dernière année une grande préoccupation des consommateurs quant à la protection de leurs achats en ligne, la complexité de leurs contrats ou encore leur sentiment d'intrusion dans leur vie privée sur Internet. Nous avons également noté des tendances émergentes liées aux nouveaux modes de paiement, à la modulation des prix proposés aux consommateurs sur Internet, au monde complexe de l'Internet des objets, à l'économie de partage, etc.

Le fascinant monde de la consommation est en pleine mutation. Ariane Krol et Jacques Nantel, nos deux conférenciers vedettes à l'occasion de notre soirée-bénéfice, l'ont bien illustré : les nouvelles technologies nous mettent à nu ! En principe, c'est tout à l'avantage des consommateurs, qui ne se verront offrir que des produits et services susceptibles de les intéresser. Mais ils peuvent également percevoir le phénomène comme une violation de leur vie privée.

La protection de la vie privée nous préoccupe grandement chez Option consommateurs. Nous avons réalisé des capsules vidéo sur le thème « Un moment de vie privée » qui donnent la parole à des chercheurs sur des sujets préoccupants liés à la protection de nos données personnelles dans le monde des objets connectés, de l'infonuagique ou des appareils de suivi de la forme physique.

Nous avons également rendu publique une recherche sur le prix de la gratuité sur Internet.

Option consommateurs, c'est aussi, comme je le disais plus tôt, une organisation de terrain ! Nous offrons des services directs à la population : conseils budgétaires, information juridique, médiation d'ententes avec des fournisseurs de services publics, remplacement de vieux frigos, microcrédit. C'est ce contact direct avec les consommateurs qui fait notre force; il alimente et rend pertinent l'ensemble de nos activités et de nos interventions.

Nous avons fait plusieurs interventions auprès des décideurs afin de présenter le point de vue des consommateurs québécois et canadiens dans le cadre de diverses consultations gouvernementales touchant notamment la réforme de la fiscalité au Québec, le projet de loi visant à moderniser les règles relatives au crédit à la consommation, le projet de loi sur la transparence en matière de lobbyisme, l'actualisation de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé et la Surveillance et l'innovation des systèmes de paiements.

Malheureusement, nous avons dû réagir à un dur coup l'automne dernier, soit la perte d'un important mandat en efficacité énergétique, le programme Éconologis. Nous aurions pu nous laisser abattre par cette embûche. Mais nous avons pu compter sur la forte résilience de notre organisation. Nous avons redoublé d'efforts afin de développer de nouveaux créneaux d'activités. Nous avons dû repenser notre espace et notre équipe afin de demeurer efficaces et pertinents. Nous sommes sortis de notre zone de confort pour élaborer de nouveaux projets et approcher de nouveaux partenaires, et des résultats se sont concrétisés.

Nous sommes particulièrement fiers de quatre nouveaux mandats que nous avons obtenus au cours de l'année :

Tout d'abord, deux projets soutenus par le programme Québec ami des aînés du ministère de la Famille. Le premier, qui s'échelonnera sur trois ans, vise les aînés en perte d'autonomie et la gestion de leurs finances personnelles. Le second, d'une durée d'un an, nous permettra d'offrir des consultations à domicile à des personnes âgées vulnérables, peu mobiles, qui vivent des problèmes financiers ou d'endettement, ou encore qui sont aux prises avec des contrats de consommation.

Le troisième projet est la série de capsules vidéo inspirées du concours Three Minute Thesis et portant sur des recherches en protection de la vie privée dont je parlais plus tôt. Le quatrième projet porte sur les aspects juridiques et commerciaux du droit à l'oubli au Canada. Il examine les impacts de la permanence des informations stockées en ligne et les difficultés que pourraient vivre les Canadiens pour faire disparaître ces informations.

Ce sont là quelques exemples qui tracent la voie à de nouveaux projets que nous serons heureux de vous présenter l'an prochain.

Mon dernier mot va à mes collègues, les employés d'Option consommateurs. Vous faites un travail extraordinaire. Vous êtes passionnés, vous êtes bons et, avec vous, les consommateurs sont entre bonnes mains.

Éliane Hamel, directrice générale

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. Pour ce faire, elle s'engage dans divers recours collectifs et s'intéresse de près aux questions reliées notamment aux finances personnelles, aux pratiques commerciales, aux services financiers, à l'énergie, à la santé et à l'agroalimentaire.

