RAPPORT ANNUEL

2011
2012

3
Mot du conseil d'administration

5
Mot du directeur général

6
Faits saillants

8
Qui sommes-nous?

9
Nos services

10
L'équipe

12
Option consommateurs vous informe
- Nos guides pratiques
- Notre présence dans les médias et sur le Web

16
Option consommateurs vous aide
- Séances d'information budgétaire et juridique
- Un volet pour les aînés
- Conseils en efficacité énergétique
- Dix ans de *Prêt du quartier* : toute une fierté!

18
Option consommateurs protège vos droits et défend vos intérêts
- Nos grands dossiers
- Nos recours collectifs

20
Option consommateurs partage son savoir-faire
- Nos recherches
- Nos mémoires
- Notre contribution au savoir-faire professionnel

24
Remerciements
- Notre soirée bénéfice
- Merci aux stagiaires et bénévoles
- Merci aux organismes partenaires

26
Devenez membres

MOT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Bonjour à tous, chers membres et partenaires !

L'exercice 2011-2012 a lancé de beaux défis à Option consommateurs. Nous commençons par remercier tous ceux qui nous ont aidés à respecter nos priorités, à poursuivre nos objectifs, et à pousser plus loin notre expertise dans le domaine de la consommation.

Au sein même du comité d'administration, il y a eu quelques changements. Nous sommes heureux d'accueillir Odile Boisclair, Debbie Fleurant et Lynda Rahill qui, par leurs compétences respectives, veilleront à la saine gestion d'Option consommateurs. Nous remercions David Clerk, Tom Liacas et Linda Tremblay pour leur engagement ces dernières années.

Autre nouvelle, et de taille ! Nous sommes fiers de vous présenter Robert Cazelais, récemment nommé directeur général de l'organisme. M. Cazelais a notamment fait carrière dans le secteur des télécommunications, au sein de grandes entreprises, dont les affaires l'ont mené dans plus de quarante pays. Avant de rejoindre Option consommateurs, M. Cazelais était directeur des ventes au Palais des congrès de Montréal. Toute l'équipe du conseil d'administration lui souhaite bonne chance dans ses nouvelles fonctions. Nous profitons de ces quelques lignes pour remercier Caroline Arel, qui a assumé la direction par intérim pendant un peu plus d'un an après le départ de Michel Arnold en 2010. Caroline est maintenant directrice générale adjointe, et elle demeure responsable du service budgétaire. Elle a notamment participé au lancement de *Prêt du quartier* qui célèbre ses dix ans cette année. Merci, chère collègue, pour ton dévouement envers Option consommateurs !

Enfin, pour qu'Option consommateurs continue sa mission, nous vous invitons à nous appuyer officiellement – si ce n'est déjà fait – en devenant membres de notre organisme ou en faisant un don. Toutes les informations à ce sujet sont en dernière page ou disponibles sur notre site web.

L'équipe du conseil d'administration vous remercie, encore une fois, pour votre précieuse collaboration.

NATHALIE RECH,
présidente

MICHEL PRESSEAULT,
vice-président

DEBBIE FLEURANT,
secrétaire

LYNDA RAHILL,
trésorière

ODILE BOISCLAIR,
administratrice

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Bonjour à tous !

C'est avec fierté et motivation que j'intègre la belle équipe d'Option consommateurs. La mission de notre organisme est d'une très grande importance, et mérite plus que jamais tout notre engagement et la plus grande vigilance face aux nombreux défis qui attendent les consommateurs. Mon rôle est d'assurer une continuité… dans le changement ! Nous sommes à bâtir un plan stratégique qui nous mènera à bon terme afin de toujours mieux équilibrer les rapports de force entre les consommateurs, les entreprises et le gouvernement.

Veille, actions, enquêtes, recherches, consultations budgétaires et juridiques nous serons particulièrement présents sur la place publique. Les nouveaux bureaux d'Option consommateurs, situés à la Maison du développement durable, nous motivent à planter les jalons d'une consommation durable et responsable au Québec.

L'exercice 2011-2012 a été exigeant pour l'équipe d'Option consommateurs, et j'espère réaliser avec elle un exercice 2012-2013 fructueux. Nous sommes confiants en l'avenir.

Chers membres et partenaires, j'ai hâte de collaborer étroitement avec vous !

Robert Cazelais, directeur général

La mission de notre organisme est d'une très grande importance, et mérite plus que jamais tout notre engagement et la plus grande vigilance face aux nombreux défis qui attendent les consommateurs.

FAITS SAILLANTS

- Nous avons célébré les dix ans du programme de microcrédit *Prêt du quartier*. Créé dans le but de prévenir l'endettement chez les personnes de la région montréalaise ayant des revenus modestes, le programme a accordé un total de 286 prêts afin d'aider des gens à déménager, s'équiper en électroménagers, acheter un matelas, retourner aux études ou obtenir des soins dentaires.

- Option consommateurs a publié trois guides qui ont eu un beau succès auprès des consommateurs et suscité l'intérêt des médias : *Prévenir les pièges financiers de la retraite*, *Coup d'œil sur la consommation* et *Achète-toi une vie*. Afin de joindre le plus de personnes possible, ils sont offerts gratuitement sur notre site web.

