Rapport d'activités

2019 20

Notre mission

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

Nos valeurs

Engagement, rigueur, empathie, indépendance et intégrité.

Pour nous suivre

Facebook

Twitter

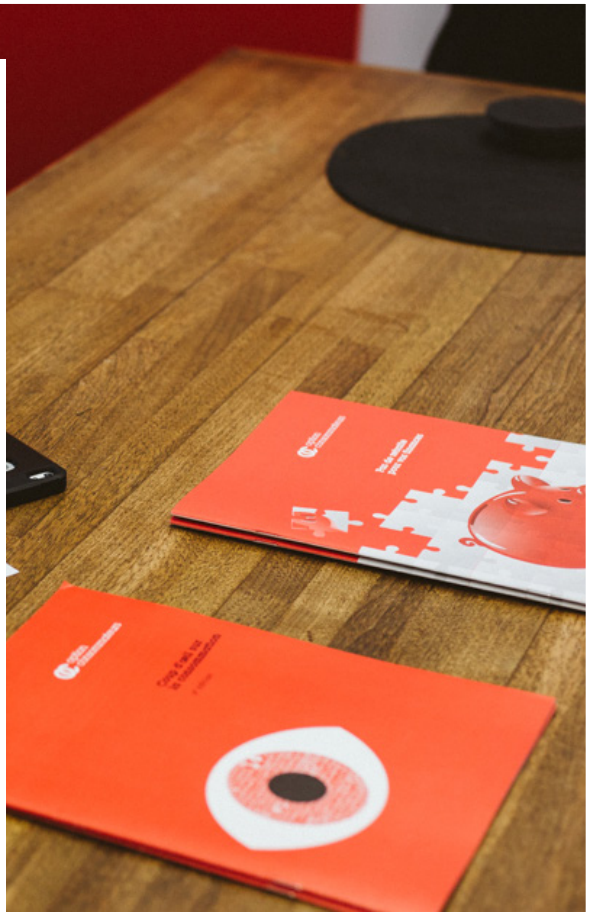
Inscrivez-vous à notre infolettre

Pour soutenir notre mission

Faites un don

Devenez membre

Table des matières



Mot de la présidente 4

Mot du directeur général 6

Équipe et conseil d'administration 8

Lancement du Magazine OC 10

Aide directe aux consommateurs 12

Recherche 21

Représentation 23

Merci pour votre soutien 27

Mot de la présidente

Option consommateurs joue un rôle de premier plan dans la défense des intérêts des consommateurs dans un monde où tout change rapidement. Les enjeux de vie privée, d'énergie ou de finances personnelles les préoccupent et c'est pour cette raison qu'Option consommateurs existe.

L'expertise que nous avons développée en ces matières est reconnue par les décideurs et notre présence dans l'environnement économique assure l'équilibre nécessaire pour en favoriser un développement harmonieux. La force d'Option consommateurs lui vient de son dynamisme, de son approche collaborative, de sa riche histoire et bien entendu de son équipe dévouée.

En 2019-2020, le conseil d'administration et l'équipe ont continué à agir de concert dans le cadre de la planification stratégique 2019-2022. Nous avons travaillé pour réaliser le plan d'action qui nous permettra d'assurer notre pérennité, notre développement et notre consolidation à titre d'organisme de défense des consommateurs.

Que ce soit concernant les membres, les finances, l'offre de services aux consommateurs, les opérations, la gestion des talents, la notoriété ou la gouvernance d'Option consommateurs.

L'organisme a encore beaucoup à faire. La pérennité demeure un enjeu. Nous avons une équipe travaillante, 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 demeurer un acteur de premier plan et qu'il faille le soutenir.

En raison de la pandémie, nous n'avons pas pu tenir notre soirée-bénéfice. Une situation qui a évidemment bouleversé notre organisation comme bien d'autres, mais grâce au professionnalisme et à la grande résilience de toute l'équipe, ainsi que celle de tous les gens qui nous supporte, nous saurons nous relever de cette épreuve. Ensemble, nous tiendrons le cap avec détermination, malgré les grands vents qui parfois secouent l'organisation.