Nos objectifs

Pour réaliser notre mission, nous poursuivons quatre objectifs :

- Promouvoir une vision socioéconomique respectueuse des droits et intérêts des consommateurs.
- Renforcer le pouvoir des consommateurs et favoriser leur autonomie en les aidant, en les informant et en les représentant auprès des décideurs.
- Contribuer à équilibrer le rapport de force entre les entreprises et les consommateurs.
- Promouvoir des règles juridiques et contractuelles équitables dans les relations entre les consommateurs et les entreprises, puis nous assurer de leur mise en œuvre et de leur respect.

Nos valeurs

- Justice
- Équité
- Pragmatisme

L'avenir

Afin d'accroître notre influence et d'améliorer nos résultats, nous nous sommes dotés d'un plan stratégique que nous comptons mettre en œvre au cours des prochaines années. Ainsi nous voulons :

- renforcer les services directs aux consommateurs;
- développer des communautés d'intérêt qui nous pemettront de mieux représenter les consommateurs;
- bâtir des partenariats efficaces et stratégiques;
- continuer de dénoncer les pratiques commerciales défavorables aux consommateurs.

Équipe

Composée de professionnels hors pair, passionnés et talentueux, voici l'équipe d'Option consommateurs pour l'année 2015-2016.

Équipe permanente

Annik Bélanger-Krams, avocate et analyste
Luce Bellavance, responsable de l'administration
Olivier Bourgeois, analyste
Myriam Chagnon, conseillère au développement financier
Sylvie de Bellefeuille, avocate et conseillère budgétaire
Maryse Guénette, responsable, recherche et représentations
Éliane Hamel, directrice générale
Lisa-Marie Hein, directrice générale adjointe
Clarisse N'Kaa, avocate et conseillère budgétaire
Harry Penso, conseiller au développement communautaire
Alexandre Plourde, avocat et analyste
Karine Robillard, avocate et conseillère budgétaire

Ont quitté en cours d'année :
Dominique Gervais, avocate et responsable du service juridique et budgétaire
Lisanne Blanchette, avocate et conseillère budgétaire

Stagiaires

Jonathan Poirier
Amadou Barry
Joanie Provost-Brisebois
Louis-Roger Fangué
Sébastien Doyon
Emmanuelle Dionne
Carole-Anne Emond
Francesca Mihaila
Pierre-Olivier Valiquette
Marie-Claude Juteau
Karim Kimba Dodo

Avocats bénévoles

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

Bénévoles

Sammy Aissa
Nazneen Begum
Juan Botero
Lilya Bouyahiaoui
Najat Charafi
Rumduol Chhon
Leah Marie Gardner
Ling Pei Guo
Jonathan Gutierrez Villan
Mahfoudh Hamed
Frédérique Isana
Joan Jean
Sul Mi Kang
Chantal Lauzon
Pei-Yi Lee
Michelangelo Madalena
Françine Ménard
Louise-Hélène Noël
Dominic Richer
Juan Pablo Rozo Jimenez
Jeff Souffrant
Christine Waldvogel
Shu Ye
Philippe Zahles
Sylvia Zestrea

Conseil d'administration

De gauche à droite :
Lisa Debas, présidente, **Alexandre Joyce**, secrétaire, **Karina Brousseau**, administratrice, **Carine McCrae-Boily**, administratrice, **Philippe Poitras,** vice-président.
Guy Marion, trésorier (n'apparaît pas sur la photo).

État des résultats

pour l'exercice terminé le 31 mars 2016

PRODUITS	
Centraide - Fonctionnement	116 745 $
Subventions gouvernementales	79 188 $
Contrat de service en efficacité énergétique - Éconologis	20 496 $
Contrats de service - Industrie Canada	289 752 $
Contrats de service - Autres	189 342 $
Recours collectifs	164 425 $
Événement bénéfice et dons	86 003 $
Autres revenus	112 840 $
Total des produits	**1 058 791 $**

CHARGES	
Salaires et charges sociales	638 462 $
Honoraires de sous-traitance	141 202 $
Locaux et frais connexes	105 019 $
Frais généraux - Opération	56 146 $
Frais généraux - Administration	112 588 $
Total des charges	**1 053 417 $**
Excédent des produits sur les charges	**5 374 $**

Nos interventions en 2015-2016

51 % RECHERCHE

29 % AIDE DIRECTE BUDGÉTAIRE ET JURIDIQUE

11 % INFORMATION SÉANCES D'INFORMATION, GUIDES, MÉDIAS

7 % REPRÉSENTATION

2 % RECOURS COLLECTIFS

AIDE DIRECTE aux consommateurs

De nombreuses personnes ont souvent l'impression que l'argent leur file entre les doigts. Option consommateurs peut les aider à avoir une meilleure prise sur leurs finances personnelles. Comment ? En répondant à leurs questions au sujet du budget, des services financiers, du crédit, de l'endettement et du recouvrement, et en leur offrant des services directs d'accompagnement et d'information.

