option consommateurs

RAPPORT ANNUEL 2014 2015

Option consommateurs salue André Laurin (1926-2014), pionnier du mouvement des ACEF et grand défenseur des consommateurs.

Mot de la présidente

Option consommateurs a pour mission de promouvoir et de défendre les intérêts des consommateurs. Elle le fait de différentes façons : en intervenant sur le terrain auprès des consommateurs les plus vulnérables, en s'intéressant aux questions liées aux finances personnelles, aux pratiques commerciales, aux services financiers, à l'énergie, à la santé et à l'agroalimentaire, en menant des recours collectifs au bénéfice de milliers de consommateurs lésés.

Le rôle essentiel d'Option consommateurs n'est plus à démontrer. Pourtant, chaque année se pose le défi de son financement. Pour mener à bien sa mission, l'organisation doit pouvoir compter sur un personnel hautement qualifié composé d'experts : avocats, économistes, chercheurs et intervenants divers. Elle doit multiplier ses représentations auprès de nombreuses instances gouvernementales et institutionnelles, de regroupements dans l'industrie et le milieu communautaire. Elle doit être constamment à l'affût des nouveaux enjeux liés à la consommation et maintenir sa capacité à intervenir avec diligence et pertinence. Pour tout cela, il lui faut les moyens de ses ambitions !

La dernière année a été particulièrement éprouvante pour Option consommateurs, comme elle l'a sans doute été pour bien des organismes à but non lucratif. Les résultats financiers négatifs de l'année précédente, couplés à un contexte économique difficile, nous ont conduits à prendre des décisions responsables, mais dont les impacts ont été brutaux pour l'organisation. Nous avons dû réduire nos effectifs et resserrer l'ensemble de nos façons de faire afin d'assurer le suivi de nos activités sans pénaliser nos clientèles. Il a fallu que les membres de l'équipe fassent preuve de courage et de détermination afin de répondre aux exigences de ce nouveau contexte. Ils ont relevé leurs manches et déployé les efforts nécessaires pour suivre la cadence et continuer d'assurer la mission de l'organisme. L'arrivée en poste de Mme Éliane Hamel, la nouvelle directrice générale, en début d'exercice 2015-2016, vient appuyer l'équipe d'Option consommateurs et donner un nouvel élan à sa mobilisation. Je salue d'ailleurs cette équipe pour son profond engagement à l'égard de la mission d'OC et sa volonté de tout mettre en œuvre pour que l'organisme reste la référence de premier choix en matière de consommation.

Chers membres, partenaires, collaborateurs, commanditaires et bénévoles, votre soutien, qui a été déterminant au cours de la dernière année, demeure essentiel à la pérennité de notre organisation. Votre contribution nous permet de réaliser de nombreux projets et de produire de réels changements chaque année pour des milliers de consommateurs québécois et canadiens. Merci d'appuyer la mission fondamentale d'Option consommateurs.

J'aimerais également remercier les membres de notre conseil d'administration qui ont été très généreux de leur temps et de leur engagement, notamment au sein des divers comités de suivi. Je profite aussi de l'occasion pour souligner le travail de deux administratrices qui nous ont quittés, Caroline Toupin et Isabelle Casavant, et je souhaite la bienvenue à deux nouveaux membres, Guy Marion et Carine McCrae-Boily.

Des défis importants attendent Option consommateurs en 2015-2016. Un partenariat plus étroit est à bâtir avec les entreprises afin d'établir une meilleure corrélation entre les besoins des consommateurs et les pratiques commerciales. Nous devons maintenir, voire élargir nos services directs à la population afin de répondre aux besoins grandissants de nos clientèles vulnérables. Enfin, nous devons veiller à consolider nos expertises pour demeurer la référence en matière de droit des consommateurs au Québec et au Canada. Avec votre appui, la diligence du conseil et le professionnalisme de la permanence, nous sommes sur la voie du succès, assurément, au bénéfice des consommateurs.

Lisa Debas, présidente

Mot de la directrice générale

Vous résumer la traversée de la dernière année alors que je n'étais pas à bord du navire d'Option consommateurs pourrait s'avérer périlleux. Je suis en effet arrivée à la barre au premier jour de l'exercice 2015-2016. C'est donc dire que je suis résolument tournée vers l'avenir ! Mais comme l'a dit Paul Valéry, « la mémoire est l'avenir du passé ». Aussi, je me suis fait un devoir de parcourir les grandes étapes de la dernière année afin de vous les faire connaître dans ces lignes. Mais je dirai d'abord quelques mots sur mon engagement.

Chaque année, les spécialistes du marketing nous présentent les dernières tendances en matière de consommation : économie du partage, paiements mobiles, ultra connexion, marque engagée, citoyen intelligent, consommation responsable, etc. Au-delà de ces grands courants, plusieurs questions fondamentales se posent. Notre environnement socioéconomique est-il respectueux des droits et des intérêts des consommateurs ? Les règles juridiques et contractuelles sont-elles équitables et, surtout, respectées ? Comment pouvons-nous renforcer le pouvoir des consommateurs et favoriser leur autonomie ?

C'est pour trouver réponse à ces questions que j'ai décidé de me joindre à l'équipe d'Option consommateurs. J'ai la profonde conviction que cette organisation joue un rôle fondamental dans la promotion et la défense des droits des consommateurs et qu'elle contribue activement à établir l'équilibre entre les consommateurs, les marchands et les décideurs.

À cet égard, j'aimerais mettre en lumière tout le travail que ma prédécesseure, Caroline Arel, et son équipe ont abattu au cours de l'exercice 2014-2015.

Malgré la rationalisation de la dernière année, l'organisation a réussi à bonifier son volet de consultation budgétaire et juridique, notamment en rétablissant le service de réponse direct aux consommateurs par téléphone et par courriel. Durant cet exercice, 3 000 personnes ont ainsi été jointes. L'organisation a également développé un nouveau service de médiation afin de faciliter les ententes de paiement entre les consommateurs en difficulté et Gaz Métro. Autre nouveauté : Option consommateurs a participé, avec Gaz Métro, à la mise sur pied d'un programme pilote visant à aider les ménages à déterminer leur capacité de paiement ; les résultats sont très positifs jusqu'à maintenant.

