



Rapport d'activités

2023-2024

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.

POUR NOUS SUIVRE

POUR SOUTENIR NOTRE MISSION

TABLER DES MATIÈRES

Mot du président	04
Mot du directeur général	05
Équipe et conseil d'administration	06
Événement-bénéfice 2023	08
Aide directe aux consommateurs	09
Campagnes et guides	12
Recherche	17
Représentation	19
Merci de votre soutien	23
Partenariats	24

Mot du président



Bernard Blackburn,

président du conseil
d'administration

Option consommateurs est au service des consommateurs depuis plus de 40 ans. Année après année, nous constatons le besoin criant de continuer à soutenir les clientèles vulnérables, d'aider les consommateurs et de défendre leurs droits.

La dernière année en a été une de croissance. En effet, à pareille date l'an dernier, l'équipe comptait 12 membres, elle en compte maintenant 18. C'est 6 personnes de plus pour répondre aux besoins des consommateurs, qui sont en hausse et se diversifient. À titre d'exemple, nous avons reçu près du double de questions de nature financière, budgétaire ou concernant l'énergie au cours de l'année.

Ces données démontrent les conséquences de la forte augmentation des prix sur les consommateurs et de l'aide que nous pouvons apporter à ceux qui en font la demande.

Dans la dernière année, Option consommateurs a continué de travailler pour informer les consommateurs sur leurs droits via son service d'information juridique et avec ses multiples campagnes d'information, que ce soit dans les médias traditionnels ou numériques, sur ses médias sociaux, sur son site web ou par son infolettre. Nous cumulons d'ailleurs cette année un record d'interventions médiatiques, avec 305 apparitions dans les médias!

De plus, Option consommateurs a reçu un prix au Gala des Mérites du français organisé par l'Office québécois de la langue française pour sa campagne sur le droit de commercer en français au Québec, réalisée dans le cadre d'un projet avec le ministère de la Langue française. Une très belle reconnaissance pour l'organisme.

En outre, nous avons continué à bâtir notre bassin d'alliés afin d'augmenter le rayonnement de notre organisation et le soutien des consommateurs envers notre travail.

En terminant, je tiens à exprimer ma grande reconnaissance envers toute l'équipe pour son travail acharné ainsi qu'aux membres du conseil d'administration pour leur engagement envers Option consommateurs.

Mot du directeur général



Christian Corbeil,

directeur général

Option consommateurs a démontré une fois de plus son importance cette année avec la crise inflationniste qui sévit toujours et les nombreux besoins des consommateurs, qui veulent en savoir plus sur leurs droits et connaître les moyens de les appliquer.

Dans la dernière année, nous avons reçu 3285 demandes d'informations pour notre service juridique et nous avons commencé à accompagner les consommateurs dans la rédaction de procédures, notamment de mises en demeure, afin de les aider à obtenir justice en lien avec l'adoption de la *Loi visant à améliorer l'accès à la justice en bonifiant l'offre de services juridiques gratuits ou à coût modique*.

Cette année, Option consommateurs a été active plus que jamais pour représenter les consommateurs et défendre leurs droits devant les décideurs. Nous avons en effet multiplié les interventions auprès des instances gouvernementales que ce soit en matière de services financiers, de concurrence, de voyage, d'énergie ou de droit à la réparation.

À ce sujet, je tiens à souligner l'adoption du projet de loi 29, *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité et l'entretien des biens* qui prévoit plusieurs avancées pour les consommateurs. Des demandes faites par Option consommateurs ont été entendues, notamment l'augmentation des sanctions à certaines contraventions de manière à dissuader les grandes multinationales ainsi que la disponibilité des manuels de réparation en ligne en français et gratuits.