Je remercie également tous les membres de notre conseil d'administration. J'aimerais souligner leur engagement sans condition envers Option consommateurs et plus particulièrement Francine Fontaine qui aura accompagné OC au cours des deux dernières années dans la transformation de ses processus financiers et assuré ce faisant la compréhension des enjeux financiers et leur suivi.

La prochaine année sera sans aucun doute riche en projets, en représentations et en aide directe aux consommateurs.

Maya Raic,
présidente

Mot du directeur général

Option consommateurs a encore une fois cette année travaillé sans relâche à informer les consommateurs et à défendre leurs droits.

C'est grâce à la rigueur, au dévouement et à l'engagement de nos employés que nous pouvons continuer d'aider les consommateurs et de faire entendre leur voix.

C'est également grâce à l'implication des membres du conseil d'administration qui croient en la cause. L'apport des bénévoles et des stagiaires est également à souligner.

Durant la dernière année, nous avons continué à diversifier les revenus de l'organisme en mettant sur pied un comité et en modifiant notre politique de partenariats. Ainsi, nous avons réalisé de nouveaux partenariats auprès de la Chambre de la sécurité financière et de la Chambre des notaires du Québec.

En parallèle, nous avons lancé un tout nouveau magazine Web qui traite des enjeux de consommation. Magazine OC vise principalement à faire connaître les études dans le domaine de la consommation réalisées au Canada, qui trop souvent restent dans l'ombre.

Nous avons aussi publié plusieurs recherches, dont un rapport sur la disparition de l'argent comptant. Option consommateurs a dénoncé la décision de plus en plus d'entreprises de refuser les paiements en espèces qui laissent de nombreux consommateurs derrière en plus de les exposer à de nombreux risques en matière de protection de la vie privée et de gestion budgétaire. Notre campagne de sensibilisation adressée aux parents sur les risques de publier des informations sur leurs enfants sur les réseaux sociaux a aussi fait grand bruit.

Nos services d'information juridique, de consultations budgétaires de même que nos séances d'informations ont permis aussi d'aider les consommateurs à y voir plus clair et à mieux faire valoir leurs droits.

Option consommateurs a aussi défendu les intérêts des consommateurs auprès des gouvernements, notamment lors du dépôt du projet de loi 34 qui a amputé d'importants pouvoirs de surveillance à la Régie de l'énergie.

Nous sommes aussi intervenus à maintes reprises dans les médias pour dénoncer notamment les nombreuses brèches de sécurité qui ont compromis les informations personnelles de consommateurs.

Malheureusement cette année, nous n'avons pu tenir notre habituelle soirée-bénéfice en raison de la pandémie, mais ce ne sera que partie remise. Toute l'équipe a réagi rapidement pour adapter nos services afin de pouvoir continuer de les offrir à distance.

Notre rapidité d'exécution et notre dévouement ont permis aux consommateurs de s'informer rapidement sur leurs droits et de gérer leurs finances en ces temps difficiles.

Les nouvelles habiletés que nous avons développées durant la pandémie nous serviront sans doute dans le futur pour encore mieux aider et informer les consommateurs.

En ces moments difficiles, notre organisation à un rôle important à jouer dans la société. Nous serons au rendez-vous!