Option consommateurs a poursuivi ses interventions auprès des ménages à faible revenu en continuant d'offrir du microcrédit et en soutenant le programme Éconologis ainsi que le programme Remplacement de frigo pour les ménages à faible revenu.

Sur le plan de la défense des intérêts des consommateurs, l'organisation a été active en matière de recours collectifs, alors que près de 120 millions de dollars ont été distribués aux consommateurs. Elle a également réalisé plusieurs recherches sur des sujets déterminants tels que la collecte des renseignements personnels dans le cadre de la publicité comportementale en ligne, les outils de planification de la retraite et l'harmonisation des normes de protection du consommateur. De plus, elle a rendu publiques des recherches effectuées récemment. Ces dernières ainsi que certains sujets chauds ont amené Option consommateurs à faire de nombreuses interventions dans les médias.

Ce ne sont là que quelques exemples des réalisations de l'organisation. La lecture de ce rapport vous permettra de mesurer toute la portée de nos actions. Déjà, nous sommes à déployer notre plan d'action pour l'année 2015-2016 : bonification de nos interventions terrain, rapprochement entre les intérêts des consommateurs et les pratiques des entreprises, consolidation de nos expertises, optimisation de nos systèmes de gestion et refonte du site web. Un programme que tous abordent avec enthousiasme et énergie. Je suis fière d'appartenir à cette organisation et je suis convaincue que, ensemble, nous saurons relever les défis de la prochaine année.

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 des 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

NOTRE VISION

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

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 œuvre au cours des prochaines années. Ainsi, nous voulons :

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

L'équipe

Option consommateurs compte sur une équipe dynamique et compétente. Voici la liste des personnes qui ont œuvré chez Option consommateurs au cours de l'année 2014-2015.

À la direction

Caroline Arel
directrice générale
(jusqu'en février 2015)

Éliane Hamel
directrice générale
(à partir d'avril 2015)

Lisa-Marie Hein
directrice générale adjointe

À l'administration

Luce Bellavance
responsable de l'administration

Marie-Josée Bonneau
secrétaire-réceptionniste

Au développement stratégique et financier

Myriam Chagnon
coordonnatrice

Au Service budgétaire et juridique

Dominique Gervais
responsable du service

Sylvie De Bellefeuille
avocate, responsable du service par intérim, conseillère budgétaire

Lisanne Blanchette
Clarisse N'kaa
Karine Robillard
avocates, conseillères budgétaires

Harry Penso
conseiller au développement communautaire

Au Service d'agence de presse

Claire Harvey
rédactrice en chef,
responsable du service

Danielle Charbonneau
coordonnatrice du guide Jouets

Lucie Kechichian
conseillère aux communications

Au Service de recherche et de représentation

Maryse Guénette
responsable du service

Olivier Bourgeois
coordonnateur, énergie et responsabilité sociétale

Geneviève Charlet
avocate, chargée de projet à la recherche

Geneviève Grenier
chargée de projet à la recherche

Alexandre Plourde
avocat, analyste en services financiers et vie privée

Annik Bélanger-Krams
avocate et contractuelle, chargée de projet

Au Service de l'efficacité énergétique

Lisa-Marie Hein, responsable du service

Équipe permanente

François Frenette
Agent à la prise de rendez-vous

Stéphanie Carrier
Agente à la saisie de données

Maxime Arsenault
Marc Cossette
Lucas Gonzaga
Conseillers

Karine Lauzon
Marie-Claude Morin Ouellet
conseillères
Hamza Lakrout
Michel Desjardins
David Mayer
Martin Dostaler
Rémi Audet
Mikaël Mage
Gabriel Racine
conseillers techniques

Équipe de soutien

Louis-Philippe Bérard
Daniel Rochefort
Conseillers et conseillers techniques

André Deniger
Francis Casaubon
conseillers

Les stagiaires

Amadou Barry
Francois Boillat
Madfouny
Mivania Henry
Thi Hai Linh Nguyen
Jonathan Poirier
Joanie Provost Brisebois
Ra-Ma St-Amand
Frédérick St-Pierre

Les bénévoles

Renata Baba
Nazneen Begum
Khisnika Dassoruth
Zeina El-Khoury
Nelli Harutyunyan
Frederique Isana
Joan Jean
Michelangelo Madalena
Nohora Mancipe
Karen Murray
Prisca Nkolo
Leonardo Plazas
Kamila Rodrigues
Yasmine Sadeg
Shu Ye
Philippe Zahles

Le conseil d'administration

De gauche à droite :
Philippe Poitras, vice-président et trésorier, Julie Deschênes-Renaud, administratrice, Guy Marion, administrateur, Lisa Debas, présidente, Alexandre Joyce, administrateur et Carine McCrae-Boily, administratrice. Nathalie Rancourt, administratrice, n'apparaît pas sur la photo.

Faits saillants

UN RÈGLEMENT DE RECOURS COLLECTIF QUI PASSERA À L'HISTOIRE

Nous avons conclu une entente pancanadienne d'environ 80 millions de dollars dans le cadre d'un recours collectif intenté contre des fabricants de mémoire vive contenue dans des appareils électroniques qui auraient comploté dans le but de gonfler le prix de ces appareils. Afin d'inciter les Canadiens à réclamer leur dû en grand nombre, nous avons mis en place un mécanisme de réclamation simple et rapide via le site web www.cestmonargent.ca, et nous avons lancé une campagne de publicité sans précédent en matière de recours collectif. Cette entente amènera sans aucun doute de profonds changements quant à la façon de publiciser les processus d'indemnisation dans le cadre de recours collectifs.

