Rapport d'activités

2018 19

Notre mission

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

Nos valeurs

Engagement, rigueur, empathie, indépendance et intégrité.

Suivez-nous et soutenez notre mission!

Gardez le contact

Compte Twitter

Page Facebook

Infolettre

Soutenez nos activités

Notre mission vous tient à coeur? Pour nous aider:

Faites un don

Devenez membre

Table des matières

Mot de la présidente 4

Mot du directeur général 6

Équipe et conseil d'administration 8

Soirée-bénéfice d'Option consommateurs 10

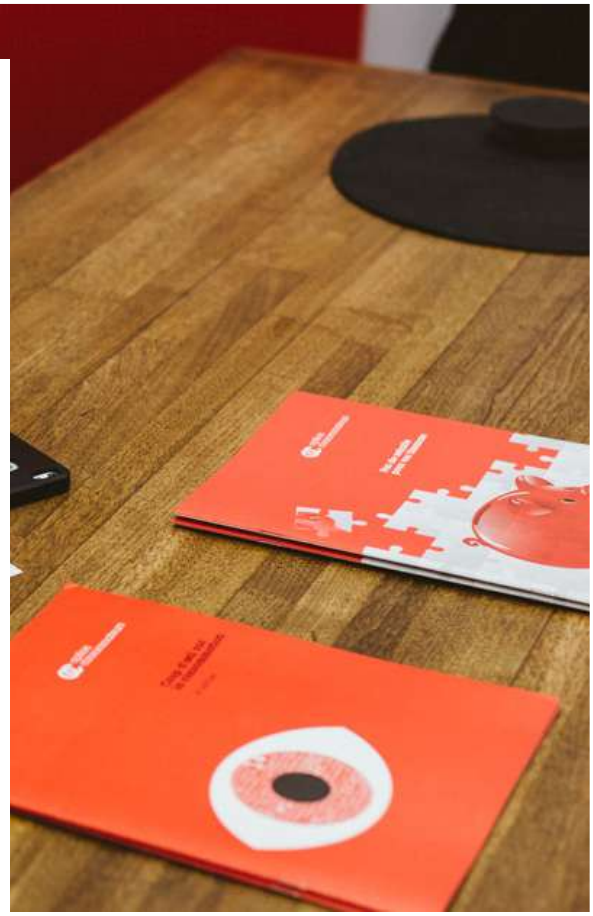
35e anniversaire d'Option consommateurs 12

Aide directe aux consommateurs 15

Recherche 21

Représentation 23

Nos bailleurs de fonds 26



Mot de la présidente

Maya Raic,
présidente

La consommation est présente dans toutes les sphères de notre société. Et, hors de tout doute, Option consommateurs y joue un rôle de premier plan. L'organisme est un acteur essentiel pour nos décideurs, tant au Québec qu'au Canada, à titre de plus grande association de consommateurs au pays. Celle-ci représente l'ensemble des consommateurs québécois, en plus d'être présente au niveau fédéral, notamment en matière de recherche et d'actions collectives.

Elle assure aussi un équilibre des forces entre l'industrie et l'ensemble des individus. Ses activités sont essentielles pour éviter les dérapages et permettre à notre société d'être plus juste et équitable. Qu'est-ce qui fait la force d'Option consommateurs ? Son équipe, son dynamisme, son approche pragmatique (collaborative) ainsi que la riche histoire de l'organisation.

En 2018-2019, le conseil d'administration et l'équipe ont travaillé ensemble dans le cadre de la planification stratégique 2019-2022. Le travail effectué a été très enrichissant et a permis de fixer pour 2019-2022 des objectifs à la hauteur de nos ambitions. Nous avons misé sur nos forces afin de mettre de l'avant un plan d'action certes ambitieux, mais nécessaire pour assurer notre pérennité, notre développement et notre consolidation à titre d'organisme de défense des consommateurs.