• En septembre 2011, lors d'une conférence de presse, Option consommateurs a dénoncé publiquement les pratiques commerciales trompeuses de huit détaillants de meubles qui font de faux soldes : La Baie, Brault & Martineau, Brick (incluant Brick centre de liquidation), Dormez-vous, Germain Larivière, Léon, Mattress Mart et Sears. À la suite d'une enquête, nous avons porté plainte auprès du Bureau de la concurrence, de l'Office de la protection du consommateur et du ministère des Services aux consommateurs de l'Ontario.

• La Cour supérieure du Québec nous a donné l'autorisation d'exercer le recours collectif contre Pharmaprix. Le recours collectif vise à indemniser les membres du groupe pour la perte de valeur de points de leur carte de fidélité Optimum, ainsi qu'à rétablir l'ancien barème de points.

• Option consommateurs a également obtenu l'autorisation de la Cour supérieure du Québec d'exercer un recours collectif contre British Airways. Nous estimons que ce transporteur a participé à un cartel qui a eu pour effet de gonfler artificiellement le prix des billets des vols réguliers long-courriers.

QUI SOMMES-NOUS ?

Créé en 1983, Option consommateurs est un organisme à but non lucratif qui a pour mission de promouvoir et de défendre les droits et les intérêts des consommateurs et de veiller à ce qu'ils soient respectés. Pour ce faire, il s'est engagé dans une vingtaine de recours collectifs et s'intéresse de près aux questions reliées notamment aux finances personnelles, aux pratiques commerciales, à l'énergie, à la santé et à l'agroalimentaire.

NOS OBJECTIFS

Pour réaliser notre mission, nous poursuivons trois 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 ;
- promouvoir des règles juridiques et contractuelles équitables dans les relations entre les consommateurs et les entreprises, et nous assurer de leur mise en oeuvre ainsi que de leur respect.

NOS SERVICES

Option consommateurs est composé d'une trentaine d'employés regroupés dans cinq services différents :

Le Service juridique

Le Service juridique veille à la bonne marche des recours collectifs entrepris par l'association et voit aux principaux besoins juridiques de cette dernière. L'équipe juridique traite également des dossiers portant sur les pratiques commerciales, les institutions financières, la protection de la vie privée, les contrats de télécommunication et les voyages.

Le Service de recherche et de représentation

Les analystes de ce service s'intéressent à des sujets qui touchent de près les consommateurs. Qu'il s'agisse d'énergie, de services financiers ou de sécurité des produits, les enjeux sont nombreux. Lorsque la situation l'exige, ils interviennent directement auprès des autorités concernées afin de contribuer à définir les politiques en matière de protection des consommateurs.

Le Service budgétaire

Le Service budgétaire réalise des consultations budgétaires, répond aux demandes de renseignements relatives au budget, au crédit, à l'endettement et à l'accès aux services financiers. Il offre des séances d'information sur ces sujets à des groupes de nouveaux arrivants, de femmes violentées et de jeunes. De plus, il accompagne les consommateurs dans la négociation d'ententes de paiement avec les entreprises de services publics comme Hydro-Québec. Il assure également la gestion du programme *Prêt du quartier*, réalisé en collaboration avec des organismes communautaires des quartiers centraux de Montréal, grâce au soutien de Centraide et du Fonds d'entraide Desjardins. Enfin, il s'occupe du Volet jeunesse qui vise à outiller les jeunes afin qu'ils deviennent des consommateurs avisés.

Le Service d'agence de presse

Le Service d'agence de presse a à coeur de bien informer la population. À cette fin, il assure le bon fonctionnement du site Internet de l'association ainsi qu'une présence dans les médias sociaux, s'occupe des relations de presse, organise des événements et réalise des outils de communication variés comme des guides d'achat, des chroniques et le bulletin d'information *Consommation*.

Le Service d'efficacité énergétique

Par l'entremise du programme *Économologis*, le Service d'efficacité énergétique offre des visites gratuites à des ménages à revenus modestes de la région de Montréal afin qu'ils puissent améliorer le confort de leur foyer.

À LA DIRECTION
ROBERT CAZELAIS,
directeur général
CAROLINE AREL,
avocate, directrice générale adjointe et responsable du Service budgétaire

AU CENTRE D'APPELS ET DE SOUTIEN
MARIE-JOSÉE BONNEAU,
secrétaire-réceptionniste
NEZHA SOLGUI,
secrétaire administrative

AU SERVICE JURIDIQUE
STÉPHANIE POULIN,
avocate, responsable du Service juridique
GENEVIÈVE CHARLET,
avocate, conseillère juridique
DOMINIQUE GERVAIS,
avocate, conseillère juridique

AU SERVICE BUDGÉTAIRE
SYLVIE DE BELLEFEUILLE,
avocate, conseillère budgétaire
KARINE ROBILLARD,
avocate, conseillère budgétaire
HARRY PENSO,
agent de développement, *Prêt du Quartier*
MYRIAM CHAGNON,
conseillère au Volet Jeunesse
LUCE BELLAVANCE,
adjointe au volet aînés

AU SERVICE D'AGENCE DE PRESSE

CLAIRE HARVEY, rédactrice en chef, responsable du Service d'agence de presse
LUCIE KECHICHIAN, conseillère aux communications
GENEVIÈVE GRENIER, journaliste
DANIELLE CHARBONNEAU, coordonnatrice du guide *Jouets*
SYLVAIN A. TROTTIER, rédacteur du guide *Jouets*
GUYLÈNE DE MASCUREAU, gestionnaire de l'information

