RAPPORT ANNUEL

2017 2018

Notre mission

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

Nos valeurs

Justice, équité et pragmatisme.

Notre vision

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

2
Mot du président

4
Mot du directeur général

6
Équipe
et conseil d'administration

8
Faits saillants

10
Soirée-bénéfice
d'Option consommateurs

11
Partenariats

12
Nos trois grands
secteurs d'intervention

13
Aide directe
aux consommateurs

18
Recherche
et développement

20
Représentation

22
Une présence active
dans les médias

24
Merci à
nos partenaires

MOT DU PRÉSIDENT

Le régime économique du monde qui est le nôtre est tiraillé par une multitude de courants de forces. Cette économie de marché est tout sauf un système scientifique et objectif de justice dans les échanges. Il s'agit plutôt d'une jungle que l'État tente tant bien que mal de civiliser, au gré des pressions politiques consubstantielles à l'exercice du pouvoir, qu'il soit probe ou corrompu.

La place qu'occupe la consommation en pareil régime est absolument centrale. La consommation va bien, l'économie va bien. La consommation va mal, l'économie va mal.

Atomisé, le consommateur ne peut jamais rien faire seul pour se défendre des affres de cet environnement, à moins d'être grandement fortuné ou encore parfaitement érudit en droit et totalement libre de son temps. Son seul recours en pareille situation, comme c'est le cas dans plusieurs autres domaines par ailleurs, est l'organisation collective de la défense et de la promotion, voire le progrès de ses droits.

Aussi, la juste appréciation de la structure des rapports de forces entretenus entre les différents acteurs du système économique, social et politique dans lequel nous baignons tous est absolument cardinale à l'efficacité de notre action, quelle qu'en soit la nature en l'espèce.

Avoir raison ne suffit pas. Encore faut-il réussir à réaliser les choses, et les faire advenir dans la réalité. Voilà la mission de la coopérative d'économie familiale. Voilà la mission d'Option consommateurs.

Récemment, le conseil d'administration a œuvré à doter la coopérative de tout ce qu'il lui faut pour envisager d'élargir la marge de manœuvre nécessaire à mener à bien ces objectifs. Le conseil a, entre autres choses, consolidé la structure de l'organisme en vue de lui permettre de s'affranchir le plus possible du financement par projet.

Je salue, dans cette tâche, la collaboration indéfectible de tous les membres du conseil. Il faut également souligner le travail de l'équipe de direction et de l'ensemble des employés.

Tout ce travail est fait, non seulement au service des membres, mais aussi au service de la population en général.

Merci.

Willie Gagnon, président

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Une année très active!

Après plus d'une année au sein d'Option consommateurs, je peux réitérer sans l'ombre d'un doute que l'implication de l'équipe est la principale force de l'organisme. Je tiens donc d'abord à remercier les employés d'Option consommateurs pour leur travail et leur dévouement. Je tiens aussi à remercier les membres du conseil d'administration pour leur soutien.

Cette année a été une année charnière pour Option consommateurs. Nous nous sommes dotés d'un nouveau site Web qui a fière allure, nous avons renouvelé notre politique de gestion des ressources humaines, nous avons entrepris de gérer à l'interne des mandats de la Régie de l'énergie, nous avons réalisé une soirée-bénéfice nouvelle formule et nous avons mis en place une nouvelle politique et une nouvelle structure de partenariat.

Ces dernières nous ont permis d'entreprendre nos premières collaborations avec des organismes ayant à cœur l'intérêt des consommateurs, soit l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ), notre partenaire principal, et Ginsberg Gingras & Associés, notre partenaire de formation. Ce n'est qu'un début ! Nos partenariats nous permettront d'être plus autonomes financièrement et, de facto, de renforcer notre mission.

Lors de notre soirée-bénéfice, nous avons décerné le prix Protection des consommateurs (à M. Jacques St Amant) et le prix Accès à la justice (à M. Pierre Noreau). Nos lauréats sont des personnes inspirantes et leur travail fait une différence pour les consommateurs.

L'aide directe est au cœur de notre mission. Conseils budgétaires et juridiques, microcrédit, médiation… Ce travail est accompli chaque jour grâce à l'appui de Centraide du Grand Montréal, et cela, depuis 35 ans.