Par exemple, l'association offre des services d'aide à la planification financière, individuellement ou en groupe. Dans les rencontres individuelles, on fait une analyse du budget et on propose des actions pour aider le consommateur à venir à bout de ses dettes et à réussir à économiser au fil des mois.

Dans les séances de groupe, on offre de l'information sur les finances personnelles, l'endettement, la Loi sur la protection du consommateur ou tout autre sujet selon la demande.

Option consommateurs offre également du microcrédit sous forme d'un financement visant à faire face à une dépense exceptionnelle. Elle participe de plus au programme de remplacement de vieux frigos d'Hydro-Québec et négocie régulièrement des ententes entre les consommateurs en difficulté de paiement et les entreprises de services publics. Enfin, elle offre un service d'information juridique aux consommateurs qui ont un problème avec un commerçant.

Nos interventions en éducation financière

Cette année, nous avons donné 80 consultations budgétaires individuelles. Dans 10 cas, des participants ont assisté à la formation de groupe Arrêter la spirale du surendettement. À 14 reprises au cours de l'année, nous avons par ailleurs offert cette formation, qui a ainsi été suivie par un total de 55 personnes. Nous avons également donné 69 séances d'information dans des organismes communautaires. Il s'agit des formations suivantes: 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, Le contrôle de l'humidité, Pas de retraite pour vos finances et Institutions financières.

Ces activités nous ont permis d'aider directement 934 personnes.

Nos séances d'information ont été données dans les organismes suivants :

- Accueil Bonneau
- ALPA
- Association des personnes vivant avec une surdité de Laval
- Association québécoise des responsables de l'aide financière aux étudiants (AQRAFE)
- Atelier d'artisanat du centre-ville
- Bibliothèque du Plateau-Mont-Royal
- Carrefour jeunesse-emploi Ahuntsic Bordeaux-Cartierville
- Carrefour Montrose
- Carrefour Saint-Eusèbe
- Centre d'apprentissage parallèle de Montréal
- Centre des femmes de Montréal
- Collectif des entreprises d'insertion (projet intégration)
- Centre Gédéon-Ouimet
- Coopérative Terrasses Chambord
- Cuisine collective Hochelaga-Maisonneuve
- Dîners St-Louis
- Distribution l'Escalier
- École des métiers des Faubourgs
- Energizer
- GIT Groupe Information Travail (Écolo-Boulot)
- Groupe Part, programme Part du chef
- Habitations Pelletier
- Imprime-Emploi
- Intégration Jeunesse
- La Maison des femmes sourdes de Montréal
- La Maison grise de Montréal
- La Marie Debout
- Le Bon Dieu dans la rue
- L'Hirondelle
- Mire
- Promis
- SORIF-Service d'orientation et de recherche d'emploi pour l'intégration des femmes au travail
- YWCA - Groupe Fringues et Cie
- YWCA - Groupe Femmes chefs de famille

De plus, nous avons répondu à plus de 480 appels téléphoniques sur des questions financières telles que le budget, le crédit, le dossier de crédit, les saisies, les agences de recouvrement, la faillite, le dépôt volontaire et plusieurs autres sujets. Nous avons également répondu à plus de 160 demandes d'information sur des questions d'énergie telles que les erreurs de facturation, la négociation d'une entente de paiement et les compteurs intelligents. De ce nombre, nous avons traité une trentaine d'ententes de paiement avec Hydro-Québec.

Informer les consommateurs de leurs droits

Durant l'exercice 2015-2016, le service d'information juridique d'Option consommateurs a répondu à plus de 2 000 consommateurs, soit par téléphone, soit par courriel. Les questions traitées touchaient 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. Notre service d'information juridique était ouvert deux jours et un soir par semaine, ce qui permettait de rejoindre un grand nombre de consommateurs. Le service d'information juridique de soir est possible grâce à l'aide de six avocats bénévoles.

Microcrédit : le petit prêt qui fait une différence !

Prêt de quartier est un service offert par Option consommateurs depuis 14 ans, en collaboration avec le Mouvement Desjardins, la Caisse d'économie solidaire, Centraide, Alerte Centre-Sud et Action solidarité Grand Plateau. Il permet à un consommateur d'engager une dépense exceptionnelle grâce à un petit prêt de 200 à 800 $. Pour être admissible, la personne doit être dirigée vers Option consommateurs par un organisme communautaire et répondre à certains critères, comme avoir un faible revenu, devoir effectuer une dépense imprévue à cause d'un besoin immédiat (lunettes, matériel scolaire, achat d'outils permettant le retour au travail), être non admissible à un prêt d'une institution financière, disposer d'une capacité de remboursement, être membre d'une caisse populaire Desjardins ou souhaiter le devenir, et habiter le périmètre prévu au programme.