AU SERVICE DE RECHERCHE ET DE REPRÉSENTATION

MARYSE GUÉNETTE, responsable du Service de recherche et de représentation
OLIVIER BOURGEOIS, analyste du dossier sur l'énergie
JEAN-FRANÇOIS VINET, analyste du dossier sur les services financiers

AU SERVICE D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

LISA-MARIE HEIN, responsable du Service d'efficacité énergétique
STÉPHANIE CARRIER, agente à la saisie de données
FRANCIS CASAUBON, conseiller
ANDRÉ DENIGER, conseiller
MICHEL DESJARDINS, technicien
FRANÇOIS FRENETTE, agent à la prise de rendez-vous
HAMZA LAKROUTE, technicien
MATTHIEU LAMPRON, conseiller
KARINE LAUZON, conseillère
STÉPHANE LAVERDURE, technicien
BERNARD LUSSIER, technicien
FRANCIS MALLETTE, technicien
GENEVIÈVE TOUSIGNANT, conseillère

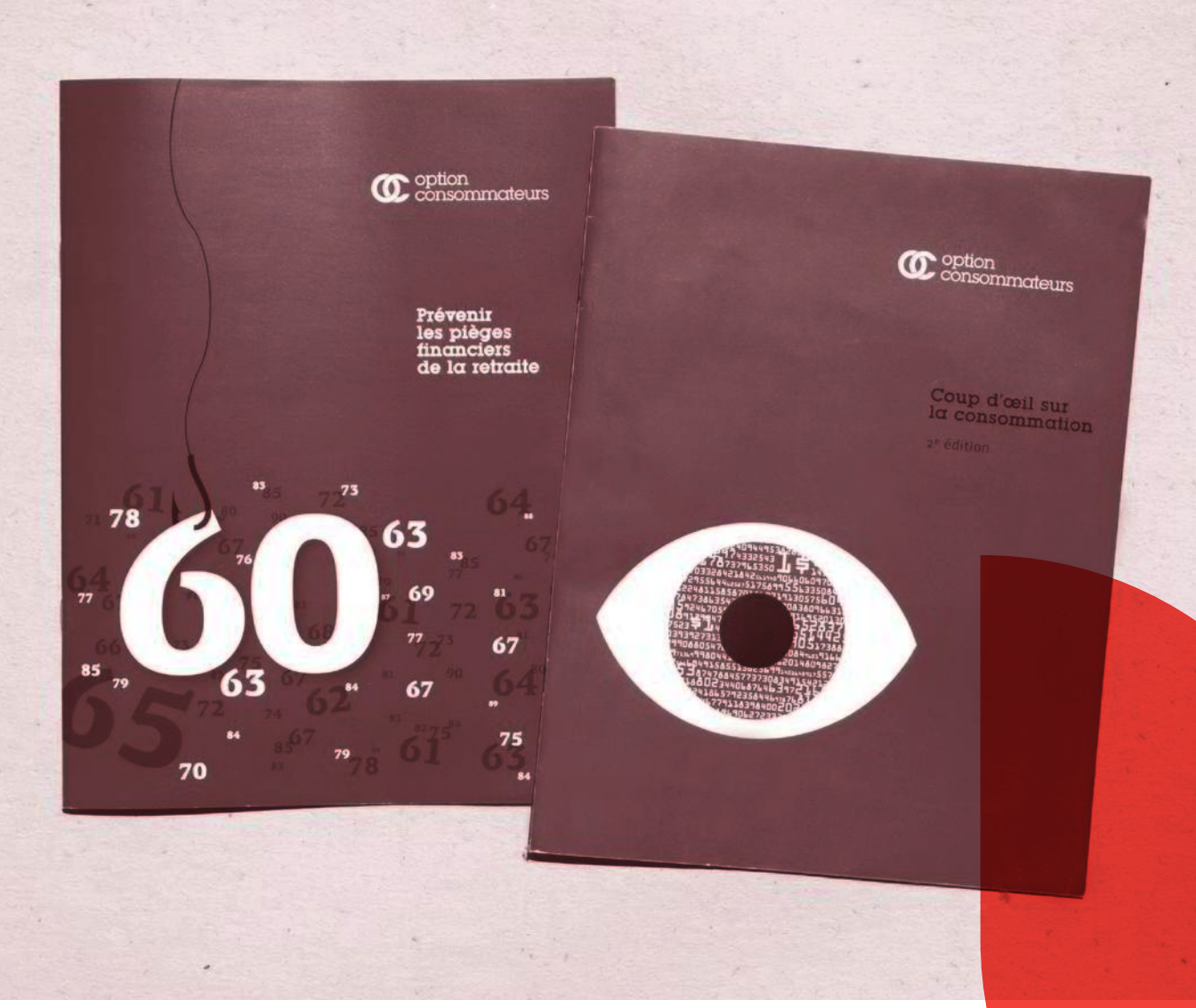
VOUS INFORME

Nous avons à cœur de bien informer les citoyens sur les enjeux de consommation.

Nos guides pratiques :
Cette année trois guides ont été publiés. Afin de joindre le plus de personnes possible, ils sont offerts gratuitement sur notre site web.