L'année 2017-2018 a connu son lot d'actions collectives. Il y a eu notamment l'approbation d'une entente hors cour dans l'action collective Volkswagen (avril 2017) et à la signature d'une entente dans l'action collective Optimum (août 2017).

Nos recherches nous ont permis de parfaire nos connaissances sur des sujets de pointe, comme l'internet des objets, les jouets intelligents et la modulation des prix en ligne. Elles nous ont fait connaître des problématiques troublantes, comme celles qui sont liées à l'économie du partage et aux frais bancaires demandés aux personnes à faible revenu.

À plusieurs occasions, nous avons pris position sur la place publique afin de défendre les consommateurs. Nous nous sommes prononcés sur les multiples projets de loi présentés par le gouvernement du Québec. Personnellement, les enjeux soulignés dans le cadre des projets de loi 141 et 134 m'ont fait réaliser l'importance d'Option consommateurs dans le débat public. Bien humblement, j'ai pu constater l'énorme travail accompli dans ce dossier. Je lève mon chapeau à l'équipe !

Enfin, soulignons la collaboration entre Option consommateurs et les autres organisations de défense des droits des consommateurs. Celle-ci est primordiale et nous donne plus de poids. Malgré nos différences, il est important de travailler ensemble. Nous continuerons en ce sens au cours de l'année 2018-2019 avec respect et humilité.

Dans les prochains mois, nous continuerons à diversifier nos revenus et nous travaillerons à développer plus de services. En 2018, Option consommateurs fêtera ses 35 ans. Ce n'est pas rien ! Vous continuerez à entendre parler de nous, soyez-en assurés.

Christian Corbeil, directeur général

ÉQUIPE

Christian Corbeil, directeur général
Lisa-Marie Hein, directrice générale adjointe
Maryse Guénette, directrice, recherche et représentation
Luce Bellavance, responsable de l'administration
Myriam Chagnon, coordonnatrice, évènements et projets
Alex Nguyen, consultant Web - médias sociaux
Olivier Bourgeois, coordonnateur, énergie et responsabilité sociétale
Alexandre Plourde, avocat et analyste
Annik Bélanger-Krams, avocate et analyste
Jules Bélanger, économiste et analyste
Harry Penso, conseiller au développement communautaire
Karine Robillard, avocate, conseillère budgétaire et juridique
Elise Thériault, avocate, conseillère budgétaire et juridique
Sylvie De Bellefeuille, avocate, conseillère budgétaire et juridique
Clarisse N'Kaa, avocate, conseillère budgétaire et juridique
Josianne Fréchette, avocate, conseillère budgétaire et juridique
Valérie Montcalm, avocate, conseillère budgétaire et juridique

STAGIAIRES ET ÉTUDIANTS EN DROIT

Étudiants au Barreau
Michelangelo Madalena
Patricia Tremblay

Étudiants en techniques juridiques
Caroline Martin
Samantha Sandrea Faria
Angelica Corman

Étudiants en droit
Bénédict Gauvin Morin
Tess Scott Giasson
Laurence Camirand
Yassine Alaoui
Geneviève Favre Savoie
Jérémi Parent Moquin
Qing Li
Molly Beauchamp
Katherine Gauthier
Simon Legault

AVOCATS BÉNÉVOLES

Pierre de Boucherville
Janie Harbec
Amy Hétu
Marie-Pier Lépine
Marc Zilbert
Leslie Brugière

BÉNÉVOLES

Joan Jean
Rosa Zelter
Lara Sioui
Oliver Haeffely
Katerine Bouchard
Selen Basar Atassi

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Willie Gagnon
président

Carine McCrae Boily
vice-présidente

Karine Oscarson
secrétaire

Marie-Samuelle Constant
CPA, CA, trésorière

Karina Brousseau
administratrice

Dany Roy
administrateur

Muryel Paquin
administratrice

FAITS SAILLANTS

1

PROJET DE LOI 134

Au printemps 2017, Option consommateurs se prononçait sur le projet de loi 134 visant à moderniser les règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation. Au cours de l'automne, elle a également fait part de ses commentaires à la Commission des relations avec les citoyens.