En ce qui a trait au rayonnement de l'organisme, nous rejoignons de plus en plus les consommateurs via notre site web qui cumule près de 225 000 visites cette année et notre tout nouveau compte TikTok a rejoint plus de 1,2 million de personnes. Tous ces visiteurs et utilisateurs sont désormais mieux outillés pour comprendre leurs droits et leurs recours. Option consommateurs agit également comme contrepoids contre la désinformation qui circule sur les réseaux sociaux.

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 aussi grâce à l'implication des membres du conseil d'administration qui croient en la cause. L'apport des bénévoles et des stagiaires est également indispensable à la réussite de notre mission.

Au cours de la prochaine année, nous continuerons à travailler sans relâche pour aider les citoyens et faire d'Option consommateurs un acteur de premier plan dans la défense des droits des consommateurs.

Équipe et conseil d'administration

ÉQUIPE :

Christian Corbeil, directeur général

Myriam Chagnon, directrice générale adjointe

Harry Penso, directeur des services budgétaires

Sylvie De Bellefeuille, avocate, directrice des services juridiques

Marie-Ève Dumont, directrice des communications

Alexandre Plourde, avocat et analyste

Clarisse N'Kaa, avocate et analyste

Véronique Parent, avocate et analyste

Marie-Pier Mondor, conseillère en communications

Johanne Le Blanc, conseillère budgétaire

Sara-Eve Levac, avocate et conseillère juridique

Luis Pineda, analyste en consommation

Samantha H. Sanon, avocate, conseillère budgétaire et juridique

Calos Castiblanco, économiste et analyste

Alyssia Marchetta, conseillère budgétaire

Catherine Bélanger-Khoury, avocate et conseillère juridique

Matthieu Casanova, avocat et conseiller juridique

Colombe Dewavrin, gestionnaire des médias sociaux

Sébastien Boulerice, avocat, conseiller budgétaire et juridique*

** a quitté ses fonctions au courant de l'année*

STAGIAIRES :

Noémie Bernard

Camille Zhou

Nor Benslimane

EMPLOI D'ÉTÉ :

Noémie Bernard

Camille Zhou

AVOCATE BÉNÉVOLE :

Josée Barrette

CONSEIL D'ADMINISTRATION :

Bernard Blackburn, président

Michelangelo Madalena, vice-président

Johanne Gauthier, trésorière

Geneviève Jacob, secrétaire

Marie Lefebvre, administratrice

Marie Pier Thivierge, administratrice

Louis Migault, administrateur

Ferdinand Tchounkeu, administrateur

Festivités 40 ans d'Option consommateurs

L'année 2023 marquait les 40 ans d'existence de l'association, elle a donc été sous le signe de la fête. Pour souligner les 4 décennies au service des consommateurs, ce sont 4 événements qui ont été organisés, soit 3 événements gratuits et ouverts à tous ainsi qu'un souper-bénéfice.

Les festivités ont démarré en mars avec une grande conférence sur les mesures à mettre en place pour aider les consommateurs en période d'inflation et de récession, puis se sont poursuivies en avril avec une table ronde sur le thème des défis énergétiques et des coûts pour les consommateurs. Le 3e événement, au début de mai, a permis aux panélistes de discuter des actions collectives et des moyens pour les rendre plus efficaces.

Les festivités se sont clôturées par un souper-bénéfice à l'Auberge Saint-Gabriel, durant lequel le travail d'employés fidèles à l'organisme a été souligné. Une belle soirée, qui a permis d'amasser près de 111 000\$!



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.

Cette année, nous avons effectué **212 consultations et suivis budgétaires** afin d'aider les consommateurs à mieux gérer leurs finances personnelles, voire à se sortir de l'endettement.

Nous avons aussi répondu à **265 demandes d'informations** portant sur des questions financières et d'énergie telles que le budget, le crédit, le dossier de crédit, les dettes, les agences de recouvrement, la faillite, les conditions de services d'Hydro-Québec et la négociation d'entente de paiement.

Option consommateurs remercie Hydro-Québec pour sa contribution financière qui a permis 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.