L'année 2018-2019 a été une année de consolidation pour le conseil d'administration. Avec le départ de certains administrateurs et l'arrivée de nouveaux, nous avons cherché à revisiter les composantes de notre conseil en fonction de nos besoins et des objectifs établis lors de notre planification stratégique. Nous travaillerons de concert avec l'équipe à la réussite de la planification 2019-2022.

L'organisme aura beaucoup de travail à effectuer afin d'atteindre une autonomie financière et ainsi voguer vers la pérennité. C'est pourquoi nos énergies seront mises sur ce volet au cours de la prochaine année financière. Nous avons une équipe dévouée, un conseil d'administration expérimenté et une très bonne notoriété tant au Québec qu'au Canada. C'est pourquoi nous sommes persuadés qu'Option consommateurs peut être plus pérenne.

Le succès de la soirée-bénéfice de mars dernier a certes apporté de l'eau au moulin, en plus de démontrer notre capacité à mobiliser différents acteurs du milieu de la consommation.

Je remercie chaleureusement l'équipe d'Option consommateurs pour son professionnalisme, son engagement indéfectible et sa grande résilience, ainsi que tous les gens qui nous soutiennent. Ils nous aident à maintenir le cap avec détermination, dans un contexte où les enjeux en matière de consommation se multiplient et surtout se complexifient.

Je remercie également tous les membres de notre conseil d'administration. J'aimerais souligner leur engagement sans condition envers l'organisation. Un merci spécial à Carine McCrae Boily et Karina Brousseau qui nous quittent cette année, après avoir effectué deux mandats consécutifs au sein de notre conseil. La prochaine année sera riche en projets, en recherches et en représentations de toutes sortes. Nous nous y engageons.

Maya Raic,
présidente

Mot du directeur général

Christian Corbeil,
directeur général

Option consommateurs, c'est une équipe dévouée et dédiée à la défense de vos droits. Je tiens à remercier les employés de l'organisation pour leur dévouement ainsi que les membres du conseil d'administration pour leur soutien. Ensemble, nous faisons la différence grâce à notre rigueur, notre indépendance et notre engagement à avoir toujours à cœur l'intérêt des consommateurs.

Le projet de loi 141 a été finalement adopté en juin 2018. Grâce à notre persévérance, notre pertinence et notre collaboration avec les autres associations de consommateurs, nous avons réussi à obtenir des gains significatifs pour les consommateurs.

Au cours de la dernière année, nous avons célébré nos 35 ans. Pour l'occasion, nous nous sommes tournés vers l'avenir en présentant deux panels à l'automne 2018. L'un, *Les consommateurs face à la mort numérique*, portait sur la vie privée, tandis que l'autre, *Quelle sera la consommation de demain ?*, abordait les enjeux à venir dans le domaine de la consommation. Nous avons aussi organisé en février 2019, en collaboration avec le Bureau de la concurrence du Canada, dans le cadre du Mois de la prévention de la fraude, un troisième panel, *Prévenir la fraude*.

35 ans d'existence, ce n'est pas rien ! Il ne faut pas se le cacher, chaque jour notre équipe travaille d'arrache-pied pour répondre aux demandes de consommateurs de plus en plus vulnérables, et ce, avec des ressources très limitées. Mais cela ne nous empêche pas de faire des miracles ! Le travail réalisé depuis 35 ans est colossal, celui qui reste à faire pour maintenir le cap le sera encore plus.

En marge de notre 35e, nous avons réalisé notre planification stratégique 2019-2022. Cet exercice nous a permis de mieux cerner les défis à venir. L'équipe et le conseil d'administration ont travaillé fort pour mettre de l'avant les piliers d'action qui nous guideront dans les trois prochaines années. Nous nous sommes aussi munis d'un plan concret et solide qui nous permettra de jouer notre rôle de leader dans la défense de vos droits.