Option consommateurs a collaboré avec une cinquantaine d'organismes des quartiers centraux de Montréal entre le 1er janvier 2015 et le 31 décembre 2015. Cela lui a permis d'accorder 35 prêts, pour une somme totale de 22 601 $. Les prêts ont été accordés principalement pour l'achat de meubles et d'électroménagers.

Vieux frigos contre nouveaux !

Grâce au programme « Remplacement de frigos pour les ménages à faible revenu » offert par Hydro-Québec, les ménages admissibles peuvent remplacer leur vieux frigo par un modèle neuf homologué ENERGY STAR moyennant une contribution de 120 $. Cela leur permet de réduire leur facture d'électricité.

Le mandat d'Option consommateurs était de vérifier si les ménages à faible revenu de l'île de Montréal qui veulent utiliser ce service y sont admissibles. Notre organisme a traité 668 dossiers entre le 1er avril 2015 et le 31 mars 2016, et 561 remplacements ont été accordés.

Donner un « peu de gaz » aux consommateurs

Le compte d'aide au soutien social (CASS), un projet pilote d'une durée de deux ans, a vu le jour le 1er octobre 2014. Il vise à améliorer l'offre faite aux ménages à faible revenu (MFR) en difficulté de paiement.

Le rôle d'Option consommateurs est d'intervenir comme tiers dans le cadre de ce programme. Ainsi, grâce aux informations obtenues des consommateurs lors de la consultation budgétaire et celles obtenues de Gaz Métro, l'organisme tente de rapprocher les deux points de vue pour en arriver à une entente et formuler une recommandation.

Le CASS comporte deux volets :

- Une formation destinée aux employés de la Gestion des comptes à recevoir de Gaz Métro; il s'agit de les sensibiliser à la réalité des ménages à faible revenu (MFR);
- Un programme destiné aux MFR aux prises avec des difficultés de paiement; il s'agit d'alléger leur fardeau financier en proposant des ententes qui tiennent compte de leurs capacités financières.

Option consommateurs a collaboré à la formation des employés et a agi comme intermédiaire entre Gaz Métro et ses clients lors de la conclusion d'ententes de paiement.

Le CASS permet de conclure une entente qui tient compte de la situation financière du client, puis, graduellement, d'amener celui-ci à faire régulièrement ses paiements, ce qui lui permet d'éviter une interruption de service.

Le projet a entamé sa deuxième année d'exercice le 1er octobre 2015. Les données de la première année, soit du 1er octobre 2014 au 30 septembre 2015, révèlent que nous avons été en contact avec 148 consommateurs dans le cadre de ce projet. De ce nombre, 137 ont fait l'objet d'une évaluation budgétaire et Option consommateurs a émis 127 recommandations d'entente à Gaz Métro.

Dénouer l'impasse entre commerçant et consommateur

Option consommateurs mène depuis plus d'un an un projet pilote de médiation entre des commerçants et des consommateurs en vue de régler les litiges découlant d'un contrat de consommation. Ce projet est rendu possible grâce au soutien de l'Office de la protection du consommateur.

Avec la réforme du Code de procédure civile, Option consommateurs souhaite aborder le problème en amont par la déjudiciarisation de certaines causes, ce qui lui permettra de jouer un rôle de premier plan en matière de règlement des litiges découlant d'un contrat de consommation et d'amener la population à se familiariser avec cette nouvelle culture de règlement des différends.

Nous croyons beaucoup en l'efficacité de la médiation. Nos multiples interventions auprès de la population nous ont permis de constater les difficultés vécues par les consommateurs qui désirent avoir accès à la justice. En effet, il arrive très souvent que, malgré l'information reçue, ceux-ci abandonnent leurs recours en raison de la complexité du système et de l'investissement demandé. Souvent, le peu de confiance qu'ils ont dans leurs moyens et dans les institutions y est aussi pour quelque chose.

Le projet pilote de médiation comporte trois étapes : l'établissement de partenariats avec des organismes tels que l'Office de la protection du consommateur et des associations de commerçants, la conception de documents de gestion et de promotion et la réalisation d'une vingtaine de séances de médiation. Les deux premières étapes ont déjà été réalisées et la troisième est en cours actuellement.