Les lancements de ces trois guides ont connu une belle couverture médiatique, totalisant pas moins d'une soixantaine d'entrevues accordées aux médias.

Achète-toi une vie.
En décembre 2011, Option consommateurs a lancé la trousse multiplateforme *Achète-toi une vie*, qui vise à aider les jeunes de 14 à 21 ans à prendre des décisions financières éclairées. En plus d'enseigner les règles de base du budget, du crédit et de l'épargne, cette trousse apprend aux jeunes à identifier leurs désirs d'achat et leurs besoins pour faire des choix sensés et mieux maîtriser leurs finances personnelles. Elle comporte un guide d'information, des exercices, des capsules vidéo éducatives, ainsi que des extraits de courts métrages réalisés par des jeunes sur les enjeux de la consommation. Le guide est offert à l'adresse www.achetetoiunevie.com et, en format imprimé accompagné d'un DVD, à nos bureaux.



Prévenir les pièges financiers de la retraite.
Ce guide offre une série de conseils pour se préparer en toute quiétude à la retraite. Revenus, assurances, fraude, succession… De nombreux trucs sont donnés pour vivre cette nouvelle étape.

Coup d'œil sur la consommation.
Achats sur Internet, garanties prolongées, vol d'identité… Rédigée en langage simple, la deuxième édition de ce guide répond à toutes les questions que l'on peut se poser lorsqu'on fait affaire avec un commerçant. Il permet aux consommateurs de reconnaître les pratiques commerciales illégales et d'éviter d'en être victimes. Il les renseigne aussi sur la marche à suivre pour faire valoir leurs droits.

Collaborations

Guide du voyageur

Nous avons également rédigé ce guide publié par *Protégez-Vous* en collaboration avec l'Office de la protection du consommateur, tiré à 200 000 exemplaires. Il regroupe de nombreux conseils et avertissements pour voyager en toute tranquillité.

Guide jouets 2012

Option consommateurs a également rédigé le *Guide Jouets 2012* du magazine *Protégez-Vous*. Un beau succès pour cette cuvée présentant 300 jeux et jouets dont 211 nouveautés. Tiré à 140 000 exemplaires, il a bénéficié d'une couverture médiatique importante, avec pas moins d'une soixantaine d'entrevues accordées aux médias. Pour réaliser ce guide, 110 familles et 230 enfants ont bénévolement participé aux tests !

Notre présence dans les médias

En 2011-2012, Option consommateurs a publié 23 communiqués de presse, participé à de nombreux reportages et collaboré avec des médias d'importance tels que Radio Canada, TVA, le 98,5 FM…. Au total, nous avons eu près de 500 parutions dans les médias, accordé près de 374 entrevues et répondu à une centaine de demandes d'information de la part de journalistes. En septembre 2011, nous avons organisé une conférence de presse pour présenter les résultats d'une enquête intitulée *Soldes ou faux soldes ?* dénonçant les pratiques commerciales trompeuses de huit détaillants de meubles.

En plus d'une importante présence dans les médias de masse, Option consommateurs a développé plusieurs partenariats avec des médias communautaires. Depuis le mois de septembre, nous collaborons deux fois par mois à l'émission Passeport Matin de *Radio Ville-Marie*. Depuis novembre, nos analystes et conseillers donnent des entrevues au *Canal M*, qui a pour mission de rendre accessible l'actualité et l'information aux personnes présentant un handicap physique ou visuel. Enfin, en décembre 2011, nous avons enregistré une série de capsules pour la *Télévision communautaire Frontenac*.

Nous rédigeons également des articles, des dossiers et des guides d'achat dans les magazines *Protégez-vous, Décormag, La Maison du 21e siècle*, ainsi que dans les sites Web *coupdepouce.com* et *sympatico.ca*.

En septembre 2011, lors d'une conférence de presse, Option consommateurs a dénoncé publiquement les pratiques commerciales trompeuses de huit détaillants de meubles qui font de faux soldes : La Baie, Brault et Martineau, Brick (incluant Brick centre de liquidation), Dormez-vous, Germain Larivière, Léon, Mattress Mart et Sears. À la suite d'une enquête, nous avons porté plainte auprès du Bureau de la concurrence, de l'Office de la protection du consommateur et du ministère des Services aux consommateurs de l'Ontario.

Notre présence sur le Web

Le service d'agence de presse réalise aussi le contenu du site Web d'Option consommateurs, dont la fréquentation ne cesse d'augmenter. Notre page Facebook compte désormais plus de 500 adeptes, tandis que notre compte Twitter attire plus de 1 500 abonnés. Nous publions également le bulletin électronique *Consommation*, offert gratuitement sur notre site Web, qui compte près de 4 000 abonnés.

23 communiqués de presse
500 parutions dans les médias
374 entrevues
1 500 abonnés Twitter
500 adeptes Facebook
4 000 abonnés au bulletin électronique

VOUS AIDE

Tous les ans, nous aidons de nombreux consommateurs à se sortir de l'endettement en leur offrant un service de soutien à la planification financière, en accordant des prêts de dépannage à des personnes à faible revenu, en aidant les ménages à consommer moins d'énergie et en offrant des séances d'information à différents organismes communautaires.