DÉPLOIEMENT DE NOTRE NOUVEAU SERVICE D'INFORMATION JURIDIQUE

Nous avons mis en place un service d'information juridique à l'intention des consommateurs qui ont un problème avec un commerçant. Depuis, ce service permet aux consommateurs d'avoir de l'information sur leurs droits, leurs recours et la façon de les faire respecter. Un avocat de garde, assisté d'étudiants en droit, répond aux questions des consommateurs une journée par semaine.

AUBAINE OU PROBLÈME TECHNIQUE ?

Cette année, nous avons reçu un nombre record de plaintes concernant les erreurs de prix en ligne. Plusieurs commerçants ont annulé des commandes faites en ligne par des consommateurs, alléguant avoir fait une erreur dans le prix d'affichage. Estimant que cette pratique contrevient à la loi, nous avons déposé une plainte contre Sears à l'Office de la protection du consommateur. Pour la même raison, nous avons aussi intenté un recours collectif contre Lenovo.

DES RECHERCHES SUR DES SUJETS DE POINTE

Cette année, une contribution du Bureau de la consommation d'Industrie Canada nous a permis de réaliser des rapports de recherche sur des sujets importants en matière de consommation, soit la publicité comportementale en ligne, les outils de planification de la retraite offerts par les institutions financières et l'harmonisation des normes de protection des consommateurs. Ces rapports seront rendus publics durant l'année 2015-2016.

REALISATION D'UNE TROUSSE ET D'UN GUIDE D'INFORMATION

Option consommateurs a réalisé la trousse d'information sur les finances personnelles *On prend nos rêves en main. On s'occupe de notre argent*. Destinée aux 15 à 35 ans du Nunavik, la trousse comprend un guide d'information traduit en trois langues (français, anglais et inuktitut) ainsi qu'un DVD contenant trois vidéos ; ceux-ci traitent respectivement du budget, de l'endettement et de l'ouverture d'un compte dans une institution financière. La trousse *On prend nos rêves en main. On s'occupe de notre argent* a été réalisée grâce au soutien financier du Fonds de subventions d'éducation financièreTD, administré par Prosper Canada.

ÉTAT DES RESULTATS
pour l'exercice terminé le 31 mars 2015

PRODUITS

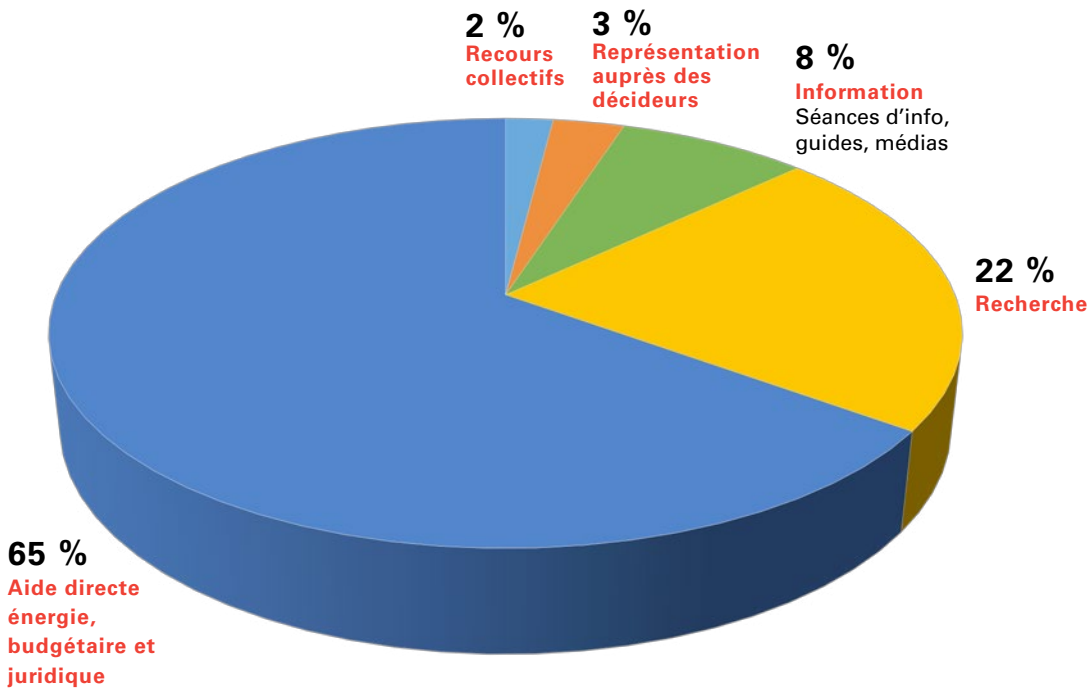
Centraide - Fonctionnement	116 745 $
Subventions gouvernementales	75 282 $
Contrats de service (efficacité énergétique, Industrie Canada et autres)	1 089 463 $
Recours collectifs et reliquats	318 999 $
Événement bénéfice et dons	123 564 $
Autres revenus	32 497 $
Total des produits	1 756 550 $

CHARGES

Salaires et charges sociales	942 332 $
Honoraires de sous-traitance	180 770 $
Locaux et frais connexes	148 471 $
Frais généraux - Opération	186 784 $
Frais généraux - Administration	158 045 $
Total des charges	1 616 401 $

Excédent des produits sur les charges	140 149 $

NOS INTERVENTIONS EN 2014-2015



Une aide directe aux consommateurs

Centraide
du Grand Montréal

EN MATIÈRE BUDGÉTAIRE ET JURIDIQUE

Chaque année, nous aidons de nombreux 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 les solutions à l'endettement.

Grâce à notre nouveau service d'information juridique, nous donnons aussi de l'information juridique aux personnes qui ont un problème avec un commerçant. Nous répondons à des questions sur des sujets aussi variés que la garantie légale, les télécommunications, les pratiques commerciales, les services financiers et la protection de la vie privée.

Lors de certaines séances d'information, nous rencontrons des consommateurs dans des organismes communautaires destinés à venir en aide à certaines clientèles – jeunes, aînés, nouveaux arrivants, mères de famille monoparentale, etc. Ces séances portent sur des sujets de nature budgétaire ou juridique.