DÉFENSE DES DROITS des consommateurs

Entreprendre des actions collectives

Nous annoncions dans notre rapport de l'an dernier des ententes totalisant près de 80 millions de dollars dans le cadre d'une action collective intentée contre des fabricants de mémoire vive contenue dans les appareils électroniques. Ces deniers auraient comploté afin de gonfler le prix de ces appareils. La campagne « C'est mon argent » a été lancée en février 2015 pour inviter les consommateurs qui ont acheté un produit contenant de la mémoire vive DRAM à faire leur réclamation. La campagne s'est poursuivie jusqu'au 23 juin 2015. Elle a connu un franc succès. Plus de 870 000 ménages canadiens ont pu recevoir leur indemnité de 20 $ en décembre 2015.

Par ailleurs, dans le dossier des cartes de crédit, plusieurs ententes sont intervenues durant la dernière année : une entente de 4 millions de dollars avec la Banque Nationale, une autre de 3,28 millions avec la Banque Toronto-Dominion et une autre encore de 5,3 millions avec la Banque de Montréal. Des milliers de consommateurs ont constaté qu'ils avaient reçu leur indemnisation en consultant leur relevé de carte de crédit.

Faire entendre notre voix

Le 16 septembre 2015, Option consommateurs présentait un mémoire devant la Commission des finances du Québec dans le cadre de la Commission sur la fiscalité. L'association recommandait de ne pas aller de l'avant avec une réduction de l'imposition des particuliers financée à même une révision des dépenses fiscales et une augmentation de la taxation et de la tarification. Cela aurait pour effet de transformer une fiscalité progressive en une fiscalité régressive et aurait un impact démesuré sur les personnes à faible revenu, durement touchées par une hausse des tarifs sur les produits et les services publics de base tels que l'énergie, la santé ou le transport en commun.

Option consommateurs a également participé en septembre 2015 à une activité de consultation organisée par l'Association canadienne des paiements en vue d'identifier les besoins des consommateurs dans le cadre de la modernisation des systèmes de paiements.

À l'hiver 2016, nous avons participé aux consultations de l'Office de la protection du consommateur, qui prépare actuellement une importante mise à jour des normes encadrant le crédit à la consommation dans la Loi sur la protection du consommateur. Nous sommes conscients des défis que peut présenter une réforme aussi importante et nous avons partagé nos préoccupations et nos pistes de solution afin d'en arriver à l'adoption d'une loi pouvant véritablement faire la différence pour les consommateurs. Nous avons souligné des éléments incontournables que devrait inclure la prochaine mouture de la loi, tels que la responsabilisation des prêteurs, l'instauration d'un paiement minimal de 5 % sur le solde des cartes de crédit, l'encadrement du crédit parallèle, l'application plus vigoureuse des normes sur la publicité entourant le crédit et une meilleure protection des consommateurs face aux inscriptions défavorables à leur dossier de crédit. Nous avons également émis quelques considérations en ce qui a trait à l'accès à la justice et à la neutralité technologique.

Option consommateurs a aussi pris part en début d'année 2016 à la consultation sur le projet de loi 51 au sujet de l'assujettissement des OBNL à la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme. Nous avons signalé au Commissaire qu'il nous semblait inapproprié que les entreprises, la grande industrie et les OBNL soient soumis aux mêmes obligations en matière de lobbyisme, l'une et l'autre n'ayant ni les mêmes objectifs, ni les mêmes capacités financières. Les entreprises et la grande industrie visent à promouvoir des intérêts privés, alors que les OBNL cherchent plutôt à protéger l'intérêt public, ce qui inclut les personnes plus vulnérables. Selon nous, les OBNL devraient être exclus de cette loi ou, à tout le moins, ne devraient pas être contraints à colliger des données liées à leurs activités de représentation. Une telle obligation pourrait et devrait être imposée exclusivement aux titulaires de charge publique, ce qui contribuerait amplement à préserver la transparence des échanges et permettrait aux OBNL de continuer à faire leur travail de représentation des citoyens.

Prendre part aux réflexions

Option consommateurs siège à de nombreux comités et tables de travail et participe à plusieurs colloques et conférences. Nous pouvons ainsi communiquer aux décideurs nos observations sur le terrain et nos recommandations, de même qu'échanger tant sur les grands enjeux qui touchent les consommateurs que sur les solutions possibles avec différentes parties prenantes.

En matière de 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 de l'Office. En 2015-2016, les travaux des comités ont largement porté sur la révision de la Loi sur la protection du consommateur, volet crédit (phase 3). 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.