2

PROJET DE LOI 141

À l'automne 2017, Option consommateurs s'est dite consternée à la suite du dépôt du projet de loi 141, visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières. Bien qu'Option consommateurs soit d'avis qu'il est opportun de revoir les lois encadrant le secteur des services et produits financiers, elle est extrêmement préoccupée par le contenu de ce projet de loi et craint qu'il provoque un recul majeur en matière de protection du consommateur. Option consommateurs a d'ailleurs fait part de ses propositions de modifications à l'occasion des consultations portant sur le projet de loi 141, qui ont eu lieu à l'Assemblée nationale du Québec en janvier 2018.

3

UNE ANNÉE REMARQUABLE EN MATIÈRE D'ACTIONS COLLECTIVES

Option consommateurs est fière de s'être engagée dans quatre actions collectives qui ont marqué la dernière année. C'est le cas notamment des actions visant les systèmes antipollution Volkswagen et Audi TDI, les publicités trompeuses de Meubles Léon, le programme de fidélisation Optimum de Pharmaprix et la mousse de polyuréthane flexible fabriquée au Canada de 1999 à 2012.

4

PRIX SOLIDAIRES EMPOWERMENT 2018

Option consommateurs a reçu le prix Solidaires Empowerment 2018 de Centraide du Grand Montréal. Ce prix est remis à un organisme communautaire qui se démarque par sa capacité à mettre en œuvre des approches qui renforcent le potentiel des personnes vulnérables.

SOIRÉE-BÉNÉFICE D'OPTION CONSOMMATEURS

Option consommateurs a profité de sa soirée-bénéfice, qui s'est tenue le 21 mars 2018 à la Scena, dans le Vieux-Port de Montréal.

Plus de 140 convives se sont présentés pour appuyer Option consommateurs. Ils ont eu la chance de partager un repas gastronomique concocté par le chef Hakim Chajar.

Merci à nos partenaires !

Belleau Lapointe
AVOCATS | BARRISTERS AND SOLICITORS

Chambre de la sécurité financière

OACIQ
ORGANISME D'AUTORÉGLEMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

Sylvestre Painchaud + associés

Chambre des notaires

BIP recherche

Public Affairs Advisors
Conseillers Affaires Publiques

UPA POUVOIR NOURRIR POUVOIR GRANDIR
L'Union des producteurs agricoles

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CSN

Interac

PARTENARIATS

Une nouvelle orientation

Les directions générales d'Option consommateurs de 2014 à 2016 ont fait un travail important dans le but de diversifier les revenus de l'organisme. Aujourd'hui, Option consommateurs peut se diriger vers l'obtention de sources de revenus autonomes tout en demeurant complètement indépendante.

Afin de solidifier la pérennité de ses actions auprès des consommateurs, Option consommateurs a mis sur pied une toute nouvelle structure de partenariat. En décembre 2017, l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) et Option consommateurs annonçaient leur partenariat, qui a pour objectif de défendre les droits et les intérêts des consommateurs en les informant.