Cette année, des milliers de consommateurs ont bénéficié de l'aide et de l'information provenant d'un avocat de l'organisme.

Les personnes que nous aidons vivent toutes une situation particulière. Au-delà de leur formation et de leur expérience, nos employés ont un savoir-faire et un savoir-être qui leur permettent d'établir une relation de confiance avec chacune. Ils peuvent donc offrir leur offrir des services adaptés à leurs besoins.

Cette année, nous avons donné :

- 164 consultations budgétaires individuelles ;
- 3 séances d'information sur les solutions à l'endettement ;
- 80 séances d'information dans des organismes communautaires.

Ces activités nous ont permis d'aider directement 1 230 personnes.

De plus, nous avons répondu à au-delà de 2 500 appels et courriels de consommateurs qui avaient des difficultés avec un commerçant, ainsi qu'à des centaines d'appels et courriels de consommateurs qui se posaient des questions sur le budget, le crédit et l'endettement.

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

- ACEF du Nord de Montréal
- Association des familles du Centre-Sud
- Association des personnes vivant avec une surdité de Laval (APVSL)
- Mission Bon Accueil
- Action Nouvelle Vie
- Accueil liaison pour arrivants (ALPA)
- Atelier d'artisanat du centre-ville (L'ATELIER)
- Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ)
- Bibliothèque de Brossard
- Bibliothèque du Haut-Anjou
- Bibliothèque Jean-Corbeil
- Carrefour de ressources en interculturel (CRIC)
- Centre d'Apprentissage Parallèle de Montréal (Le CAP)
- Centre communautaire de loisirs Sainte-Catherine d'Alexandrie
- Centre des femmes de Montréal
- Centre de femmes du Plateau Mont-Royal
- Centre des femmes dynamiques de Laval
- Centre des Aînés Côte-des-Neiges
- Centre William-Hingston

- Collège Gérald-Godin
- Collectif des entreprises d'insertion du Québec (projet intégration)
- La Communauté Milton Parc
- Au Coup de pouce Centre-Sud
- Les Distributions l'Escalier
- Groupe Information Travail (GIT)
- Centre Gédéon-Ouimet
- Les Habitation Pelletier
- Imprime-Emploi
- Intégration Jeunesse du Québec
- La Maisonnée
- La Maison des Femmes Sourdes de Montréal (MFSM)
- La Maison Bleue
- Dans la rue
- La Maison d'Aurore
- La Maison grise de Montréal
- Mères avec pouvoir (MAP)
- Projet Changement
- Projet Genèse
- Service d'orientation et de recherche d'emploi pour l'intégration des femmes au travail (SORIF)
- Y des femmes de Montréal

PRÊT DU QUARTIER : DES PETITS PRÊTS SANS INTÉRÊT

Il y a maintenant 13 ans qu'Option consommateurs a mis sur pied le programme de microcrédit Prêt du quartier en collaboration avec Centraide et Desjardins. Ce programme a été créé dans le but de prévenir l'endettement chez les personnes de la région montréalaise ayant des revenus modestes. Option consommateurs offre une consultation budgétaire à chaque participant et, selon son dossier, lui accorde une somme de 200 $ à 800 $ sans intérêt. Cette somme doit répondre à un besoin urgent et non récurrent. L'emprunteur a jusqu'à 12 mois pour rembourser son prêt.

Option consommateurs collabore avec une soixantaine d'organismes des quartiers centraux de Montréal. En 2014-2015, cela lui a permis d'accorder 43 prêts, pour une somme totale de 29 628 $. Les prêts ont été accordés principalement pour l'achat de meubles et d'électroménagers.

DES FRIGOS ÉCOÉNERGÉTIQUES

Grâce au programme « Remplacement de frigo 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 est de vérifier si les ménages à faible revenu de l'île de Montréal qui veulent utiliser ce service y sont admissibles.

MÉDIATION
Pour des ententes équitables

Depuis octobre 2014, Option consommateurs collabore au Compte d'aide au soutien social (CASS), un projet pilote de médiation d'une durée de deux ans réalisé en collaboration avec Gaz Métro.

Destiné aux ménages à faible revenu ayant des difficultés de paiement, ce projet pilote comporte deux volets. Le premier vise à sensibiliser les employés de la Gestion des comptes à recevoir de Gaz Métro à ce que vivent les ménages à faible revenu. Le second permet d'aider les ménages à faible revenu qui ont du mal à payer leur compte à conclure une entente respectueuse de leur capacité de payer

Ce programme, qui contribue à alléger le fardeau financier des ménages à faible revenu, favorise le développement de saines habitudes de paiement.

À la fin de l'année 2015, Option consommateurs avait aidé 137 ménages en difficulté de paiement à conclure des ententes qui respectent leur capacité de payer.

ÉCONOLOGIS
Pour des conseils en efficacité énergétique

Encore cette année, Option consommateurs a livré le programme Économologis du ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles du Québec. De septembre à mars, des équipes composées de deux personnes se sont donc rendues chez des ménages à faible revenu (locataires ou propriétaires) de l'Île de Montréal.

Lors de chaque visite, un conseiller technique réalise divers travaux – calfeutrage des fenêtres, pose d'un coupe-froid aux portes, installation de dispositifs permettant d'économiser l'eau. Pendant ce temps, un autre conseiller fait des suggestions personnalisées en matière d'efficacité énergétique. Chez les clients qui répondent à certains critères, un électricien installe un thermostat électronique.

La visite des équipes d'Économologis dure 90 minutes. Elle est toujours grandement appréciée des ménages, car elle leur permet de passer l'hiver au chaud et de réduire leur facture d'électricité. Cette année, 1913 ménages ont pu en bénéficier.

Afin de promouvoir ce programme et d'amener les ménages à mieux isoler leur logis, Option consommateurs a créé le concours *Économologis, c'est gagnant !* Chaque mois, les bénéficiaires du programme ont pu y participer et avoir une chance de gagner un bon d'achat de 100 $ à l'épicerie.