En ce qui a trait aux services financiers, nous participons à la Table d'échange avec les associations de consommateurs de l'Association canadienne des paiements. Les travaux du groupe ont principalement porté sur l'implantation de la norme ISO 20022 et sur la modernisation de l'infrastructure de paiement. Nous avons également participé à plusieurs comités mis sur pied par l'Autorité des marchés financiers dans le but de trouver des moyens concrets pour optimiser l'utilisation des ressources en éducation financière : le Comité consultatif en éducation financière, le Comité connaissances et compétences financières, et le Comité des programmes éducatifs.

Pour ce qui est des 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). Option consommateurs y a présenté dans la dernière année ses constats sur les erreurs de prix en ligne et les faux soldes du vendredi. Nous y avons aussi fait part de notre action collective DRAM et de nos divers recours collectifs en concurrence.

En matière budgétaire, 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 également participé à plusieurs rencontres au cours de la dernière année en vue de réviser le processus de gestion des ententes de paiement d'Hydro-Québec. Nous participons de plus à la Table d'échange avec les associations de consommateurs du Mouvement Desjardins.

Sur le plan de l'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 nous sommes également joints au projet « Accès au droit et à la justice » (ADAJ), un vaste programme de recherche servant

d'outil de mobilisation de la communauté juridique et de la communauté universitaire, créant de ce fait un nouvel espace d'interaction entre le monde de la recherche et celui de la pratique. Option consommateurs est également membre actif du Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale, présidé par Élizabeth Corte, juge en chef de la Cour du Québec, et réunissant une vingtaine d'acteurs de premier plan au Québec dans le milieu juridique. L'objectif du Forum est de favoriser une meilleure concertation des efforts de tous les intervenants en matière de justice.

En ce qui a trait à la normalisation, nous participons au Groupe sur les intérêts des consommateurs et du public (CPIC) du Conseil canadien des normes (CCN). Ce comité a pour but d'orienter les décisions stratégiques en matière de politiques de normalisation prioritaires au Canada. Toujours au CCN, nous siégeons au Comité relatif au développement d'une norme internationale sur l'affichage des prix par unité de mesure, ainsi qu'au Comité relatif au développement d'une norme internationale sur le vapotage. Nous sommes également membres du comité ISO/COPOLCO responsable des représentations canadiennes à l'échelle internationale et nous sommes présents au Consumer Advisory Steering Panel du Groupe CSA, qui a pour objectif d'offrir des recommandations stratégiques en matière de normalisation. Nous avons par ailleurs rencontré la Secrétaire générale de l'association Réseau Normalisation et Francophonie (RNF).

Nous sommes également actifs dans les secteurs de l'agroalimentaire et de la santé. Nous participons au forum Système alimentaire Montréal (SAM) « Alimentation au cœur de la ville ». Nous siégeons au comité directeur de l'Observatoire agroalimentaire de l'Université Laval ainsi qu'à la Table québécoise sur la saine alimentation. Nous sommes également membres de la Table de concertation sur la faim.

Photo: Maison du développement durable

Nous siégeons aussi au conseil d'administration de la Fondation Claude Masse, qui vise à promouvoir le respect et le développement de règles de droit en matière de consommation, de concurrence et de fonctionnement des marchés.

Nous siégeons également au conseil d'administration de la Maison du développement durable (MDD), organisation sans but lucratif propriétaire de l'immeuble où loge Option consommateurs et gérée équitablement et également par ses membres. Par la cohabitation et la mise en commun des ressources, le bâtiment maximise le potentiel de productivité et de diffusion de ses organismes à vocation sociale et environnementale, offrant des sièges sociaux et des espaces de travail urbains de haute qualité. Une excellente façon de consolider les organismes dans une approche de gestion démocratique.

Régie de l'énergie

Option consommateurs intervient régulièrement auprès de la Régie de l'énergie sur différentes causes tarifaires en matière d'électricité ou de gaz naturel pour défendre les intérêts des consommateurs. Dans le cadre de ces représentations, la Régie de l'énergie reconnaissait au printemps 2015 le rôle essentiel que jouent les associations de consommateurs à titre d'intermédiaires entre Hydro-Québec et sa clientèle résidentielle, et elle entérinait plusieurs des recommandations d'Option consommateurs, dont la création d'une table de concertation pour traiter des enjeux importants affectant la clientèle résidentielle, le financement des associations de consommateurs et l'adoption de plusieurs mesures pour aider les clients en difficulté de paiement. Un gain pour tous les consommateurs du Québec !

Notons qu'Option consommateurs assiste également chaque année à la Journée nationale de la justice administrative organisée par la Régie, qui réunit les grands joueurs du secteur de l'énergie au Québec, pour faire le point sur les enjeux de l'heure.