Enfin, j'aimerais remercier tous les bénévoles, stagiaires, étudiants ainsi que tous les gens qui nous épaulent d'une manière ou d'une autre. Cette année, quelques personnes nous ont quittés. Je tiens à souligner leur dévouement. Un merci particulier à Lisa-Marie Hein qui a travaillé à Option consommateurs pendant plus de 12 ans et qui a exercé plusieurs fonctions, dont celle de directrice générale adjointe. Au nom de toute l'équipe, un grand merci, Lisa-Marie !

Nous continuerons à travailler fort tout au long de l'année 2019-2020. Et encore plus pendant les 35 prochaines années !

Christian Corbeil,
directeur général

Équipe

Christian Corbeil,
directeur général

Maryse Guénette,
directrice, recherche et représentation

Myriam Chagnon,
coordonnatrice, évènements et projets

Alex Nguyen,
consultant Web - médias sociaux

Alexandre Plourde,
avocat et analyste

Jules Bélanger,
économiste et analyste

Josianne Fréchette,
avocate et analyste

Samia Abbes,
avocate et analyste

Harry Penso,
conseiller au développement communautaire

Karine Robillard,
avocate, conseillère budgétaire et juridique

Elise Thériault,
avocate, conseillère budgétaire et juridique

Sylvie De Bellefeuille,
avocate, conseillère budgétaire et juridique

Clarisse N'Kaa,
avocate, conseillère budgétaire et juridique

Stagiaires et étudiants en droit

Stagiaire en droit
Véronique Parent

Étudiant en techniques juridiques
Gabriel Tessier

Étudiants en droit
Jody Belly-El-Soufi

Vincent Lamarre-Deraps

Jia Dai LI

Camille Peltier

Émilie Bédard

Sarah Baaklini

Tess Scott-Giasson

Zi Chen Gao

Siddhartha Borissov-Beausoleil

Érika Lavallée

Avocats bénévoles

Amy Hétu

Marc Zilbert

Leslie Brugière

Bénévoles

Joan Jean

Katerine Bouchard

Selen Basar Atassi

Guillaume Bédard

Julie Mugwaneza

Anne-Marie Leblanc

Ahmad El Khatib

Conseil d'administration

Maya Raic,
présidente

Michelangelo Madalena,
vice-président

Francine Fontaine, *trésorière*

Bernard Blackburn, *secrétaire*

Carine McCrae Boily,
administratrice

Karina Brousseau, *administratrice*

Johanne Gauthier, *administratrice*

Soirée-bénéfice d'Option consommateurs

Option consommateurs a profité de sa soirée-bénéfice, qui s'est tenue le 28 mars 2019 à la Scena, pour célébrer son 35e anniversaire.

Plus de 125 convives se sont présentés afin d'appuyer Option consommateurs. Ils ont eu la chance de déguster un repas gastronomique concocté par le chef **Hakim Chajar.**

Option consommateurs a souligné avec des prix le travail exceptionnel de deux personnes en matière de protection des consommateurs.

Le premier récipiendaire, **M. Pierre-Claude Lafond,** est professeur titulaire à la Faculté de droit de l'Université de Montréal. Le second récipiendaire, **M. François Décary-Gilardeau**, est directeur de l'ACEF – Appalaches-Beauce-Etchemin, président du conseil d'administration de l'Union des consommateurs et trésorier de la Fondation pour les consommateurs.

Merci à nos partenaires!

Belleau Lapointe
AVOCATS | BARRISTERS AND SOLICITORS

Chambre de la sécurité financière

OACIQ
ORGANISME D'AUTORÉGLEMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

Chambre des notaires

Sylvestre Painchaud + associés

CERTIFIÉ APCHQ

Public Affairs Advisors
Conseillers Affaires Publiques

Interac

GRAVEL 2
AVOCATS

Municonseil avocats

CAISSE. D'ÉCONOMIE. SOLIDAIRE.