Cette année, nous avons donné 64 séances d'information à plus de 833 personnes.

LES SÉANCES OFFERTES :

- ✦ Finances personnelles en santé
- ✦ Un consommateur averti en vaut dix
- ✦ Vos finances en toute sécurité
- ✦ Pratiques commerciales frauduleuses et maltraitance financière. Comment les reconnaître et s'en protéger?

- ✦ Les proches aidants et les méthodes de gestion des finances d'autrui
- ✦ Le vol d'identité
- ✦ Solutions à l'endettement
- ✦ Les institutions financières

Prêt du quartier : le petit prêt qui fait une différence



Prêt du quartier est offert par Option consommateurs depuis plus de 20 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.

Dans la dernière année, Option consommateurs a collaboré avec une cinquantaine d'organismes des quartiers centraux de Montréal pour accorder les prêts. Elle a reçu 25 demandes de prêt, ce qui l'a amenée à accorder 11 prêts, de 600\$ en moyenne. Près de 36 % de ces prêts ont servi à l'achat de meubles, 20 % à payer les frais de déménagement et 20 % à l'achat de meubles.

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 2023-2024, Option consommateurs a répondu à **3285** demandes d'informations de **consommateurs** par téléphone ou par courriel.

Les questions traitées touchaient notamment les garanties, les contrats, les clauses abusives, les problèmes de livraison, les pratiques commerciales, les achats effectués à distance et l'automobile.

Option consommateurs tient à souligner l'apport du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS), de Centraide du Grand Montréal, de la Chambre des notaires du Québec (Fonds d'études notariales), de l'Office de la protection du consommateur ainsi que de l'Autorité des marchés financiers. Leurs appuis financiers permettent à Option consommateurs de réaliser sa mission et ses activités d'aide directe aux consommateurs.

Soutien aux ménages à faible revenu



Option consommateurs est intervenue comme tiers dans le cadre du programme *Soutien aux ménages à faible revenu d'Énergir*.

Ce programme était destiné à accorder de l'aide financière supplémentaire à des ménages à faible revenu propriétaires d'une maison unifamiliale, d'un duplex ou d'un triplex lorsqu'ils participent à un des programmes d'efficacité énergétique d'Énergir. Il visait également à accorder de l'aide financière supplémentaire aux propriétaires d'immeubles multilocatifs dont un ou plusieurs

logements sont occupés par des ménages à faible revenu locataires; clients ou non, lorsqu'ils participent à un des programmes d'efficacité énergétique d'Énergir. Le programme a pris fin le 30 septembre 2023.

Option consommateurs tient à remercier Énergir pour ce programme.

Fonds Accès Justice

Nous avons été mandatés par le ministère de la Justice du Québec pour réaliser deux projets pilote visant à aider les consommateurs à faire valoir leurs droits et à obtenir justice.

Le premier projet a permis de rédiger des procédures et d'accompagner les personnes qui se représentent seules à la Cour des petites créances. Ce projet s'est inscrit dans la foulée de l'adoption du projet de loi 34, *Loi visant à améliorer l'accès à la justice en bonifiant l'offre de services juridiques gratuits ou à coût modique*, et a permis notamment de préparer notre organisme dans la livraison des services futurs de conseils juridiques à la population et d'accompagnement.

Le second projet réalisé touchait la médiation en matière de critiques et/ou de diffamation en ligne. Il avait pour objectif de favoriser l'accès à la justice en ce domaine et de prévenir la judiciarisation des poursuites des commerçants contre les consommateurs qui affichent des commentaires susceptibles de nuire à la réputation de leurs commerces. Le projet a permis aux consommateurs et aux commerçants de trouver une solution satisfaisante à leur différend hors des tribunaux.

La réalisation de ces activités a été rendue possible grâce au ministère de la Justice du Québec, que nous remercions.