Politique énergétique du Québec

Option consommateurs s'est prononcée en mars 2016 sur la politique énergétique 2030 du gouvernement du Québec. Nous voyons d'un bon œil que le gouvernement mette le consommateur au centre de sa politique énergétique 2030, notamment par le maintien des tarifs d'électricité au taux de l'inflation et par la mise en place d'un guichet unique favorisant le regroupement des services d'efficacité énergétique visant à réduire la consommation énergétique des consommateurs. Nous sommes toutefois préoccupés par les nouveaux mandats donnés à Hydro-Québec et à la Régie de l'énergie. D'un côté, la politique énergétique compte sur une augmentation de 100 % des revenus d'Hydro-Québec sur une période de 15 ans. De l'autre côté, elle veut limiter les augmentations de tarifs pour les Québécois. Option consommateurs s'interroge sur la capacité du gouvernement de limiter les hausses tarifaires vu cette course aux revenus.

Une présence active dans les médias

Option consommateurs a été particulièrement active durant l'exercice 2015-2016 sur le plan médiatique. Elle a donné près de 180 entrevues dans les médias nationaux et régionaux, tant de la presse écrite que de la radio, de la télévision et du web, sur des thèmes aussi variés que les finances personnelles, l'épargne, l'endettement et le budget, les pratiques commerciales interdites, les garanties légales, le commerce en ligne, les hypothèques, la prévention de la fraude, la vie privée et les sujets saisonniers tels que le retour à l'école, le Vendredi fou, le temps des Fêtes et les soldes de l'Après-Noël.

Nous avons émis une quinzaine de communiqués de presse durant l'année. Nous avons rendu publiques certaines de nos recherches telles que « Crédit à la consommation : Qu'en pensent les nouveaux arrivants ? », « Le paradis à la fin de vous jours : Coup d'œil sur les outils de planification de la retraite offerts par les institutions financières », « Les hauts et les bas du financement à long terme », et « Les déserts alimentaires : vers une solution globale ». Cette dernière recherche a également été présentée à une vingtaine de groupes communautaires et institutionnels intéressés par la sécurité alimentaire.

Nous avons aussi dévoilé notre recherche « Le point de vue des Canadiens sur l'harmonisation des normes de protection du consommateur », qui a par ailleurs fait l'objet d'une conférence dans le cadre du Cycle de conférences 2016 de la Fondation Claude Masse, ainsi que « Le prix de la gratuité. Doit-on imposer des limites à la collecte de renseignements personnels dans le cadre de la publicité comportementale en ligne ? ». Cette dernière recherche a été présentée lors d'une conférence de presse abondamment couverte par les médias.

Nous avons également communiqué nos positions sur divers sujets touchant les consommateurs, notamment l'augmentation des tarifs d'électricité accordée par la Régie de l'énergie et le projet de loi S-210 qui vise à modifier le Code criminel afin de rabaisser le taux d'intérêt criminel pour les prêts octroyés aux consommateurs.

Option consommateurs a également été présente sur le web, notamment par la publication d'articles sur son site internet et la diffusion régulière de contenus sur sa page Facebook et *via* son compte Twitter. Notre page Facebook compte désormais 2 450 adeptes (comparativement à 2 162 en 2014), tandis que notre compte Twitter attire 4 857 personnes (comparativement à 4 168 en 2014). Notons que le site web compte environ 400 000 visites pour la même période.

Enfin, nous sommes fiers d'avoir repris, au mois d'octobre 2015, la publication de notre infolettre mensuelle qui compte près de 2 500 abonnés.

RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT de pratiques respectueuses envers les consommateurs

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 :

1. Payer pour disparaître : les aspects juridiques et commerciaux du droit à l'oubli au Canada
2. Enquête sur les paiements mobiles au point de vente
3. Différends entre les consommateurs et distributeurs d'énergie : des recours à géométrie variable ?
4. 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 ?

Ces rapports seront rendus publics durant l'année 2016-2017.

Nous avons en outre amorcé 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, professeure 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.

Par ailleurs, Option consommateurs a réalisé quatre capsules vidéo vulgarisant des recherches financées par le Programme des contributions du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

Ces capsules, regroupées sur le thème « Un moment de vie privée », donnent la parole à des chercheurs qui présentent les résultats de leur travail. Les sujets qu'elles couvrent sont la voiture connectée, la protection des données à l'ère de l'infonuagique, les jeunes et la vie privée, et la sécurité des appareils de suivi de la forme physique.

SOIRÉE-BÉNÉFICE
23 MARS
2016
option consommateurs

Soirée-bénéfice d'Option consommateurs : un franc succès !