Christian Corbeil,
directeur général

Équipe

Christian Corbeil,
directeur général

Myriam Chagnon,
directrice générale adjointe

Maryse Guénette,
rédactrice en chef du Magazine OC

Marie-Ève Dumont,
conseillère en communications

Alex Nguyen,
consultant Web - médias sociaux

Alexandre Plourde,
avocat et analyste

Jules Bélanger,
économiste et analyste

Josianne Fréchette,
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

Véronique Parent,
avocate, conseillère budgétaire et juridique

Stagiaires

Étudiants en techniques juridiques

Erika Lorena

Hernandez Avila

Ophélie Novert

Léonide Michel

Étudiants en droit

Myriam Chakir

Aurélie Derigaud-Choquette

Léa Tamarah Cohen

Tanugi-Carresse

Zahrah Khademi

Virginia Moscoso

Ameikha Ramsagur

Avocats bénévoles

Me Josée Barrette

Me Leslie Brugière

Me Marc Zilbert

Bénévoles

Bianca Chery

Léonide Michel

Conseil d'administration

Maya Raic,
présidente

Michelangelo Madalena,
vice-président

Francine Fontaine, *trésorière*

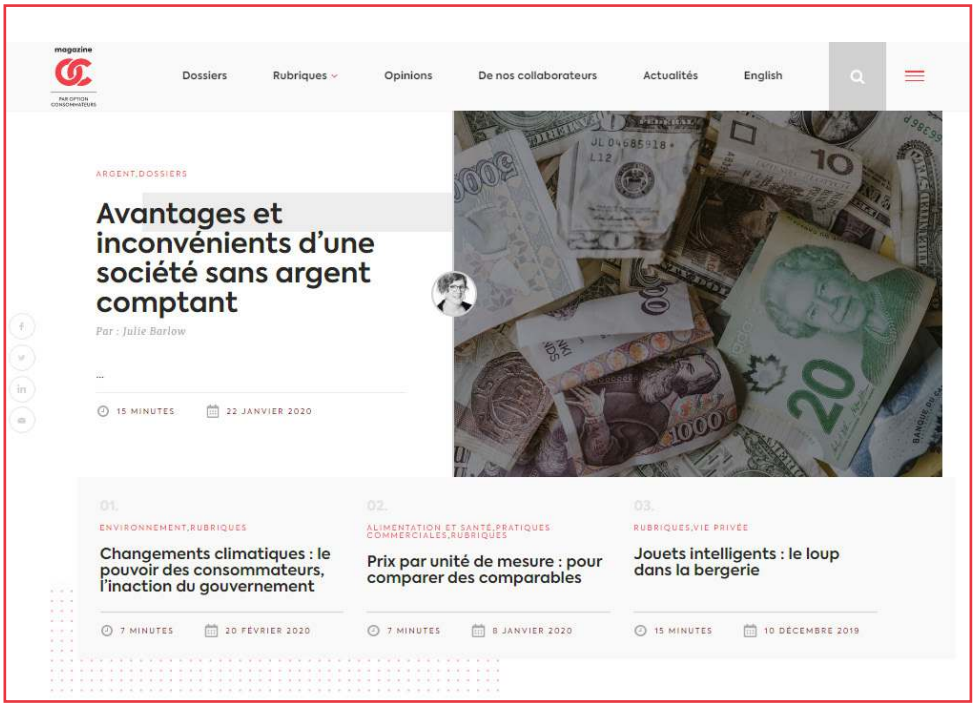
Bernard Blackburn, *secrétaire*

Johanne Gauthier, *administratrice*

Geneviève Jacob, *administratrice*

Sandra Marchand, *administratrice*

Lancement du nouveau Magazine OC



magazine

PAR OPTION CONSOMMATEURS

En novembre 2019, Option consommateurs a lancé *Magazine OC*, une publication Web bilingue traitant de grands enjeux de consommation, principalement en faisant état des recherches menées au Canada.

Le magazine a pour mission d'informer les différents joueurs du monde de la consommation – dont les décideurs, les universitaires, les défenseurs des consommateurs et les consommateurs eux-mêmes – de découvertes qui, en cette période charnière de développement technologique, ont une importance considérable.

Magazine OC succède au défunt magazine *Consommation,* publié par Option consommateurs jusqu'en 2004. Et parce que nous vivons dans une toute autre époque, il est fort différent. *Consommation* menait des enquêtes sur le terrain qu'il refilait ensuite aux grands médias – pour *JE* et *La Facture* notamment, il a été une source d'inspiration.

Magazine OC s'intéresse à des sujets complexes qui sont en train de changer notre vie ou qui sont susceptibles de le faire, comme la protection de la vie privée, la tarification dynamique et l'éventuelle disparition de l'argent comptant.

Les recherches dont il est question dans *Magazine OC* ne sont pas les plus connues. Mais elles sont toutes pertinentes et importantes. Elles ont été menées par des groupes de la société civile qui travaillent dans l'ombre pour améliorer les connaissances en consommation et, ainsi, permettre une meilleure protection des consommateurs. Sans *Magazine OC*, vous n'en entendriez probablement pas parler.

La publication s'intéresse aussi au mouvement des consommateurs. Alors que le travail à effectuer est plus ardu que jamais, ce mouvement est peu soutenu par les décideurs, reçoit peu de financement et, par le fait même, a peu de ressources. En faisant circuler régulièrement de l'information de pointe en matière de consommation, nous faciliterons le travail des groupes de consommateurs ainsi que des différentes parties prenantes. De plus, nous alimenterons la réflexion, ce qui est essentiel.