ÉCONO LOGIS

Faire entendre la voix des consommateurs

COMMUNICATIONS
Interventions dans les médias

Durant l'exercice 2014-2015, Option consommateurs a participé à de nombreux reportages et collaboré avec des médias d'importances tels que Radio-Canada (télé), RDI, TVA, CBC (télé), Global, CTV, LCN, *La Presse Canadienne*, *La Presse*, *Le Devoir*, *L'actualité*, le journal *Métro*, le *Journal de Montréal*, *Protégez-Vous*, *Coup de Pouce*, 98,5, CJAD, Radio-Canada (première) et CBC (radio).

Au total, nous avons accordé 112 entrevues. Nous y avons traité de diverses questions liées au droit de la consommation et aux pratiques de commerce (tout particulièrement dans les domaines des services financiers, de la vie privée et des télécommunications). Nous avons fait connaître nos positions en matière d'énergie (notamment en ce qui a trait aux hausses de tarifs d'Hydro-Québec). Nous avons informé nos consommateurs sur nos recours collectifs. Nous avons partagé nos connaissances en ce qui a trait aux finances personnelles, au budget et à l'endettement.

COMMUNIQUÉS

Durant la même période, Option consommateurs a émis 9 communiqués. Ceux-ci nous ont permis de faire connaître nos réalisations, notamment du côté des recours collectifs, de dénoncer des situations inacceptables (comme les hausses de tarifs de l'électricité), de porter plainte à l'Office de la protection du consommateur (OPC) et de faire connaître aux consommateurs un jugement important (affaire Marcotte).

SORTIES PUBLIQUES

En novembre 2014, en collaboration avec Le Centre pour la défense de l'intérêt public (Ottawa) et l'Union des consommateurs (Montréal), nous avons réclamé une meilleure protection des consommateurs en matière

de paiements. Selon qu'il s'agit d'un retrait préautorisé, d'un paiement sans NIP ou d'une opération par carte de crédit, par exemple, les règles qui devraient protéger les consommateurs sont toutes différentes, trop souvent insuffisantes, et généralement méconnues.

Au début de l'année 2015, nous avons dénoncé les pratiques du commerçant Sears qui avait annulé des commandes passées en ligne par les consommateurs sous motif d'erreur de prix. Nous avons également porté plainte à l'Office de la protection du consommateur à ce sujet.

PRÉSENCE SUR LE WEB

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, dont la fréquentation ne cesse d'augmenter. Notre page Facebook compte désormais 2 162 adeptes, tandis que notre compte Twitter attire 4 168 abonnés.

RÉALISATION D'UNE TROUSSE ET D'UN GUIDE D'INFORMATION

Option consommateurs a réalisé la trousse d'information sur les finances personnelles *On prend nos rêves en main. On s'occupe de notre argent*. Destinée aux personnes de 15 à 35 ans du Nunavik, la trousse comprend un guide d'information traduit en trois langues (français, anglais et inuktitut) ainsi qu'un DVD contenant trois vidéos ; ceux-ci traitent respectivement du budget, de l'endettement et de l'ouverture d'un compte dans une institution financière. La trousse *On prend nos rêves en main. On s'occupe de notre argent* a été réalisé grâce au soutien financier du Fonds de subventions d'éducation financière TD, administré par Prosper Canada.

Être présent là où ça compte

Pour faire connaître aux décideurs ce qui se passe sur le terrain, pour découvrir les actions proposées par différentes parties prenantes, pour discuter des enjeux qui touchent les consommateurs et des solutions possibles, nous siégeons à différents comités et tables de travail et assistons à des colloques et à des conférences.

TABLES DE TRAVAIL ET COMITÉS

En matière de services financiers, nous participons à la Table ronde sur le Code pour les consommateurs de produits et services financiers avec le Secrétaire parlementaire du ministre des Finances, M. Andrew Saxton. Nous participons au Comité consultatif en éducation financière mis en place par l'Autorité des marchés financiers (AMF) dans le but de trouver des moyens concrets pour optimiser l'utilisation des ressources en éducation financière. Nous participons aux rencontres avec les groupes de consommateurs de l'Association canadienne des paiements (ACP). Enfin, en juin 2014, nous avons assisté au congrès biennal de l'Association canadienne des paiements, « Concurrence. Collaboration. Innovation », qui a eu lieu à Charlottetown.

En ce qui a trait aux pratiques de commerce, nous participons à trois comités de l'Office de la protection du consommateur, soit le Conseil consultatif des consommateurs, le Comité consultatif sur le commerce de détail et le Comité consultatif des agents de voyages. Nous avons également des rencontres avec le Bureau de la concurrence.

Pour ce qui est des télécommunications, nous avons des rencontres avec le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), et nous sommes régulièrement en contact avec le Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunication (CPRST).

En matière budgétaire, nous participons à la Table de travail sur le suivi des plaintes liées aux ententes de paiement avec Hydro-Québec et à la Table d'échange du Mouvement Desjardins avec les associations de consommateurs. En novembre 2014, nous avons assisté à la Conférence nationale sur la littératie financière de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) qui a eu lieu à Vancouver.

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 objectif d'orienter les décisions stratégiques sur les politiques de normalisation prioritaires au Canada. Toujours au CCN, nous siégeons au comité relatif au développement d'une

RECOURS COLLECTIFS

Option consommateurs a conclu une entente pancanadienne d'environ 80 millions de dollars dans le cadre d'un recours collectif intenté contre des fabricants de mémoire vive contenue dans des appareils électroniques. Ces fabricants auraient comploté dans le but de gonfler le prix de ces appareils. Afin d'inciter les Canadiens à réclamer leur dû en grand nombre, nous avons mis en place un mécanisme de réclamation simple et rapide via le site web www.cestmonargent.ca, et nous avons lancé une campagne de publicité sans précédent en matière de recours collectif.