Le 23 mars 2016, Option consommateurs a tenu la 6e édition de sa soirée-bénéfice annuelle au Cabaret Lion d'Or à Montréal. Environ 150 personnes provenant des milieux institutionnel, juridique, financier, syndical ainsi que de la société civile se sont regroupées dans cet espace culturel où l'ambiance était à la fête et les échanges, aussi nombreux qu'animés.

Au cours de la soirée, Ariane Krol et Jacques Nantel, coauteurs du livre à succès « On veut votre bien et on l'aura. La dangereuse efficacité du marketing », ont offert une primeur aux participants en présentant les faits saillants de leur prochain livre. Leur conférence portait notamment sur les enjeux entourant la protection des renseignements personnels et l'économie partagée.

Les fonds amassés lors de cet événement permettront à Option consommateurs de continuer à offrir à la population des services directs d'éducation financière, de conseil budgétaire et d'information juridique sur des questions relatives à la consommation, ainsi que de poursuivre ses travaux de recherche et ses interventions auprès des décideurs.

Option consommateurs tient à remercier son principal partenaire de la soirée, Belleau Lapointe, ainsi que ses collaborateurs : l'Association Interac, Jean Fortin et associés, Sylvestre Fafard Painchaud et la Confédération des syndicats nationaux. Elle remercie également le Bureau d'assurance du Canada, l'Union des producteurs agricoles, la Caisse d'économie solidaire et la Centrale des syndicats du Québec pour leur appui. Enfin, elle remercie tous les participants pour leur contribution.

Devenez membre d'Option consommateurs

Parce que vous croyez en la force du nombre

- La défense de vos droits vous tient à cœur
- Vous voulez être renseigné sur l'actualité et les enjeux en consommation
- Vous croyez que vous devez être représenté devant les dirigeants d'entreprises et les élus
- Vous partagez nos valeurs
- Vous souhaitez contribuer au développement de l'organisme

Chaque année, nous rejoignons directement des milliers de consommateurs, nous exerçons des recours collectifs et nous effectuons des pressions auprès des commerçants et des instances gouvernementales.

Aidez-nous à en faire plus en adhérant à notre association. Ainsi, vous participerez activement à la défense de vos droits et à la protection de vos intérêts.

Joignez-vous à nous!

Inscrivez-vous en ligne sur **option-consommateurs.org/besoin/devenez_membre** ou par la poste à l'adresse suivante :

Option consommateurs
Maison du développement durable
50, rue Sainte-Catherine Ouest, bureau 440
Montréal (Québec) H2X 3V4

Option consommateurs remercie tous ceux qui, grâce à leur soutien, l'aident à réaliser sa mission.

- Action solidarité Grand Plateau
- Agence de la consommation en matière financière du Canada
- Association canadienne des paiements
- Association Interac
- Autorité des marchés financiers
- Belleau Lapointe
- Bureau d'assurance du Canada
- Bureau de la concurrence du Canada
- 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
- Cégep Marie-Victorin
- Centraide
- Centrale des syndicats du Québec
- Centre d'action bénévole de Montréal
- Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés
- Coalition pour l'accès à l'aide juridique
- Coalition pour la souveraineté alimentaire
- Collège Ahuntsic
- Commissariat à la protection de la vie privée du Canada
- Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications
- Concertation Montréal
- Confédération des syndicats nationaux
- Conseil canadien des normes
- Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
- Corporation de développement communautaire Centre-Sud
- Desjardins développement international
- Faculté de droit de l'Université de Montréal
- Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke
- Faculté de droit de l'Université McGill
- Faculté de science politique et de droit de l'Université du Québec à Montréal
- Fédération des caisses populaires Desjardins
- Fondation Claude Masse
- Fonds étudiant solidarité travail FTQ
- Gaz Métro
- Groupe CSA
- Groupe de travail sur l'examen du système de paiements
- Groupe d'experts en recherche sur les intérêts des consommateurs
- Hydro-Québec Distribution
- Institut de recherche en économie contemporaine
- Jean Fortin et associés
- Madame Lise Fortier
- Maison d'Aurore
- Maison du développement durable
- Marcon
- Ministère de la Famille, Québec ami des aînés
- Mouvement Desjardins
- Office de la protection du consommateur
- Pro Bono Québec
- Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales
- Service Canada, Emplois d'été
- Sylvestre Fafard Painchaud
- Système alimentaire montréalais
- Table sur la faim et le développement social du Montréal métropolitain
- Union des consommateurs
- Union des producteurs agricoles
- Ville de Montréal

Conception: Andrés Ruiz | Mutualit' | aruiz@mutualit.org

option consommateurs