Magazine OC n'en est qu'à ses balbutiements. Bientôt, il puisera ses sujets auprès des ministères et agences gouvernementales ainsi que de diverses facultés universitaires (droit, génie, agroalimentaire, médecine, etc.) qui souvent, sans même s'en rendre compte, traitent de sujets de consommation – nous les invitons d'ailleurs à nous faire connaître les résultats de leurs travaux. Il s'attardera aussi aux recherches menées ailleurs dans le monde. Il deviendra ainsi un pôle d'information incontournable en matière de consommation.

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 plus vulnérables.

L'année en quelques chiffres:

250

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

480

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

63

demandes d'information répondues sur des questions d'énergie telles que les conditions de services d'Hydro-Québec et la négociation d'entente 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
- Un consommateur averti en vaut dix
- Aînés et transactions financières, en toute sécurité
- Pratiques commerciales frauduleuses et maltraitance financière Comment la reconnaître et s'en protéger?
- Fuites de données, Internet et téléphonie, quels sont les risques et les principales fraudes
- La violence économique
- Le vol d'identité
- Prévention de la fraude
- Solutions à l'endettement

L'année en chiffres:

54 séances d'informations données à plus de **647** personnes.

Prêt du quartier : le petit prêt qui fait une différence

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

26 prêts de 605 $ en moyenne.

Près de **34 %** de ces prêts ont servi à l'achat d'électroménagers,

21 % à l'achat de meubles,

21 % à des dépenses reliées aux soins de santé.

Option consommateurs tient à remercier le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS), Centraide du Grand Montréal, l'Office de la protection du consommateur ainsi que l'Autorité des marchés financiers, pour leurs appuis financiers. Ceux-ci permettent à Option consommateurs de réaliser sa mission et ses activités d'aide directe aux consommateurs.

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, qui a pris fin en décembre 2019.

Ce programme 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 2019:

Option consommateurs a traité

101 **dossiers.**

De ce nombre,

47

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 2019-2020, Option consommateurs a répondu à un peu plus de **1 600 consommateurs** par téléphone ou par courriel.

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

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 poursuivi nos interventions visant à informer et accompagner les personnes aînées dans le règlement de leurs différends.

Ainsi, au cours de la dernière année, un peu plus de **110 personnes aînées** ont pu bénéficier d'un accompagnement pour le règlement de leurs différends avec un commerçant.

Nous avons également réalisé deux nouvelles séances d'information afin d'informer et de sensibiliser les personnes aînées à l'égard de la maltraitance financière et à la navigation sur Internet en toute sécurité. Ces séances nous ont permis de rejoindre **91 personnes aînées**.

Malheureusement, en raison de la COVID-19, nous avons dû annuler d'autres séances prévues en mars et avril.

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 la maltraitance financière

Nous nous réjouissons de pouvoir déployer à l'échelle nationale les activités issues de la recherche-action *Mieux renseigner les aînés pour les protéger de l'abus financier* qui s'est terminée en décembre 2018.

Au cours des trois prochaines années, nous déploierons dans dix régions québécoises différentes activités d'information visant à prévenir, à sensibiliser et à informer les personnes aînées à l'égard de la maltraitance financière.

La réalisation de l'ensemble de ces activités est rendue possible grâce au financement du programme Québec ami des aînés du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, que nous remercions.

CAMPAGNES ET GUIDES

Capsule vidéo sur les cartes prépayées et les programmes de récompenses

Option consommateurs a réalisé une capsule vidéo afin d'informer les consommateurs sur les périodes de validité des cartes prépayées et des points de récompenses.

Guide Coup d'œil sur la consommation

Option consommateurs a aussi conçu une nouvelle édition du populaire guide Coup d'œil sur la consommation. Ce guide explique les règles que les commerçants doivent respecter à l'égard des consommateurs et informe ceux-ci des recours à utiliser pour faire valoir leurs droits.

La capsule vidéo ainsi que le guide ont été réalisés grâce au soutien financier de l'Office de la protection du consommateur, que nous remercions.