Option consommateurs a conclu des ententes de plus de 40 millions avec plusieurs banques et institutions financières dans le cadre de recours collectifs qui visaient certaines pratiques en matière de cartes de crédit, notamment les frais de dépassement de limite et l'augmentation unilatérale de la limite de crédit. Ces ententes ont permis d'indemniser directement près d'un million de consommateurs.

Option consommateurs a intenté un recours collectif contre Lenovo, une entreprise qui vend des ordinateurs, à la suite de son refus d'honorer les commandes faites en ligne par les consommateurs sous prétexte d'une erreur de prix.

norme internationale sur l'affichage des prix par unité de mesure, ainsi qu'au comité ISO/COPOLCO responsable des représentations canadiennes à l'échelle internationale. Enfin, nous sommes présents au *Consumer Advisory Steering Panel* du Groupe CSA, qui a pour objectif d'offrir des recommandations stratégiques en matière de normalisation.

Pour ce qui est de l'agroalimentaire et de la santé, nous participons au Forum d'échanges avec les intervenants québécois sur les aliments organisé par Santé Canada, à la Table ronde des groupes de consommateurs mis en place par l'Agence canadienne d'inspection des aliments ainsi qu'au comité coordonnateur du projet Plan de développement – Système alimentaire montréalais 2025, qui a pour objectif de mobiliser les partenaires régionaux et locaux qui se préoccupent d'alimentation dans la métropole.

En matière de développement durable et de responsabilité sociale des entreprises, nous participons au Comité de vigilance conjoint sur la récupération et le recyclage mis en place par Recyc-Québec. Ce comité a pour mandat d'assurer le bon fonctionnement de divers programmes de récupération (ampoules fluocompactes, contenants de peinture usagés, etc.).

Sur le plan de l'énergie, en décembre 2014, nous avons assisté à la présentation de l'étude intitulée « État de l'énergie au Québec », réalisée par la Chaire de gestion du secteur de l'énergie de HEC Montréal. En février 2015, nous avons participé à une discussion avec l'Office national de l'énergie intitulée « Dans l'œil de la tempête ». Le mois suivant, nous avons participé au salon Americana 2015, portant sur les technologies énergétiques.

Enfin, pour discuter des problématiques qui touchent de près les associations de consommateurs, nous participons à la Table de concertation CDC Centre-Sud ainsi qu'à Action solidarité Grand Plateau.

RÉGIE DE L'ÉNERGIE

Option consommateurs est intervenue à la Régie de l'énergie pour défendre les intérêts des consommateurs résidentiels d'énergie. Nous sommes principalement intervenus dans la cause des tarifs d'électricité d'Hydro-Québec où nous avons obtenu des gains sur la réduction des charges du distributeur d'énergie, ce qui a permis de réduire la hausse des tarifs d'électricité.

Par ailleurs, la Régie a reconnu le rôle essentiel d'intermédiaire entre Hydro-Québec et les clients en difficulté de paiement que jouent les associations de consommateurs depuis plusieurs années. Grâce à nos représentations, la Régie a appelé Hydro-Québec et les associations de consommateurs à s'entendre sur des modalités formelles encadrant les services de médiation actuellement offerts par ces associations. De plus, la Régie a autorisé la mise en place d'un centre d'accompagnement pour les ménages à faible revenu, où seront regroupés l'ensemble des services destinés à cette population.

Activité-bénéfice

Toute l'équipe d'Option consommateurs remercie sincèrement les partenaires suivants pour leur contribution exceptionnelle à la soirée-bénéfice annuelle :

Partenaire platine
- Belleau Lapointe

Partenaire or
- Interac

Partenaires bronze
- Bureau d'assurance du Canada
- Confédération des syndicats nationaux (CSN)
- Sylvestre Fafard Painchaud, Avocats

Partenaire ami
- Caisse d'économie solidaire

Option consommateurs remercie également :

le Bain Mathieu, la Ligue nationale d'improvisation, le traiteur Agnus Dei et le Duo Jazz Suzanne Tremblay pour leur précieuse collaboration.

LA CONSOMMATION, ÇA NE S'IMPROVISE PAS! c'est ce qu'Option consommateurs a tenté de démontrer lors de cette soirée conviviale et festive qui s'est tenue le 24 mars 2015, au Bain Mathieu, à Montréal. Pour l'occasion, les comédiens de la Ligue nationale d'improvisation ont dû relever les défis qui leur ont été lancés sur ce thème par la centaine de personnes présentes.

Les fonds recueillis lors de cette soirée permettront à Option consommateurs d'accroître les services qu'elle offre aux consommateurs ainsi que ses interventions auprès des gouvernements et des entreprises dans le but de mieux protéger les consommateurs et d'étendre leurs droits.

Demeurer la référence en consommation

ASSURER NOTRE LEADERSHIP

Que ce soit dans le secteur de l'énergie, des services financiers, de la protection de la vie privée ou des pratiques commerciales, lorsque la situation l'exige, nous sommes toujours prêts à défendre les intérêts des consommateurs en exerçant des pressions sur les entreprises et les instances gouvernementales.

NOS GRANDS DOSSIERS

Budget, crédit et endettement

Il s'agit là d'un de nos principaux champs d'expertise. Grâce aux consultations budgétaires et à notre service d'information juridique, nous sommes en contact direct avec les consommateurs, ce qui nous permet de bien connaître les difficultés qu'ils rencontrent et les défis auxquels ils font face, quel que soit leur âge.

Énergie

Nous effectuons des visites chez les consommateurs à faible revenu afin de les aider (*via* de menus travaux et des conseils personnalisés) à diminuer leur consommation énergétique. Nous représentons les intérêts des consommateurs auprès de la Régie de l'énergie du Québec. Lorsque cela s'avère pertinent, nous nous prononçons contre les hausses de tarif de l'électricité ou d'autres initiatives défavorables aux consommateurs.