Secrétariat à la condition féminine

Option consommateurs a produit 8 ateliers interactifs accessibles sur son site web sous le thème *Aimer sans s'appauvrir*. Ces ateliers permettront à chacun des partenaires du couple d'obtenir de précieux outils pour prendre des décisions éclairées et pour accroître leur autonomie et leur sécurité financière tout au long de la relation de couple qu'il y ait des enfants ou non. De quelle façon aborder le sujet tabou de l'argent dans le couple? Comment

voir clair dans ses finances? Quel est le meilleur mode de partage des dépenses? Quel type d'union choisir et quoi prévoir en cas de séparation?

Les ateliers seront disponibles sur le site web d'Option consommateurs et promus durant l'année 2024-2025.

Ces ateliers ont été produits grâce au soutien financier du Secrétariat à la condition féminine que nous remercions.

Campagnes et baladodiffusion

Campagne de vidéos informatives

Nous avons produit 20 capsules vidéo informatives d'une minute ou moins traitant des droits des consommateurs et de leurs recours, spécialement conçues pour les plateformes de médias sociaux les plus prisées par les jeunes (YouTube shorts, Instagram et TikTok).

Différents sujets touchant les consommateurs ont été abordés dans ces vidéos, que ce soient les différents types de garanties, la politique d'exactitude des prix, les achats sur les sites de revente entre particuliers, le dropshipping ou encore le dossier de crédit pour ne nommer que ceux-là. Ces vidéos cumulent plus de 400 000 visionnements sur les différents réseaux sociaux d'Option consommateurs.

Option consommateurs remercie l'Office de la protection du consommateur qui a financé la réalisation de cette campagne.

Balado Les petits caractères

Nous avons diffusé, pour une quatrième saison, le balado *Les petits caractères*, un espace de discussion et d'expérimentation visant à poser un regard critique sur les enjeux de consommation et à sensibiliser le grand public sur ses droits.

Le balado était animé par Marianne Spear, jeune communicatrice et vulgarisatrice de questions financières et de consommation. Chaque 2 semaines, elle s'entretenait avec nos experts ou encore avec des experts invités sur des sujets tels que l'inflation alimentaire, la préparation à la retraite, les contrats avec les gyms ou encore les risques des critiques en ligne.

Les quatorze épisodes de la saison cumulent jusqu'à maintenant plus de 10 000 écoutes sur les différentes plateformes de diffusion de balados.

Option consommateurs tient à remercier l'Office de la protection du consommateur qui a financé la réalisation de 14 épisodes du balado.



Projet sur le droit de commercer en français

C'est avec beaucoup de fierté que nous avons terminé la troisième et dernière année du projet en partenariat avec le ministère de la Langue française. Le projet avait pour but d'éduquer les consommateurs sur leur droit d'être servis et informés en français lorsqu'ils font affaire avec un commerçant au Québec.

Pour clore la campagne, nous avons mis de l'avant des initiatives variées telles que des prérolls au cinéma, à la télévision et en ligne, de la visibilité dans La Presse+ et un message radio de 30 secondes.

Avec son accroche « Sers-toi de ta langue », la campagne piquait la curiosité tout en faisant un lien évident avec la langue française. Sa signature, « Commercer en français, ce n'est pas en option. » rappelait qu'il s'agit d'une question de droit pour le consommateur tout en faisant un clin d'œil au nom de l'organisme. Comme les deux premières années de campagne, cette année a encore été un franc succès.

Nous avons d'ailleurs remporté le prix dans la catégorie *Le français, langue du commerce* lors du Gala des Mérites du français organisé par l'Office québécois de la langue française.

La réalisation de ces activités a été rendue possible grâce au ministère de la Langue française, que nous remercions.

Projet Équiterre

« Pour des transports à taille humaine »

Option consommateurs a été un partenaire d'Équiterre pour sa campagne « Pour des transports à taille humaine », portant sur les conséquences des gros véhicules sur l'environnement, la sécurité et les finances personnelles.