Séances d'information budgétaire et juridique

Nous avons répondu à des centaines de demandes d'information budgétaire et juridique par téléphone et par courriel. Nos conseillers budgétaires ont répondu à près de 180 consultations budgétaires individuelles à nos bureaux.

Nous avons également offert 94 séances d'information collectives (1210 personnes) sur les finances personnelles et sur la *Loi sur la protection du consommateur* aux organismes et institutions suivants : Action Centre-ville, ALPA, Atelier artisanat Centre-ville, Bibliothèque Jean-Corbeil, Bibliothèque Henri-Bourassa, Bibliothèque Saint-Hyacinthe, Carrefour Jeunesse Emploi Hochelaga-Maisonneuve, Carrefour communautaire Montrose, Centre Action Sida Montréal, Centre d'éducation et d'action des femmes, Centre Champagnat, Centre apprentissage parallèle de Montréal, Centre communautaire de loisirs Sainte-Catherine d'Alexandrie, Centre des femmes de Montréal, Centre des femmes du Plateau, Centre de formation du Richelieu McMasterville, Centre des aînés Côte-des-Neiges, Centre Ma Rive, Centre social d'aide aux immigrants, CLSC du Faubourg, Collège Gérald-Godin, Collectif des entreprises d'insertion, Collectif des femmes immigrantes du Québec, Coup de pouce Centre sud, Cuisine collective Hochelaga-Maisonneuve, Distribution l'escalier, En marge 12-17, Centre Gédéon-Ouimet, L'Hirondelle, Imprime-Emploi, Intégration Jeunesse, La maison bleue, Madame prend congé, Maison d'Aurore, Mères avec pouvoir, Projet changement, Projet Part, projet Mire, ProPrêt, Regroupement des aveugles et amblyopes, YWCA, SORIF.

Un volet pour les aînés

Le service budgétaire a un projet de trois ans consacré aux aînés. Ce projet vise à publier un guide pratique et à donner une trentaine de formations de groupes portant sur les thèmes suivants : *Votre nouvelle vie financière* et *Les grands changements*. Cette année, à la suite d'un appel public, bon nombre d'aînés ont accepté de participer à des séances budgétaires suivies par un comité consultatif qui analyse et compile les renseignements recueillis. Ces renseignements nous permettront de réaliser un guide et de concevoir des ateliers sur mesure à l'attention de cette clientèle.

Conseils en efficacité énergétique

Dans le cadre du programme *Éconologis*, nous avons effectué 1768 visites chez des ménages à faibles revenus de la grande région de Montréal. Durant ces visites d'environ une heure et demie, nos conseillers en efficacité énergétique donnent des conseils et exécutent de menus travaux de calfeutrage afin d'améliorer le confort des participants et de les sensibiliser à l'impact de leur consommation énergétique sur leur budget.

Dix ans de *Prêt du quartier* : toute une fierté !

Il y a maintenant dix ans qu'Option consommateurs a mis sur pied le programme de microcrédit *Prêt du quartier*. Créé dans le but de prévenir l'endettement chez les personnes de la région montréalaise ayant des revenus modestes, le programme offre un service gratuit de consultation budgétaire et, selon le dossier de la personne, accorde un montant variant entre 200 $ et 1 000 $ pour qu'elle puisse répondre à un besoin temporaire et urgent.

En dix ans, *Prêt du quartier* a accordé 286 prêts afin d'aider des gens à déménager, s'équiper en électroménagers, acheter un matelas, retourner aux études ou obtenir des soins dentaires. Qu'est-ce qui rend ce programme exceptionnel ? Aucun intérêt n'est demandé à l'emprunteur, qui a jusqu'à 12 mois pour rembourser son prêt.

Grâce à nos partenaires financiers Desjardins, à Centraide, de même qu'à Emploi Québec qui a financé l'ouverture d'un poste d'agent de développement, nous collaborons désormais avec une soixantaine d'organismes. Cela nous permet d'aider de plus en plus de personnes à traverser une période difficile. En 2010, pas moins de 32 prêts ont été accordés. En 2011, année record, nous en avons accordé 43. Pour 2012, notre objectif est de 60 prêts !

Au-delà de la consultation et de l'aide budgétaire, il est important de souligner l'approche humaine et sociale du programme *Prêt du quartier*. Option consommateurs donne la priorité au contact humain avec les personnes rencontrées. Tout au long de la gestion du dossier nous faisons de nombreux suivis pour veiller sur la situation de l'emprunteur.

Nous tenons à remercier chaleureusement les Caisses Desjardins du Centre de Montréal participant au projet et présentes sur le territoire : La Fédération des Caisses Desjardins, la Caisse d'économie solidaire, la Caisse populaire Desjardins du Mont-Royal, la Caisse Desjardins des Versants du Mont-Royal, la Caisse Desjardins du Quartier Latin de Montréal, la Caisse populaire Place Desjardins, la Caisse Desjardins de l'Est du Plateau et la Caisse populaire Desjardins de la Maison de Radio-Canada.

Un grand merci également à Centraide pour son précieux soutien ainsi qu'aux organismes partenaires.

Enfin, un merci particulier à Lise Fortier, Lorraine Decelles et Richard Bousquet, bénévoles depuis le lancement de ce projet. Votre engagement est grandement apprécié !