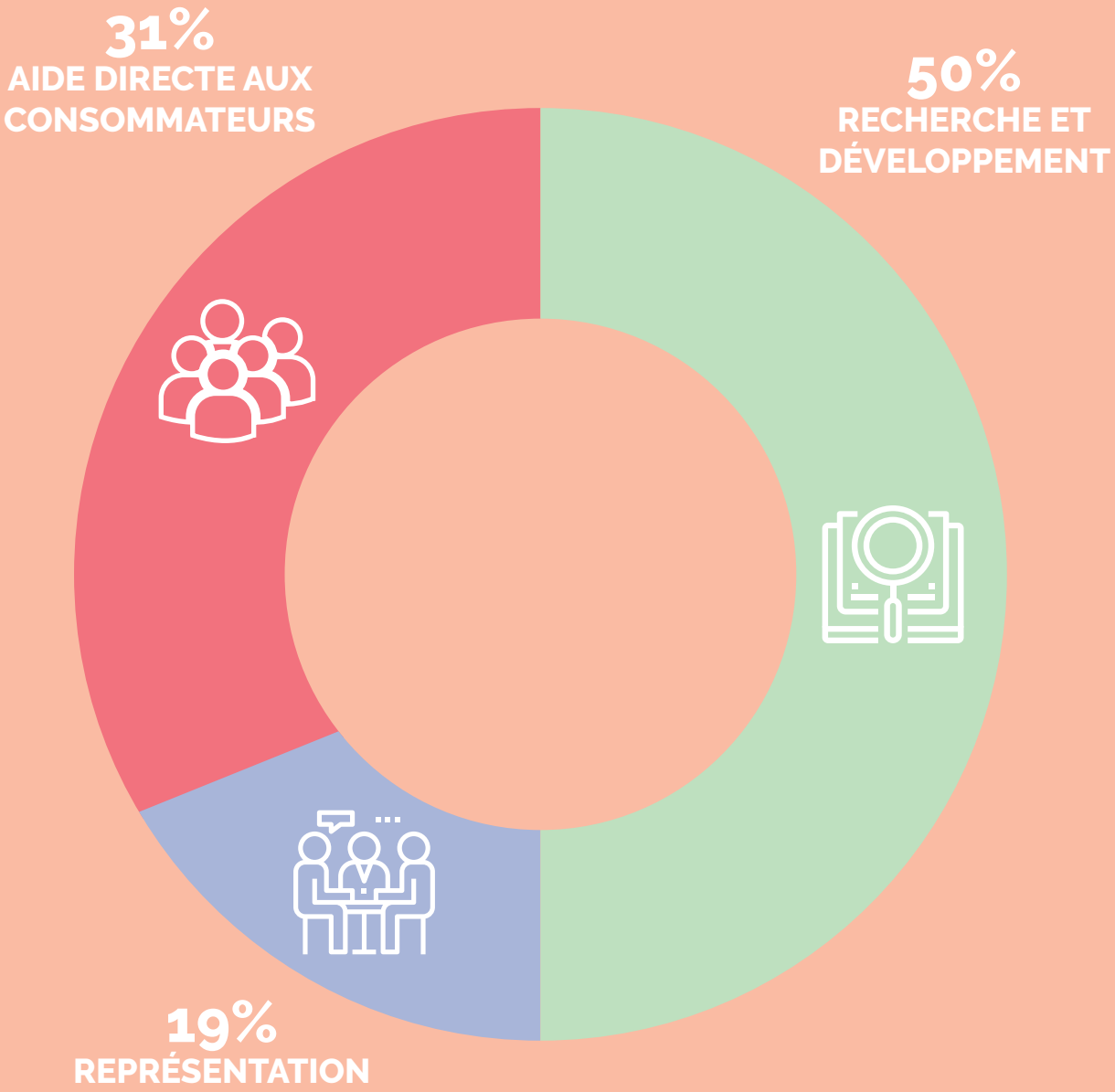
L'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) assure la protection du public qui utilise des services de courtage immobilier et hypothécaire encadrés par la loi. Nous sommes fiers que l'OACIQ soit notre premier partenaire principal.

Au cours de l'année, Option consommateurs a aussi établi un premier partenariat de formation avec Ginsberg Gingras & Associés. Grâce à cette entente, nous serons en mesure d'offrir 20 formations gratuites aux organismes communautaires.

OACIQ
ORGANISME D'AUTORÉGLEMENTATION
DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

ginsberg gingras
Syndics autorisés en insolvabilité

NOS TROIS GRANDS SECTEURS D'INTERVENTION



AIDE DIRECTE AUX CONSOMMATEURS

Centraide
du Grand Montréal

Option consommateurs tient à remercier Centraide, qui appuie le coeur de sa mission.

Nos interventions en éducation financère

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

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

Les séances offertes cette année :

- Finances personnelles en santé
- Arrêter la spirale du surendettement
- Un consommateur averti en vaut dix
- Institutions financières
- À la retraite, naviguer en toute sécurité
- Aînés et transactions financières en toute sécurité
- Pratiques commerciales illégales. Comment les reconnaître et s'en protéger.
- La violence économique. La reconnaître et s'en sortir.

Cette année, nous avons donné:

163
consultations budgétaires individuelles

71
séances d'information

Nous avons répondu à quelques:

500
demandes d'information
portant sur des questions financières telles que le budget, le crédit, le dossier de crédit, les dettes, les agences de recouvrement et la faillite.

125
demandes d'information
sur des questions d'énergie telles que les erreurs de facturation, la négociation d'entente de paiement et les compteurs intelligents.