Pour cette dernière année de projet, nous avons fait la promotion des outils développés précédemment (guide de référence pour l'achat ou la location d'un véhicule neuf ou usagé, fiche technique pour les jeunes conducteurs) et continué à participer aux comités organisés par Équiterre afin de partager nos réflexions et recommandations.

Campagne sur les pièges à l'épicerie

Option consommateurs a été choisie pour tenir une campagne pour informer les consommateurs canadiens et leur donner des outils pour qu'ils puissent se défendre contre les pièges que l'on trouve à l'épicerie. Ces pièges encouragent les consommateurs à acheter plus ou les empêchent de profiter des meilleurs prix, ce qui fait gonfler le prix de leur panier d'épicerie. Cette campagne leur permettra de se prémunir contre ces pièges et ainsi réduire les effets de l'inflation sur leur portefeuille. Le projet se déroule sur une période de 16 mois.

Option consommateurs remercie le Bureau de la consommation (BC) d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE) pour le soutien financier.

Projet sur l'écart de revenu à la retraite entre les hommes et les femmes

Option consommateurs a reçu du financement de la Fondation Lino et Mirella Saputo pour développer une série d'outils dans le but d'informer les femmes sur l'écart de revenu à la retraite et sur les obstacles à l'épargne qu'elles rencontrent en plus de leur prodiguer des conseils pour les aider. Nous ferons également deux campagnes d'information pour promouvoir les outils.

Nous produirons aussi une formation qui sera présentée dans des organismes soutenant les femmes en plus d'offrir des consultations budgétaires dédiées pour aider les femmes à épargner ou pour trouver des solutions avec les revenus prévus à la retraite s'ils semblent insuffisants. Le projet se déroulera sur une période de trois ans.

Option consommateurs tient à remercier chaleureusement la Fondation Lino et Mirella Saputo pour ce soutien financier.

Nos actions collectives

Durant l'année 2023-2024, Option consommateurs a conclu des ententes dans plusieurs dossiers d'action collective en cours, en plus de déposer une nouvelle demande.

En octobre 2023, nous avons déposé une demande d'autorisation d'exercer une action collective contre les entreprises Billets.ca et 514-Billets.com. On reproche notamment à ces entreprises de revendre de billets de ne pas avoir les autorisations requises par la loi pour revendre des billets à des prix supérieurs à ceux permis par les producteurs de spectacles.

En février 2024, la Cour supérieure a approuvé une entente conclue avec Desjardins Sécurité financière dans l'action collective portant sur la protection cancer. Option consommateurs reprochait à Desjardins d'avoir ajouté une protection en cas de diagnostic de cancer à l'assurance vie-épargne des membres et d'avoir augmenté leurs primes sans avoir obtenu leur consentement. L'entente a permis aux membres qui ne souhaitaient pas cette protection de l'annuler et d'être remboursés pour les primes qu'ils avaient payées. Cette entente permettra aussi le versement de sommes importantes à des organismes de bienfaisance.

D'autres ententes totalisant 42 165 000\$ avec des entreprises que nous poursuivons dans le cadre de l'action collective sur les condensateurs électrolytiques ont été approuvées par la Cour supérieure. Aussi, une transaction d'une valeur de 7 millions de dollars a été approuvée dans l'action collective concernant les navires rouliers (RoRo). Ces dossiers se poursuivent à l'égard des entreprises qui n'ont pas conclu d'entente.



Actions collectives

Recherche

Cette année, grâce à une contribution du Bureau de la consommation d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada, nous avons commencé la réalisation de trois recherches :

- ✦ « Finfluenceurs » ou influenceurs en finance : Entre suggestion et conseil - Quelle protection pour les consommateurs ?
- ✦ Les conséquences de la pénurie de main-d'œuvre sur la protection des droits des consommateurs et la qualité du service à la clientèle.
- ✦ Bon, très bon, ou excellent ? Les consommateurs et l'encadrement du pourboire au Canada.