180 consultations budgétaires individuelles

94 séances d'information sur les finances personnelles et sur la Loi sur la protection du consommateur

1 768 visites effectuées dans le cadre du programme Éconologis

43 prêts accordés en 2011 dans le cadre du programme Prêt du quartier

PROTÈGE VOS DROITS ET DÉFEND VOS INTÉRÊTS

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. De plus, nous siégeons à divers comités et tables de concertation, ce qui nous permet de développer des partenariats avec d'autres organismes et, ainsi, de donner plus de poids à nos interventions.

Nos grands dossiers

Compteurs intelligents. Option consommateurs intervient dans le dossier des compteurs intelligents devant la Régie de l'énergie. Les audiences ont commencé le 19 mars. Nous avons, par ailleurs, déposé un mémoire à la Régie de l'énergie en novembre 2011. Selon notre analyse économique, la proposition d'Hydro-Québec est incomplète et la Régie de l'énergie ne devrait pas accepter le projet.

Projet de loi 24 modifiant la Loi sur la protection du consommateur. Ce projet de loi vise à lutter contre le surendettement des consommateurs et à moderniser les règles relatives au crédit à la consommation. Le Parlement l'étudie actuellement article par article. Des membres de l'industrie sont présents à toutes les auditions, notamment des représentants de Desjardins. Les associations de consommateurs, dont Option consommateurs, réagissent présentement à cette étude en rappelant au ministre de la Justice, Jean-Marc Fournier, de rester ferme face aux pressions constantes de l'industrie. Certaines modifications au projet de loi suggérées par l'industrie auraient pour effet de désavantager le consommateur.

Politique pour une saine alimentation au Québec. Option consommateurs est membre du Comité consultatif qui travaille à l'établissement d'une Politique pour une saine alimentation au Québec. Une première rencontre a eu lieu en février 2012, et d'autres rencontres auront lieu durant l'année. Nous vous tiendrons informé des développements dans ce dossier.

Télécommunications. En compagnie des membres de l'Initiative canadienne des consommateurs (ICC), Option consommateurs a participé à une conférence téléphonique avec M. Howard Maker, commissaire aux plaintes rela-

tives aux services de télécommunication (CPRST), ainsi qu'avec Mme Josée Thibault, directrice des plaintes de l'organisme. Cette conférence avait pour but de nous renseigner sur l'évolution du travail de CPRCT. Nous sommes invités à les tenir au courant des résultats de nos recherches, ainsi qu'à leur transmettre les plaintes que nous recevons.
En février 2012, Option consommateurs a rencontré le CRTC (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes) afin d'obtenir de l'information notamment sur le projet de loi C-28, sur les plaintes reçues, ainsi que sur le processus de consultation à venir.

Nos recours collectifs

Pharmaprix et Shopper's Drug Mart, réduction de la valeur des points Optimum. La Cour supérieure du Québec nous a donné l'autorisation d'exercer le recours collectif contre Pharmaprix. C'est là une excellente nouvelle pour tous les détenteurs de la carte de fidélité Optimum au Québec. Le recours collectif vise à indemniser les membres du groupe pour la perte de valeur de leurs points, ainsi qu'à rétablir l'ancien barème de points. Le cabinet d'avocats Sylvestre Fafard Painchaud (qui nous représente dans ce dossier) estime que les consommateurs devront attendre environ deux ans avant de savoir s'ils pourront être dédommagés.

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.

British Airways, prix fixé de la surtaxe sur les carburants. Option consommateurs a également obtenu l'autorisation de la Cour supérieure du Québec d'exercer un recours collectif contre British Airways. Nous estimons que ce transporteur, ainsi que Virgin Atlantic, a participé à un cartel qui a eu pour effet de gonfler artificiellement le prix des billets des vols réguliers long-courriers. Ces transporteurs auraient comploté pour fixer le prix de la surtaxe sur les carburants facturée sur les billets. British Airways a consenti à cette autorisation, mais elle entend contester le recours collectif. Une entente a été conclue avec Virgin Atlantic.

DRAM, prix fixés sur des produits de mémoire vive. En octobre 2004, nous avons entrepris un recours contre certains fabricants de mémoire vive de type DRAM (Infineon, Samsung, Hynix et Micron) ayant comploté pour fixer illégalement à la hausse le prix de leurs produits. Le recours a été autorisé par la Cour d'appel en novembre dernier. Toutefois, la partie adverse a demandé une autorisation d'en appeler à la Cour suprême. À suivre…

Maple Leaf. Le 27 août 2008, nous avons déposé une requête pour autorisation d'exercer, au Québec, un recours collectif contre Maple Leaf concernant les produits de viande fabriqués entre le 1er janvier et le 31 août 2008, qui ont été rappelés pour risques de contamination par la Listeria. Le 3 février 2012, tous les chèques d'indemnisation ont été postés. La date limite pour les encaisser est le 29 juillet 2012.

Frais d'avance de fonds facturés sur la carte de crédit VISA Desjardins. Le 16 septembre 2011, le juge Clément Gascon de la Cour supérieure du Québec, a approuvé un règlement de 3,4 millions de dollars dans le cadre d'un recours collectif exercé par Option consommateurs et M. Jean-François Tremblay contre Desjardins au sujet des frais d'avance de fonds facturés sur les cartes de crédit VISA Desjardins.