CSN

BIP RECHERCHE

UPA
POUVOIR NOURRIR
POUVOIR GRANDIR
L'Union des producteurs agricoles

iFact
Stratégie d'affaires & Développement

Les Producteurs de lait du Québec

35e anniversaire d'Option consommateurs

À l'occasion de notre 35e anniversaire, nous avons présenté trois panels, chacun portant sur des enjeux touchant de près les consommateurs. À l'automne 2018, nous avons tenu les panels *Les consommateurs face à la mort numérique* et *Quelle sera la consommation de demain ?* Nous avons aussi organisé en février 2019 le panel *Prévenir la fraude*, en collaboration avec le Bureau de la concurrence du Canada, dans le cadre du Mois de la prévention de la fraude 2019.

Panel *Les consommateurs face à la mort numérique*

Panel *Quelle sera la consommation de demain?*

Panel *Prévenir la fraude*

Nous tenons à remercier les partenaires du 35e, sans qui nous n'aurions pu tenir ces activités : les cabinets Belleau Lapointe et Sylvestre Painchaud et associés, l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ), la Chambre de la sécurité financière et la Chambre des notaires du Québec.

Belleau Lapointe

AVOCATS | BARRISTERS AND SOLICITORS

Chambre de la sécurité financière

OACIQ

ORGANISME D'AUTORÉGLEMENTATION DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

Chambre des notaires

Sylvestre Painchaud + associés

Nos trois grands secteurs d'intervention

Aide directe aux consommateurs

Recherche et développement

Représentation

Aide directe aux consommateurs

Chaque année, Option consommateurs offre des services d'aide directe à la population des quartiers centraux de Montréal ou encore à l'ensemble des consommateurs québécois.

Que ce soit par l'entremise de consultations budgétaires, d'activités d'information et de sensibilisation, par le programme de microcrédit *Prêt du quartier* ou encore par la négociation d'ententes entre les consommateurs en difficulté de paiement et les entreprises de services publics, nous tenons à offrir un soutien tangible aux consommateurs vulnérables.

L'année en quelques chiffres:

194

consultations budgétaires données afin d'aider les consommateurs à mieux gérer leurs finances personnelles, voire à se sortir de l'endettement.

625

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

90

demandes d'information répondues sur des questions d'énergie telles que les conditions de services d'Hydro-Québec et la négociation d'ententes de paiement.

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

Option consommateurs offre aussi 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:

- Finances personnelles en santé
- Arrêter la spirale du surendettement
- Un consommateur averti en vaut dix
- 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

L'année en chiffres:

80 séances d'informations données à plus de **1020** personnes.

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. Cela leur permet de ne pas avoir à retenir les services d'une entreprise qui prête à des conditions abusives.

Option consommateurs
a collaboré avec environ

50 **organismes** des quartiers centraux de Montréal.

Ce qui l'a amenée à accorder

28 prêts de
654 $ en moyenne.

Près de
30 % de ces prêts ont servi à l'achat de meubles,

21 % à des dépenses reliées aux soins de santé,

21 % 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.

Au cours de l'année 2018:

Option consommateurs
a traité

132 **dossiers.**

De ce nombre,

66

ont fait l'objet d'une consultation budgétaire et d'une recommandation d'entente.

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

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

Durant l'exercice 2018-2019, Option consommateurs a répondu à un peu plus de **1 730 consommateurs** par téléphone ou par courriel.

Les questions traitées touchaient notamment les garanties légales, les pratiques commerciales des entreprises, les télécommunications, les achats effectués à distance, les contrats de crédit et la prévention de la fraude.

Tous ces projets ont permis d'aider 3808 personnes.

Option consommateurs tient à remercier Centraide et le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS), qui appuient le cœur de sa mission.

Capsules vidéo sur la vente itinérante et les vacances à temps partagé

Option consommateurs a réalisé deux capsules vidéo afin d'informer les consommateurs de certains pièges liés aux contrats de vente itinérante et de vacances à temps partagé. Ces capsules offrent aussi quelques conseils à suivre avant de signer un contrat avec un commerçant dans ces domaines, en plus d'informer les consommateurs de leur droit de résolution et du délai qu'ils ont pour s'en prévaloir.