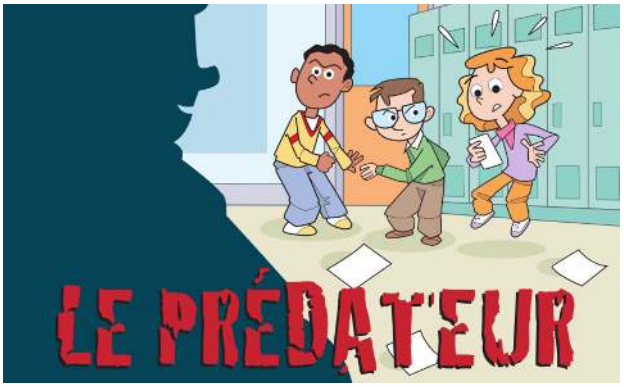
Campagne de sensibilisation sur l'empreinte numérique des enfants

Option consommateurs a réalisé une campagne de sensibilisation auprès des parents canadiens qui partagent, sur les réseaux sociaux, des images de leurs enfants et des renseignements personnels les concernant.

À cet effet, Option consommateurs a réalisé deux capsules vidéo et une page Internet qui présentent aux parents les risques possibles, pour leurs enfants, du partage d'images et de renseignements personnels sur les réseaux sociaux ainsi que des conseils liés à ce sujet.

Cette campagne a été réalisée grâce au soutien financier du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, que nous remercions.

Deux histoires pour enfants sur la protection de la vie privée



Option consommateurs a conçu deux histoires en collaboration avec l'auteur jeunesse et illustrateur, Rémy Simard. Ces histoires visent à sensibiliser les enfants (et leurs parents) à la protection de la vie privée en ligne.

La première histoire, Je n'existe plus!, porte sur le thème de la cybersécurité. La deuxième histoire, Le prédateur, porte sur la cyberintimidation et la protection de la réputation en ligne. Chaque histoire est accompagnée d'une section dédiée aux parents contenant de l'information complémentaire.

Ce projet a été réalisé grâce au soutien du Programme d'investissement communautaire de l'Autorité canadienne pour les enregistrements Internet, 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 réalisons les deux recherches suivantes:

- Les consommateurs et la prévention des atteintes à la sécurité des données au Canada
- Marketing d'influence : la publicité à l'ère des médias sociaux

Ces recherches seront rendues publiques durant l'année 2021-2022.

De plus, grâce à une contribution du Fonds pour l'éducation et la saine gouvernance de l'Autorité des marchés financiers, nous avons réalisé la recherche *Cryptomonnaies : portrait du risque et des comportements des consommateurs.*

Une présence active dans les médias

Durant l'exercice 2019-2020, Option consommateurs a été particulièrement active sur le plan médiatique. Elle a donné **plus de 250 entrevues** dans les médias nationaux et régionaux et **publié une vingtaine 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. Nous avons aussi donné de nombreuses entrevues aux médias pour faire connaître les droits des consommateurs durant la pandémie de la COVID-19.

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

- 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 Fintech. 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

De plus, grâce à une contribution du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, nous avons aussi diffusé 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.*

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 commerciales, nous participons à trois comités de l'Office de la protection du consommateur (OPC) : le Conseil consultatif des consommateurs, le Comité des agents de voyage et le Comité consultatif sur le commerce de détail, en plus de participer à diverses rencontres ponctuelles. Option consommateurs assiste également aux réunions impliquant les associations de consommateurs et l'OPC.

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 budgétaire, nous participons à la Table de travail Recouvrement et au Groupe de travail « ménages à faible revenu » d'Hydro-Québec.

Nous siégeons également sur la Table d'Échanges Desjardins. Nous participons également aux processus de consultation réglementaire d'Énergir et d'Hydro-Québec Distribution.

Option consommateurs est également membre du Comité bienveillance aînés organisé par l'organisme Au coup de pouce, d'Action solidarité Grand Plateau et de la Corporation de développement communautaire Centre-Sud.

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

Option consommateurs a également participé à une consultation du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et de la Commission d'accès à l'information au sujet de l'intelligence artificielle et de la protection de la vie privée.

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 trois dossiers réglementaires.

OC s'est penchée notamment sur les programmes en efficacité énergétique contenus dans le premier plan directeur de l'organisme Transition énergétique Québec et sur la structure d'allocation des coûts d'Énergir. En collaboration avec d'autres intervenants représentant la clientèle d'Hydro-Québec, OC a également déposé une demande visant à obtenir une diminution des tarifs d'électricité pour l'année 2020-2021.