PARTAGE SON SAVOIR-FAIRE

Au fil des ans, Option consommateurs a développé de solides connaissances concernant de nombreux enjeux en consommation. Vous trouverez ci-dessous les mémoires et recherches réalisés au cours de l'exercice 2011-2012. Nous pensons qu'il est important de partager nos connaissances et notre savoir-faire dans différents milieux professionnels afin de mieux défendre et protéger les droits des consommateurs.

8 rapports de recherche

4 mémoires déposés

6 conférences données

3 colloques et événements

4 conseils d'administration dont nous sommes membres

Nos recherches

Pour le Bureau de la consommation d'Industrie Canada nous avons réalisé 8 rapports de recherche portant sur les thèmes suivants :

- *Bloggeurs ou annonceurs : identité des publicitaires sous couvert*
- *Formulaires de recours collectifs : modèles pour juristes oeuvrant dans le domaine du recours collectif*
- *La vente à prix d'appel : collecte des renseignements dans le marché de l'électronique et sondage sur l'expérience et les connaissances des consommateurs en matière de pratiques commerciales trompeuses*
- *Les enjeux liés aux sites d'enchères à un sou sur Internet*
- *Hypothèques parapluie : les avantages et les inconvénients de l'acte de garantie mobilière*
- *Transférer les connaissances en efficacité énergétique aux consommateurs à faibles revenus : les méthodes les plus efficaces*
- *La participation publique des organisations de la société civile*
- *Planification stratégique : se repositionner pour maintenir ses acquis*

Nos mémoires

Nous avons également déposé les mémoires suivants :
Projet de loi 24. Le *projet de loi 24* vise à moderniser la *Loi sur la protection du consommateur.* Il comporte diverses mesures pour lutter contre le surendettement des consommateurs, qui a pris une ampleur inquiétante au cours des dernières années, et assurer une plus grande stabilité du système financier. La loi adoptée en 1971 est désuète à plusieurs égards et ne suffit plus à protéger les consommateurs. Le 25 octobre 2011, nous avons présenté nos commentaires et recommandations à la Commission des relations avec les citoyens de l'Assemblée nationale du Québec.

Contribution dans le cadre des *consultations de l'Office de consultation publique de Montréal sur la réglementation des antennes de télécommunication*
Option consommateurs souhaite informer l'Office de consultation publique de Montréal de ses préoccupations à l'égard de l'adoption d'un règlement modifiant le document complémentaire au Plan d'urbanisme de la Ville de Montréal afin d'y ajouter des dispositions sur les antennes de télécommunication. Le 17 octobre 2011, nous avons remis notre contribution à l'Office de consultation publique de Montréal.

Les Règles des paiements de débit sans NIP. Les modifications doivent se faire en respectant les intérêts des consommateurs. L'Association canadienne des paiements désire faciliter la commercialisation de la fonction sans NIP des cartes de débit en modifiant son cadre réglementaire. Pour les consommateurs, pouvoir utiliser leur carte de débit pour faire des achats (par exemple dans une machine distributrice, dans un péage routier, lors d'une livraison à domicile) peut être avantageux. C'est pourquoi Option consommateurs accueille favorablement cette modification. Nous recommandons à

l'Association canadienne des paiements de continuer d'exiger de ses membres que les paiements au point de service sans NIP soient autorisés en temps réel ; nous lui recommandons aussi d'évaluer le montant minimal d'une transaction à partir duquel un commerçant ne serait plus dans l'obligation d'avoir la capacité d'émettre un reçu au payeur. Le 18 avril 2011, nous avons présenté nos commentaires et recommandations à l'Association canadienne des paiements à la suite de la publication de son document de consultation intitulé *Amélioration du cadre de l'ACP pour les paiements de débit PS sans NIP : Établir les fondements pour les paiements mobiles au point de service.*

Le Règlement relatif à l'accès aux fonds et le Règlement relatif à l'abonnement par défaut : deux propositions du ministère des Finances du Canada qui méritent d'être bonifiées. Le 8 mars 2011, le ministère des Finances du Canada a annoncé deux propositions de règlements pour renforcer la protection des consommateurs canadiens de produits et de services financiers. Il s'agit du *Règlement relatif à l'accès aux fonds*, qui a notamment pour but de réduire la période maximale de retenue des chèques, et le *Règlement relatif à l'abonnement par défaut*, qui a notamment pour but d'exiger des institutions financières qu'elles obtiennent un accord clair des consommateurs avant de leur fournir un nouveau produit facultatif, par exemple, une assurance solde sur une carte de crédit. Le 18 avril 2011, nous avons présenté nos commentaires et recommandations au ministère des Finances du Canada.

Notre contribution au savoir-faire professionnel

Chaque année, nous participons à des colloques et congrès, et siégeons à des conseils d'administration afin de faire valoir les droits des consommateurs.