Prêt du quartier : le petit prêt qui fait une différence

Desjardins

Prêt du quartier est offert par Option consommateurs depuis plus de 15 ans, en collaboration avec le Mouvement Desjardins. Ce programme vise à soutenir les personnes éprouvant des difficultés financières ou devant faire face à des dépenses ponctuelles d'urgence. Il leur procure des conseils budgétaires et, au besoin, un prêt de dépannage.

En 2017-2018, Option consommateurs a collaboré avec **50 organismes** des quartiers centraux de Montréal, ce qui l'a amenée à accorder **27 prêts**, pour une somme totale de **16 538 $**. Les prêts accordés ont été de 613 $ en moyenne. Plus du tiers de ces prêts ont servi à l'achat d'électroménagers.

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

Option consommateurs intervient comme tiers dans le cadre du programme CASS (Compte d'aide au soutien social), un projet pilote réalisé en collaboration avec Énergir. Ce projet pilote est destiné aux ménages à faible revenu ayant des difficultés de paiement ; il les aide à conclure une entente qui respecte leur capacité de payer.

À la fin de l'année 2017, Option consommateurs a traité **156 dossiers.** De ce nombre, **80** ont fait l'objet d'une évaluation budgétaire et **65** ont fait l'objet d'une recommandation d'entente.

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

Durant l'exercice 2017-2018, Option consommateurs a répondu à plus de **2 000 consommateurs** par téléphone ou par courriel. Les questions traitées étaient notamment en lien avec les garanties légales, les pratiques commerciales des entreprises, les télécommunications, les achats effectués à distance, les contrats de crédit et la prévention de la fraude.

La participation de **6 avocats bénévoles** a permis d'offrir ce service chaque semaine durant deux journées et une soirée.

Parce que la violence peut aussi être économique

Dans le cadre d'une initiative soutenue par le Secrétariat à la condition féminine du Québec, Option consommateurs a réalisé des activités d'information et de sensibilisation afin d'outiller les femmes victimes de violence économique ou susceptibles de l'être.

En concertation avec des organismes communautaires montréalais, nous avons élaboré la séance d'information ***La violence économique, la reconnaître et s'en sortir***. Cette séance a été offerte à **146 femmes** en difficulté ou victimes de violence conjugale.

Nous avons aussi conçu un microsite:
option-consommateurs.org/violence-economique

Tous ces projets ont permis d'aider directement 3 882 personnes.

Option consommateurs remercie Hydro-Québec pour sa contribution financière. Cette dernière a permis à l'organisme de mieux répondre aux questions entourant la facture d'énergie et son règlement ainsi que toute autre question pouvant toucher leur consommation d'énergie.

Capsule vidéo sur la rétrofacturation

Option consommateurs a réalisé une capsule vidéo sur la rétrofacturation afin de démystifier ce mode de remboursement et informer le consommateur des étapes à suivre pour se faire rembourser. Cette capsule a été réalisée grâce au soutien financier de l'Office de la protection du consommateur.

Mieux renseigner les aînés pour les protéger de l'abus financier

Afin de permettre aux aînés d'obtenir une réponse à leurs questions, nous avons mis sur pied une ligne d'information juridique à leur intention.
La **ligne 123 aînés** - 514 598-0620, poste 123 - leur permet de parler gratuitement avec un avocat de sujets tels que la procuration, les comptes conjoints ou les modes de paiement.

De plus, nous avons publié le guide **Vos finances en toute sécurité**.

Nous avons également continué d'offrir les séances « **Aînés et transactions financières en toute sécurité** » et « **Pratiques commerciales illégales. Comment les reconnaître et s'en protéger** ».

La réalisation de l'ensemble de ces activités a été rendue possible grâce au financement du programme « Québec ami des aînés » du ministère de la Famille du Québec.

Les actions collectives

Publicités trompeuses de Meubles Léon

Option consommateurs se réjouit du jugement rendu en juillet 2017 par la Cour supérieure du Québec dans l'action collective qu'elle a intentée en 2009 contre Meubles Léon ltée. Option consommateurs reprochait au détaillant d'attirer ses clients à l'aide de slogans tels que : « Vous ne payez absolument rien ! Pas même les taxes ! Pour 15 mois ! » Dans les faits, les consommateurs qui adhéraient au plan de financement devaient payer les frais annuels de 21 $ demandés par CitiFinancière, l'une des institutions financières qui administrent le plan de financement de Léon. On reprochait aussi à Léon de ne pas respecter les règles concernant la publicité sur le crédit. Le jugement donne gain de cause à OC, mais il a été porté en appel.