Ces capsules ont été réalisées grâce au soutien financier de l'Office de la protection du consommateur, que nous remercions.

Mieux renseigner les aînés

Pour les accompagner dans le règlement de leurs différends

Afin de favoriser un plus grand accès à la justice chez les aînés, tout en mettant l'accent sur l'apprentissage de nouvelles technologies pour défendre leurs droits, nous avons mis sur pied un service d'accompagnement aux aînés dans le règlement de leurs différends.

Ainsi, dans le cadre de ce service, un peu plus de **70 personnes aînées** ont pu bénéficier d'un accompagnement pour le règlement de leurs différends avec un commerçant.

Nous avons également publié le guide P*our y voir clair sur l'automobile, la vente itinérante et les garanties*. Ce guide pas à pas expose les trois principaux problèmes qu'avaient connus les aînés ayant profité de ce service.

La réalisation de l'ensemble de ces activités a été rendue possible grâce au financement du Programme d'aide financière pour favoriser l'accès à la justice du ministère de la Justice du Québec, que nous remercions.

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. Grâce à la ligne 123 aînés 514 598-0620, poste 123 , ils peuvent parler gratuitement avec un avocat de sujets tels que la procuration, les comptes conjoints ou les modes de paiement. Un peu plus de **85 personnes aînées** nous ont contactés *via* cette ligne.

Nous avons également diffusé **2 363 guides *Vos finances en toute sécurité***. Nous avons aussi offert les séances « Aînés et transactions financières en toute sécurité » et « Pratiques commerciales illégales. Comment les reconnaître et s'en protéger » **auprès de 533 personnes aînées et intervenants**.

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, que nous remercions.

Recherche

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

- Argent comptant : vers une mort annoncée ?
- Les mécanismes de règlement des différends proposés par les plateformes de l'économie du partage. Des outils efficaces pour l'accès à la justice ?
- Épargner et investir en utilisant les fintechs. Comment concilier l'innovation et la protection des consommateurs ?
- La coopération en matière de réglementation dans les traités commerciaux canadiens : statuts et avancées en matière de protection du consommateur

Ces recherches seront rendues publiques durant l'année 2019-2020.

De plus, grâce à une contribution du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, nous avons effectué la recherche « Être parent à l'ère du numérique. Le partage de renseignements personnels sur les réseaux sociaux et ses conséquences sur le droit à la vie privée et à l'image des enfants ».

Une présence active dans les médias

Durant l'exercice 2018-2019, Option consommateurs a été particulièrement active sur le plan médiatique. Elle a donné **plus d'une centaine d'entrevues** dans les médias nationaux et régionaux et publié une **quinzaine de communiqués de presse**. Ceux-ci nous ont permis de faire connaître nos recherches, d'informer les consommateurs sur des enjeux en matière de consommation et d'expliquer nos positions sur certains projets de loi.

En novembre 2018, nous avons donné une **conférence de presse** pour rendre publique la recherche « Enfants sous écoute. La protection de la vie privée dans l'environnement des jouets intelligents », financée par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. À l'approche de la période des Fêtes, cette recherche a grandement suscité l'intérêt des médias.

Nous avons aussi rendu publiques certaines de nos recherches, financées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada, telles que :

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

Représentation

Pour communiquer aux décideurs nos observations sur le terrain et nos recommandations, comme pour discuter des enjeux qui touchent les consommateurs ainsi 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 nous présenter à diverses rencontres ponctuelles.

En matière de services financiers, nous participons au Comité consultatif des consommateurs de l'Autorité des marchés financiers (AMF), au Comité consultatif sur la protection des consommateurs de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) ainsi qu'au Comité consultatif des intervenants de Paiements Canada. Nous participons également à plusieurs comités mis sur pied par l'Autorité des marchés financiers en matière d'éducation financière.