Pratiques de commerce

Service à la clientèle, publicité, fausses représentations, obsolescence programmée, étiquetage… Nous sommes à l'affût des nouvelles pratiques de commerce des entreprises et nous les étudions afin de nous assurer qu'elles ne vont pas à l'encontre des intérêts des consommateurs. Au cours des dernières années, nous avons surtout porté attention aux pratiques des entreprises dans les domaines des services financiers, de l'agroalimentaire, des télécommunications et du commerce de détail.

Services financiers

Accès aux services financiers de base, frais bancaires, cartes de paiement, cryptomonnaie… Les produits financiers deviennent de plus en plus complexes, et les modes de paiement se multiplient à un rythme fulgurant. Par ses interventions, Option consommateurs continue à faire valoir le point de vue des consommateurs auprès des institutions financières, des réseaux de paiement et des autres acteurs du système financier pour obtenir des règles équitables.

Vie privée

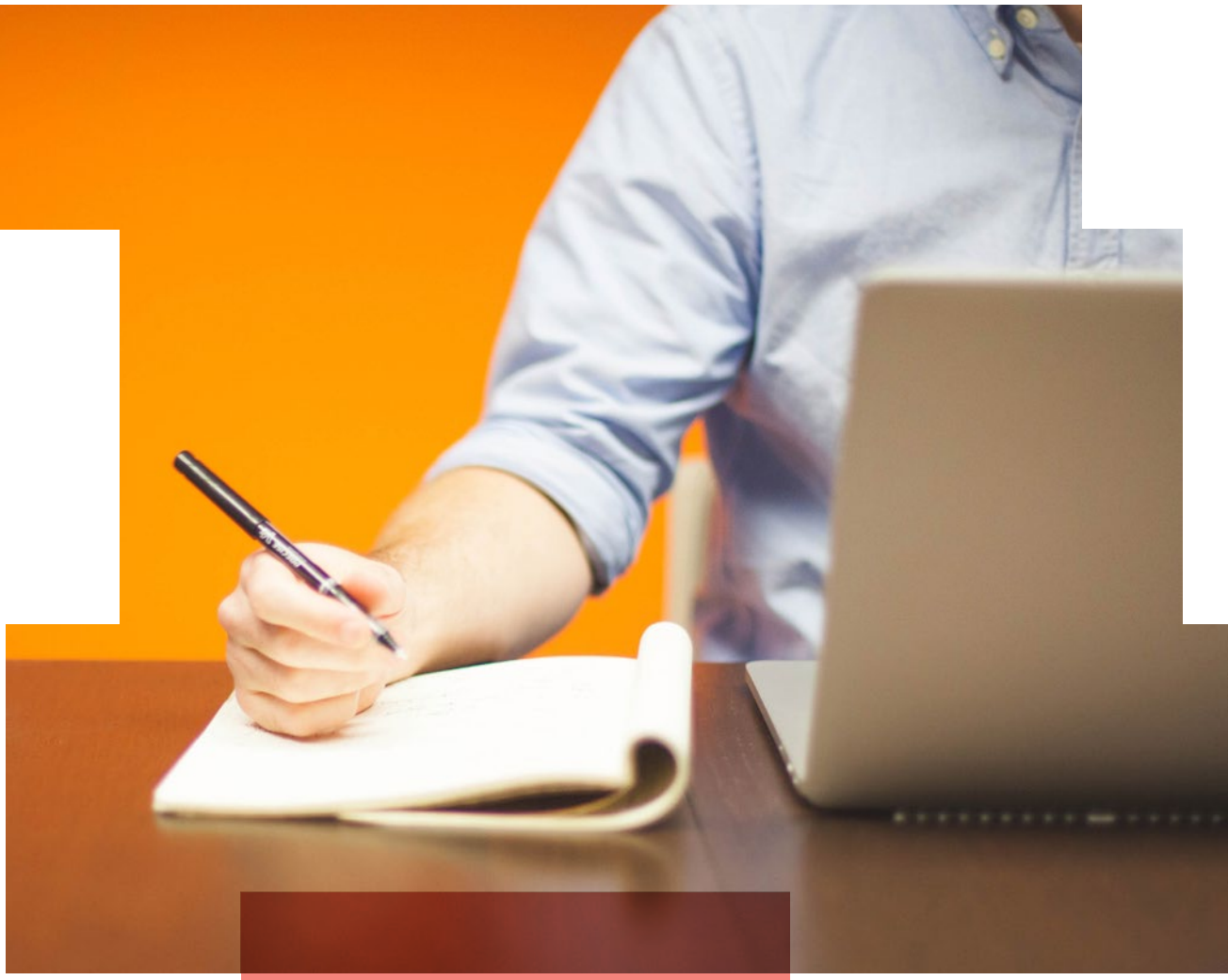
Big Data, publicité comportementale en ligne, biométrie, assurances télématiques… L'utilisation des technologies de pointe fait naître dans tous les domaines de nouveaux enjeux en matière de vie privée. Option consommateurs se tient informé des derniers développements et veille à ce que les renseignements personnels des consommateurs soient protégés.

NOS RECHERCHES

Chaque année, nous réalisons des rapports de recherche sur des enjeux importants en matière de consommation. Cette année, grâce à une contribution du Bureau de la consommation d'Industrie Canada, nous en avons réalisé trois. Ceux-ci portent les titres suivants :

- « 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 ? »
- « Le paradis à la fin de vos jours : coup d'œil sur les outils de planification de la retraite offerts par les institutions financières »
- « Le point de vue des Canadiens sur l'harmonisation des normes de protection du consommateur »

Ces rapports seront rendus publics durant l'année 2015-2016.



Grâce à son travail sur le terrain et à ses nombreuses recherches, Option consommateurs est devenu un acteur incontournable du domaine de la consommation. Afin de partager son expertise et d'acquérir de nouvelles connaissances, l'organisme participe à des consultations publiques, rédige des mémoires et assiste à des conférences.