Programme de fidélisation Optimum de Pharmaprix

Option consommateurs a réglé hors cour l'action collective concernant le Programme Optimum de Pharmaprix. L'organisme reprochait à l'entreprise d'avoir modifié son Programme Optimum le 8 mars 2008, le 2 mai 2009 et le 1er juillet 2010. L'action collective visait à indemniser les membres du programme pour la perte de valeur de leurs points Optimum occasionnée par les modifications apportées. L'indemnisation a été payée par Pharmaprix sous forme de points versés directement sur les comptes des membres qui avaient été affectés par ces changements.

Mousse de polyuréthane flexible fabriquée au Canada

Option consommateurs a participé à la campagne nationale Mousse payante. Cette campagne permettait aux consommateurs admissibles d'obtenir un dédommagement. Elle était reliée au règlement de plusieurs actions collectives menées au Canada (incluant celle menée par OC) à l'encontre de plusieurs fabricants qui auraient fixé les prix de la mousse de polyuréthane fabriquée au Canada entre 1999 et 2012. Les ententes négociées ont permis de récupérer 38 millions de dollars au bénéfice des consommateurs et entreprises canadiennes.

Système antipollution Volkswagen et Audi TDI

Après les révélations concernant les émissions polluantes des véhicules Volkswagen, Option consommateurs s'est jointe à une demande d'autorisation pour exercer une action collective au nom des consommateurs du Québec. En avril 2017, les tribunaux québécois et ontarien ont approuvé une entente pancanadienne de quelque 2,1 milliards de dollars concernant les véhicules Volkswagen et Audi équipés d'un moteur TDI de 2,0 L. Une autre entente évaluée à plus de 290 millions de dollars, celle-ci visant les véhicules TDI de 3.0 L, a été approuvée par les tribunaux en avril 2018. Les membres visés par ces règlements peuvent faire une demande de réclamation sur le site www.reglementVW.ca.

RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT

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 cinq :

- **Tradition et innovation font-ils bon ménage ? Les avantages et les risques de l'assurance pair-à-pair pour les consommateurs**
- **Aubaine ou problème technique ? L'erreur sur le prix annoncé dans le commerce en ligne canadien**
- **Sites de comparaison de prix en matière d'assurance : un outil efficace ?**
- **Modulation du prix annoncé en ligne : analyse des pratiques commerciales et du cadre juridique au Canada**
- **Qui ne dit mot consent. Le opt-out à l'ère numérique**

Ces recherches seront rendues publiques durant l'année 2018-2019.

De plus, grâce à une contribution du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, nous avons effectué la recherche « **Enfants sous écoute. La protection de la vie privée dans l'environnement des jouets intelligents** ».

Nous avons également réalisé la recherche « **Assurance invalidité et assurance maladie grave : des contrats faciles à comprendre?** » grâce à une contribution de l'Autorité des marchés financiers.

Une contribution du Fonds Accès Justice du ministère de la Justice du Québec a permis de réaliser la recherche-action « **Le règlement des différends par la médiation. Quel modèle pour le droit de la consommation ?**».

L'INTERNET DES OBJETS

Une contribution du Programme d'investissement communautaire de l'ACEI (Autorité canadienne pour les enregistrements Internet) a permis de réaliser la recherche **« L'Internet des objets : survol des enjeux auxquels font face les consommateurs canadiens. »** Afin d'informer les utilisateurs d'objets intelligents des mesures à prendre pour protéger leurs renseignements personnels et leur vie privée, nous avons également conçu un microsite : **option-consommateurs.org/objets-connectes/**.

#ÇARESTEPOURTOUJOURS

Une contribution du Commissariat à la vie privée du Canada nous a permis de développer une campagne de sensibilisation des adolescents aux enjeux de la vie privée à l'aide d'influenceurs Web. Dans le cadre de la campagne **#ÇaRestePourToujours,** de courtes vidéos humoristiques et pédagogiques ont été produites en association avec deux influenceurs Web. En plus des vidéos, un microsite a été conçu afin de donner aux jeunes d'âge secondaire et collégial des conseils pour mieux protéger leur réputation en ligne. Pour le consulter : **option-consommateurs.org/carestepourtoujours**.