En matière budgétaire, nous participons à la Table de travail Recouvrement et au Groupe de travail « ménages à faible revenu » d'Hydro-Québec. Option consommateurs est également membre d'Action solidarité Grand Plateau et de la Corporation de développement communautaire Centre-Sud.

Sur le plan de l'accès à la justice, nous sommes partenaire du projet Accès au droit et à la justice (ADAJ) ainsi que d'Autonomisation des acteurs judiciaires par la Cyberjustice. Option consommateurs est aussi membre de l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec.

Finalement, nous siégeons aux conseils d'administration de la Fondation Claude Masse et de la Maison du développement durable.

Régie de l'énergie

Option consommateurs intervient régulièrement devant la Régie de l'énergie afin de défendre les intérêts des consommateurs résidentiels d'électricité et de gaz naturel du Québec. Cette année, nous sommes intervenus dans 5 dossiers réglementaires ayant mené à des audiences publiques.

OC s'est penchée notamment sur l'instauration d'un mode de tarification dynamique proposé par Hydro-Québec, sur la mise en place d'un nouveau programme d'Énergir visant à venir en aide aux ménages à faible revenu ainsi que sur les programmes d'efficacité énergétique contenus dans le premier plan directeur de l'organisme Transition énergétique Québec.

Les recommandations émises par Option consommateurs ont permis de :

- limiter les hausses tarifaires demandées par les distributeurs d'énergie ;
- assurer un traitement équitable des consommateurs résidentiels de la part des distributeurs d'énergie ;
- faire reconnaître l'importance des programmes d'efficacité énergétique destinés à la clientèle résidentielle et assurer de maximiser sa participation.

Adoption des projets de loi 141 et 178

Photo: Pascal Ratthé

En juin 2018, Option consommateurs s'est prononcé sur l'adoption de deux projets de loi par l'Assemblée nationale.

Après avoir soulevé de vives controverses, le **projet de loi 141**, réformant l'encadrement du secteur financier québécois, a été adopté une fois que le gouvernement a renoncé à imposer des mesures qui auraient défavorisé considérablement les consommateurs québécois.

Les associations de consommateurs québécoises et leurs regroupements (la Coalition des associations de consommateurs, Option consommateurs et l'Union des consommateurs) avaient vivement critiqué de nombreux aspects de ce projet de loi. En procédant à près de 400 amendements et en retirant des mesures comme l'instauration d'un régime d'assurance de frais funéraires et l'abolition de la Chambre de l'assurance de dommages et de la Chambre de la sécurité financière, le ministre des Finances a reconnu la rigueur et la validité de nos objections et de celles de nombreux autres intervenants.

Option consommateurs a salué l'adoption du **projet de loi 178,** jugeant que les mesures adoptées permettront de mieux protéger les consommateurs. En effet, ce projet de loi accorde une meilleure protection des consommateurs qui achètent des services funéraires et de sépulture, des billets de spectacle ou de l'hébergement à temps partagé. Il interdit également de proposer du crédit variable dans les établissements préuniversitaires.

Nos bailleurs de fonds

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

Hydro-Québec

Ministère de la Famille du Québec

Ministère de la Justice du Québec

Office de la protection du consommateur

Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

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 tout en s'assurant d'une complète indépendance.

Afin de solidifier la pérennité de ses actions auprès des consommateurs, nous avons 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. Ce partenariat a été renouvelé pour une seconde année. Nous tenons à remercier l'OACIQ pour cette collaboration.

L'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) assure la protection du public qui utilise les services de courtage immobilier et hypothécaire encadrés par la loi.

OACIQ

ORGANISME D'AUTORÉGLEMENTATION
DU COURTAGE IMMOBILIER DU QUÉBEC

35 ans

à la défense des droits et des intérêts des consommateurs

option-consommateurs.org