Nous avons également rendu publiques trois recherches réalisées au cours de l'année ou des deux années précédentes :

- ✦ Prévoir l'imprévu : les mesures d'indemnisation des consommateurs lors d'événements catastrophiques.
- ✦ Les critiques faites aux entreprises par l'entremise des médias sociaux et des plateformes numériques : une voie de justice alternative ?
- ✦ Acheter maintenant, payer plus tard : examen des risques et des recours.

Finalement, grâce au soutien financier du Commissariat à la vie privée du Canada, nous avons réalisé la recherche :

- ✦ Dans la matrice : La protection de la vie privée des consommateurs dans le métavers.

Les résultats de cette recherche seront rendus publics au cours de l'année 2024-2025.

Une présence active dans les médias

Durant l'exercice 2023-2024, Option consommateurs a été particulièrement active sur le plan médiatique. Nous avons donné **305 entrevues** dans les médias nationaux et régionaux (un record!) et **publié une dizaine de communiqué de presse ou lettres ouvertes**.

Ces interventions ont permis, entre autres, de diffuser les résultats de nos recherches, de proposer de revoir la structure hypothécaire comme une des solutions à la crise du logement ou encore de demander le renforcement de projets de loi. Option consommateurs a également présenté des propositions lors des consultations prébudgétaires tant au niveau fédéral que provincial et a fait connaître l'avancement de certaines de ses actions collectives.

Baromètre de confiance envers les industries

Option consommateurs a publié, pour une troisième année, les résultats de son sondage tenu en février et mars 2024 appelé le Baromètre de confiance envers les industries.

L'accent a été mis cette année sur les résultats liés à la fraude bancaire. En effet, notre sondage a permis de dévoiler que trois Canadiens sur dix ont été victimes d'une fraude bancaire et près du quart d'entre eux ont dû multiplier les démarches auprès de leur institution financière pour se faire rembourser.

Le sondage mené par la firme Léger a aussi permis de découvrir que seulement 26 % des répondants ont accédé gratuitement à leur dossier de crédit en ligne alors qu'il s'agit d'un des principaux moyens de s'assurer de ne pas avoir été victime d'un vol d'identité.

Ces données ont fait l'objet d'une belle couverture médiatique. Des médias ont également abordé les résultats du sondage traitant des critiques en ligne ainsi que de la réduplication et de la déqualification.

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 à envisager, 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.

Pour ce qui est des services financiers, nous participons au Comité consultatif des consommateurs de l'Autorité des marchés financiers (AMF). Nous siégeons également au comité consultatif FinPaie qui discute des développements sectoriels touchant le système de paiements canadien.

En ce qui a trait au volet budgétaire, nous participons au Comité pour soutenir la transition énergétique des ménages à faible revenu qui est chapeauté par le Secteur de l'innovation et de la transition énergétique du ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles.

Nous siégeons également à la Table d'Échanges Desjardins. De plus, nous participons aux processus de consultation réglementaire d'Énergir et d'Hydro-Québec Distribution.

En outre, Option consommateurs est membre de la Corporation de développement Centre-Sud et de la CDC Plateau-Mont-Royal. Nous siégeons également à la Table Peter-McGill qui a comme mission de regrouper diverses instances du centre-ville ouest pour améliorer la vie du quartier. Nous sommes aussi membre du comité des partenaires - projet pilote de fiducie volontaire régionale avec la Fédération des OSBL d'habitation de Montréal et l'accueil Bonneau. Nous avons également agi à titre de panéliste lors du Forum sur les inégalités de patrimoine de l'Observatoire québécois des inégalités.

Nous participons aussi à la Table de concertation intersectorielle pour mieux encadrer les produits, services et moyens amaigrissants (PSMA) et siégeons au comité de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST).

Sur le plan de l'accès à la justice, Option consommateurs fait partie de la Coalition pour l'aide juridique, en plus d'être 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 au conseil d'administration de la Fondation Claude Masse.