REPRÉSENTATION

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

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

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

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)**.

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 sommes également partenaire du projet **Accès au droit et à la justice (ADAJ)**. Option consommateurs est de plus membre du **Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale** et de **l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec**.

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

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

Régie de l'énergie

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

OC s'est intéressée notamment à la modernisation des conditions de service d'Hydro-Québec, à l'allocation des coûts d'Énergir, à la mise en place d'un nouveau mécanisme de réglementation incitative chez Hydro-Québec ainsi qu'aux hausses tarifaires demandées par Énergir et Hydro-Québec.

Les recommandations émises par Option consommateurs ont permis:

- De préserver les droits des consommateurs résidentiels d'électricité lors de la révision des conditions de service d'Hydro-Québec ;
- De limiter les hausses tarifaires demandées par les distributeurs d'énergie ;
- D'assurer un traitement équitable des consommateurs résidentiels de la part des distributeurs d'énergie ;
- De faire reconnaître le rôle important des associations de consommateurs dans l'accompagnement budgétaire des clients résidentiels d'électricité.

UNE PRÉSENCE ACTIVE DANS LES MÉDIAS

Durant l'exercice 2017-2018, Option consommateurs a été particulièrement active sur le plan médiatique. Elle a donné près de **175 entrevues** dans les médias nationaux et régionaux et publié **une vingtaine** de communiqués de presse.

Nous avons aussi mené des conférences de presse afin de rendre publiques certaines de nos recherches telles que « **Économie du partage. Le point de vue des Canadiens** » et « **Frais bancaires et personnes à faible revenu. Portrait de la situation** » (financées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada), ainsi que « **Contrat d'hypothèque immobilière de type parapluie. Les consommateurs sont-ils bien informés ?** » (financée par la Fondation Claude Masse).

Événements

Journée consultations juridiques & conférence

En partenariat avec la Chambre de la sécurité financière et la Clinique juridique Juripop, Option consommateurs a tenu une clinique juridique le 15 février 2018. Ouverte au grand public et entièrement gratuite, cette journée a permis aux consommateurs de venir nous rencontrer pour poser des questions et obtenir de l'information sur leurs droits et leurs obligations en matière de justice. Une conférence présentant la Loi sur la protection du consommateur a également été offerte à l'heure du midi.

Front commun contre les fraudeurs

Option consommateurs, le Bureau de la concurrence, le Centre antifraude du Canada et la Sûreté du Québec se sont réunis le 1er mars 2018 pour lancer la 14e édition du Mois de la prévention de la fraude. Les quatre organismes partenaires ont discuté du rôle de leur organisme respectif dans la lutte contre la fraude et de la façon dont les Canadiens peuvent s'outiller pour lui faire face.

MERCI À NOS PARTENAIRES

Autorité canadienne pour les enregistrements Internet (ACEI)

Autorité des marchés financiers

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

Caisse d'économie solidaire

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

Centraide

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Développement international Desjardins

Emploi et Développement social Canada

Énergir

Fédération des caisses populaires Desjardins

Fondation Claude Masse

Fonds étudiant FTQ

Ginsberg Gingras (Syndics autorisés en insolvabilité)

Hydro-Québec

Ministère de la Famille du Québec, Québec ami des aînés

Ministère de la Justice du Québec, Fonds Accès Justice

Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec

Office de la protection du consommateur

Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

Secrétariat à la condition féminine du Québec

SUIVEZ-NOUS
ET SOUTENEZ NOTRE MISSION !

Gardez le contact

twitter.com/optionconso

facebook.com/option.consommateurs.fbp

Inscrivez-vous à notre infolettre
option-consommateurs.org/infolettre

Soutenez notre mission

Notre mission vous tient à coeur ?

Pour nous aider:

Faites un don
www.canadahelps.org/fr/dn/10915

Devenez membre
option-consommateurs.org/espace-membre

Design: Alex Nguyen - alextoan.com

option-consommateurs.org