Les recommandations émises par Option consommateurs ont permis:

- De faire reconnaître l'importance des programmes en efficacité énergétique destinés à la clientèle résidentielle et d'assurer de maximiser sa participation;

- D'assurer un traitement équitable des consommateurs résidentiels de la part des distributeurs d'énergie.

Colloque sur le droit à la vie privée

Option consommateurs a également participé à une conférence organisée dans le cadre du 25e anniversaire de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé par la Commission d'accès à l'information et le Barreau du Québec. OC y a présenté les conclusions de la recherche sur l'Internet des objets et la protection de la vie privée.

Option consommateurs a également traité des erreurs de prix en ligne lors d'une conférence organisée par la Fondation Claude Masse en octobre 2019.

À la défense de vos droits

Projet de loi 34

Dans un geste sans précédent, Option consommateurs a pris part à un front commun historique en compagnie d'autres associations de consommateurs et des trois partis de l'opposition à l'Assemblée nationale, pour demander au gouvernement du Québec de retirer le projet de loi 34 afin de protéger l'indépendance de la Régie de l'énergie et assurer la surveillance du monopole d'Hydro-Québec.

Réglementation pour la loi 141

Option consommateurs a participé aux consultations menées par l'Autorité des marchés financiers afin d'établir la réglementation suivant l'adoption de la 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.

Desjardins et les brèches de sécurité

Option consommateurs est aussi intervenue à maintes reprises dans les médias pour dénoncer les brèches de sécurité ainsi que le vol de données personnelles des clients de Desjardins et d'autres entreprises.

Les conditions d'utilisation du service de surveillance de crédit Equifax ont aussi été passées au peigne fin, ce qui a amené l'Office de la protection du consommateur à vérifier les contrats et les pratiques de la firme.

Demandes dans le cadre des consultations prébudgétaires

Option consommateurs a fait parvenir des lettres aux deux gouvernements dans le cadre des consultations prébudgétaires. Au gouvernement provincial, Option consommateurs a réclamé une augmentation du financement pour la Commission d'accès à l'information et l'Office de la protection du consommateur.

Du côté du gouvernement fédéral, nous avons sollicité une rencontre avec le ministre de l'Innovation, des Sciences et de l'Industrie pour discuter du financement du mouvement des consommateurs afin de nous permettre de représenter adéquatement les consommateurs dans un monde où l'économie se complexifie et où l'arrivée de technologies perturbatrices fait en sorte que de nouveaux cadres de protection du consommateur sont nécessaires.

COVID-19

Option consommateurs a aussi réagi rapidement pour bien informer les consommateurs sur leurs droits durant la pandémie. Dès la première semaine du confinement, nous avons créé une nouvelle section Foire aux questions COVID-19 sur notre site Internet et publié chaque jour sur notre page Facebook une réponse à une question que se posaient les consommateurs en lien avec les fermetures des commerces et des entreprises.

Merci pour votre soutien

Pour réaliser sa mission et ses activités, Option consommateurs reçoit l'appui de :

Autorité canadienne pour les enregistrements Internet

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 du Grand Montréal

Chambre des notaires du Québec (Fonds d'études notariales)

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Développement international Desjardins

Emploi et Développement social Canada

Énergir

Fédération des caisses populaires Desjardins

Hydro-Québec

Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (Québec ami des aînés)

Ministère de la Justice du Québec (Fonds Accès Justice)

Office de la protection du consommateur

Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

Partenariats : une nouvelle orientation se poursuit

Afin de solidifier la pérennité de ses actions auprès des consommateurs, Option consommateurs a mis sur pied une nouvelle structure de partenariats en 2017.

Au cours de l'année 2019-2020, Option consommateurs a conclu des partenariats avec la Chambre des notaires du Québec et la Chambre de la sécurité financière. Ces deux organisations sont des alliés d'Option consommateurs dans sa mission d'informer les consommateurs et de défendre leurs droits.

Le partenariat de deux ans avec l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ) a également pris fin cette année. Nous tenons à remercier cette dernière pour son soutien.

Chambre de la sécurité financière

Chambre des notaires