NOS ÉCRITS ET NOTRE PARTICIPATION À DES CONSULTATIONS

- Réalisation d'un mémoire sur les aînés et la littératie financière. Ce mémoire a été présenté au Groupe de travail sur la littératie financière de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.
- Rédaction d'un article de doctrine intitulé « Le dossier de crédit : un consommateur bien petit devant les Big Brother du crédit ! ». Cet article a été publié dans la collection Développements récents du Service de la formation continue du Barreau du Québec.
- Participation à la consultation de l'ACFC intitulée « Cadre de mobilisation et de consultation des intervenants de l'ACFC pour les questions relatives à la conformité et à l'application ».
- Participation à la consultation du ministère des Finances du Canada au sujet du Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers du Canada.
- Participation à une table ronde sur le commerce intérieur au Canada présidée par le ministre de l'Industrie, l'honorable James Moore.
- Participation à une consultation organisée par la députée Anne-Marie Day dans le but de faire diminuer les frais pour provision insuffisante pour les chèques, les opérations de débit ou les paiements électroniques.
- Appui aux représentations de l'Union des consommateurs pour des modifications au régime d'assurance médicaments au Québec et pour un débat public sur la question.

NOS CONFÉRENCES

- En octobre 2014, nous avons donné une conférence sur les recours collectifs à l'Université de Sherbrooke.
- En décembre 2014, nous avons donné une conférence sur le dossier de crédit lors du Colloque « Les 20 ans de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé » organisé par la Commission d'accès à l'information et le Barreau du Québec.
- En mai 2015, nous avons donné deux conférences – l'une sur le dossier de crédit et l'autre sur l'hypothèque parapluie – lors d'une formation de perfectionnement des conseillers budgétaires de l'Union des consommateurs.

NOS PARTICIPATIONS À DES CONSEILS D'ADMINISTRATION

- Nous siégeons au conseil d'administration de la Fondation Claude Masse, qui a pour mission de soutenir la recherche et la diffusion des connaissances en droit, en économie et dans d'autres domaines liés à la consommation et au fonctionnement des marchés, ainsi que de promouvoir le respect et le développement des règles de droit en matière de consommation, de concurrence et de fonctionnement des marchés.
- Nous siégeons au conseil d'administration du Partenariat canadien pour la recherche sur les intérêts des consommateurs axée sur les politiques publiques (RICAPP), qui vise à créer un réseau interdisciplinaire canadien de chercheurs et de praticiens dans le but d'améliorer les approches en matière de politiques publiques relatives au mieux-être des consommateurs.
- Nous siégeons au conseil d'administration de la Maison du développement durable (MDD). Ce bâtiment où nous logeons est le premier bâtiment certifié LEED® Platine NC au Québec. Il se veut un pôle de rencontres, de réflexions et d'innovations sur le développement durable. Il a notamment pour mission d'inspirer les citoyens, les experts et les élus.

Devenez membre

Vous avez acheté un bien défectueux et on refuse de vous rembourser ? Votre service de télécommunications ne répond pas à vos attentes ? L'augmentation des tarifs d'électricité vous fait frémir ?

Depuis près de 30 ans, nous travaillons d'arrache-pied à capter l'intérêt public et à appuyer vos droits afin qu'ils soient respectés.

Contribuez à équilibrer le rapport de force entre les consommateurs et les entreprises commerciales en devenant membre d'Option consommateurs, une association à but non lucratif.

Inscrivez-vous en ligne sur option-consommateurs.org 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

Oui, je désire devenir membre d'Option consommateurs

Adhésion + cotisation(s)
2 $ de part sociale obligatoire

☐ 1 an : 22 $
☐ 1 an (organisme) : 30 $
☐ 2 ans : 42 $

☐ Don de charité _____ $ Je joins un chèque de _____ $
un reçu fiscal sera remis pour tout don supérieur à 10 $

Prénom et nom _____

Adresse _____

Courriel _____

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

- Action solidarité Grand Plateau
- Agence canadienne d'inspection des aliments
- Agence de la consommation en matière financière du Canada
- Association canadienne des paiements
- Association professionnelle des notaires du Québec
- Autorité des marchés financiers
- Belleau Lapointe
- Bureau de la concurrence du Canada
- Bureau de la consommation, Industrie Canada
- Caisse d'économie solidaire
- Caisses Desjardins des Versants du Mont-Royal, du Quartier-Latin de Montréal, de l'Est du Plateau et du Complexe Desjardins | Caisses populaires du Mont-Royal et de la Maison de Radio-Canada
- Centraide
- Centre communautaire des gais et lesbiennes de Montréal
- Centre d'action bénévole de Montréal
- Centre de défense pour l'intérêt public
- Centre de justice de proximité du Grand Montréal
- Chaire Approches communautaires et Inégalités de santé de l'Université de Montréal
- Clinique d'information juridique McGill
- Coalition souveraineté alimentaire
- Collège Ahuntsic
- Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications
- Commissariat à la protection de la vie privée du Canada
- Conférence régionale des élus (CRÉ) de Montréal
- Conseil canadien des normes
- Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
- Corporation de développement communautaire Centre-sud
- Econalysis Consulting Services
- Faculté de droit de l'Université de Montréal
- Faculté de science politique et de droit de l'Université du Québec à Montréal
- Fédération des caisses populaires Desjardins et Desjardins développement international
- Fondation Claude Masse
- Fonds de subventions d'éducation financière TD et Prosper Canada
- 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
- La Maison d'Aurore
- Le Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques du ministère des Ressources naturelles et de la Faune
- Maison du développement durable
- Ministère des Finances
- Office de la protection du consommateur
- Pro Bono Québec
- Recyc-Québec
- Santé Canada
- Santropol Roulant
- Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales
- Service Canada
- Sylvestre Fafard Painchaud Avocats
- Table de quartier Hochelaga-Maisonneuve
- Table sur la faim et le développement social du Montréal métropolitain
- Union des consommateurs
- Ville de Montréal

Conception : L’abricot, www.creationsabricot.com

option
consommateurs