En 2011-2012, nous avons notamment donné des conférences dans les cadres suivants :

- Le congrès du Barreau du Québec
- Le colloque de la Fondation Claude Masse intitulé *La publicité, arme de persuasion massive : les défis de l'encadrement législatif*
- *Les grands rendez-vous de la formation* du Barreau du Québec
- Conférence sur le microcrédit dans le cadre de l'inauguration de la Maison du développement durable
- Régie de l'énergie sur les dossiers suivants : *tarifs de Gaz Métro, compteurs intelligents et tarifs d'Hydro-Québec Distribution*
- Le colloque *Surdose médiatique et santé des jeunes*, pour présenter *Ados Zoom*

Et nous avons assisté aux colloques et événements suivants :

- L'École d'été en droit de la consommation, développement de droit national comparé et international
- Table ronde contre le surendettement du consommateur immobilier organisée par le Centre d'études en droit économique à la Faculté de droit de l'Université Laval
- Le congrès de Consumer International

Les conseils d'administration dont nous sommes membres

- La Fondation Claude Masse
- La Régie du bâtiment du Québec
- Le Fonds de développement des entreprises d'économie sociale de la Coopérative de développement économique communautaire (CDEC) Centre-Sud/Plateau Mont-Royal
- Le Groupe PART (Programme d'apprentissage au retour au travail)

Aussi :

- Nous sommes membres du Comité consultatif des Agents de voyage de l'Office de la protection du consommateur.
- Nous sommes membres du Comité consultatif qui élabore une politique pour une saine alimentation au Québec.
- Nous participons à la table des consommateurs de l'Agence d'inspection des aliments du Canada.
- Nous participons au Forum d'échanges sur les aliments avec les intervenants québécois.
- Nous sommes membres de l'Initiative canadienne des consommateurs.
- Nous avons participé au comité d'experts chapeauté par le Conseil des initiatives pour le progrès alimentaire (CIPA) dans le cadre du programme Melior.
- Nous co-présidons le Comité d'experts sur l'assurance juridique.

REMERCIEMENTS

Grâce à vous, membres, partenaires, bénévoles et stagiaires, Option consommateurs poursuit sa mission avec de solides appuis à ses côtés.

Notre soirée bénéfice
Le 21 mars, nous avons tenu notre cocktail-bénéfice annuel au Lion d'Or, où le groupe d'humoristes engagés Les Zapartistes nous a offert une belle prestation. Près de 150 personnes étaient présentes à cette sympathique soirée. Option consommateurs tient à remercier chaleureusement tous ceux qui sont venus soutenir notre action ainsi que nos partenaires pour leur engagement et leur confiance.

Partenaire Or
Interac

Partenaires Argent
Sylvestre Fafard Painchaud Avocats
Bureau d'assurance du Canada
Insertech Angus

Partenaires Bronze
Éditions Protégez-Vous
Office de la protection du consommateur
Jean Fortin et Associés
Renzo Designers
Communauto

Stagiaires et bénévoles
Stagiaires du Service juridique :
Camille Rochon-Lamy
Karina Gagnon
Marc-Etienne Bejjani
Jessica Lauren Vieira

Bénévole au Service budgétaire
Lorena Perez

Un grand merci à tous !

Merci également à tous les organismes, associations et fédérations partenaires

Agence de la consommation en matière financière du Canada
Association canadienne de normalisation
Association canadienne des paiements
Association canadienne de produits de consommation spécialisés (ACPCS)
Association pour la santé publique du Québec
Association professionnelle des notaires du Québec
Bureau de la consommation, Industrie Canada
Belleau-Lapointe, S.A.
Bureau d'assurance du Canada
Bureau de la concurrence du Canada
Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques du ministère des Ressources naturelles et de la Faune
Caisse d'économie Solidaire
Caisses Desjardins des Versants du Mont-Royal, du Quartier-Latin de Montréal et de l'Est du Plateau
Caisses populaires du Mont-Royal et de la Maison de Radio-Canada
Canadian Association of Fire Chiefs
Canadian Fire Fighters' Association
Canadian Centre for Policy Alternatives
Canadian Consumer Products Safety Association (CCPSA)
Canada without Poverty/Canada sans pauvreté
Centraide
Centre communautaire des gais et lesbiennes de Montréal
Coalition québécoise sur la problématique du poids
Commissariat à la protection de la vie privée du Canada
Communauto
Conseil canadien des normes
Consumer Council of Canada
David Suzuki Foundation
Democracy Watch
Econalysis Consulting Services
Éditions Protégez-Vous
Environmental Defense
Équiterre
Fédération de l'âge d'or du Québec
Fédération des caisses populaires Desjardins
Fondation du Grand Montréal
Fonds en efficacité énergétique de Gaz Métro
Fonds de subventions d'éducation financière TD/SEDI
Groupe de recherche en droit international et comparé de la consommation
Groupe de travail sur l'examen du système de paiements
Hydro-Québec
Maison d'Aurore
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Ministère de la Famille et des Aînés
Office de la protection du consommateur
Ombudsman des services bancaires et d'investissement
Ontario Paramedics Association
Public Interest Advocacy Centre (PIAC)
Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales
Secrétariat aux aînés
Sylvestre Fafard Painchaud Avocats
Ville de Montréal

DEVENEZ MEMBRE DE OC

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 pour soulever l'intérêt public et 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 sans but 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 an : 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

Un argument de poids

Maison du développement durable
50, rue Ste-Catherine Ouest, Bureau 440
Montréal (Québec)
H2X 3V4

Téléphone : 514 598-7288
Numéro sans frais : 1 888 412-1313
Télécopieur : 514 598-8511
Courriel : info@option-consommateurs.org

twitter.com/optionconso
facebook.com/option.consommateurs.fbp

conception : L'abricot

www.option-consommateurs.org