Régie de l'énergie

Au cours de l'année 2023-2024, Option consommateurs a participé à l'audience concernant l'état financier d'Énergir tenue devant la Régie de l'énergie, en préparation de la cause tarifaire pour l'année 2024-2025.

Nous avons notamment souligné l'importance d'une stratégie intégrée pour la transition énergétique, qui tiendrait compte à la fois de l'augmentation prévue de la demande en énergie propre et des besoins d'efficacité énergétique, afin d'assurer un approvisionnement durable et équitable.

Nous avons continué à intervenir activement dans les dossiers relatifs à la biénergie. Dans ce dossier, une entente entre Hydro-Québec et Énergir prévoit que le distributeur d'électricité versera à Énergir une compensation pour la perte des revenus qu'engendra la conversion de systèmes de chauffage au gaz naturel à un système qui utilisera une combinaison entre le gaz et l'électricité. Option consommateurs s'oppose à ce que les consommateurs d'électricité paient pour cette compensation via les tarifs d'électricité. Elle est intervenue tant devant la Régie de l'énergie que devant la Cour supérieure pour ainsi défendre les droits des consommateurs.



À la défense de vos droits

Option consommateurs a été très active au cours de l'année 2023-2024 en matière de représentations puisqu'elle a participé à de nombreuses consultations des gouvernements afin de faire valoir les droits des consommateurs et d'améliorer les projets de loi pour qu'ils protègent le mieux possible les consommateurs.



Commission d'accès à l'information

Option consommateurs a soutenu les grandes orientations proposées par la Commission d'accès à l'information quant à l'interprétation des critères de validité du consentement dans la nouvelle mouture de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. Option consommateurs a proposé davantage de précisions au sujet de certains éléments proposés dans les lignes directrices.



Consultations prébudgétaires

Option consommateurs a déposé des recommandations aux gouvernements provincial et fédéral dans le cadre de leur consultation prébudgétaire respective. Elle a notamment proposé des mesures pour aider les consommateurs devant la crise du logement et demandé aux gouvernements de s'attaquer à la réinflation et de renforcer les normes sur l'affichage des prix pour mieux protéger les consommateurs à l'épicerie.



Consultation sur l'encadrement et le développement des énergies propres au Québec

Option consommateurs a déposé un mémoire mentionnant que le gouvernement devrait élaborer et mettre en place un plan intégré de transition énergétique tenant compte des capacités de production, de transport et de distribution de l'énergie. Ce plan devrait aussi tenir compte des changements à venir dans la demande d'énergie dans les secteurs économiques en développement. Option consommateurs a aussi rappelé l'importance du rôle de la Régie de l'énergie dans la fixation des tarifs.



Consultation sur le renforcement de la concurrence dans le secteur financier

Option consommateurs a présenté ses commentaires dans le cadre de cette consultation menée par le ministère des Finances fédéral en demandant notamment de réduire les frais bancaires et les taux d'intérêt applicables aux cartes de crédit, de favoriser l'entrée d'institutions bancaires étrangères dans le marché canadien ou encore de modifier la *Loi sur les banques* afin d'empêcher que les consommateurs voient leur compte bancaire être fermé sans raison valable.



Consultations publiques en matière de lutte contre la pauvreté

Option consommateurs a déposé un mémoire lors de cette consultation afin de proposer une série de mesures visant à aider les consommateurs telles que de bonifier certaines allocations gouvernementales et d'assurer un meilleur accès au logement. Elle en a également profité pour proposer diverses mesures pour renforcer les droits des consommateurs et soutenir les groupes de défense de droits au Québec.



Lettre ouverte pour revoir la structure hypothécaire

Option consommateurs a publié une lettre ouverte dans les médias en invitant le gouvernement à moderniser la structure hypothécaire canadienne afin d'assurer une sécurité accrue aux ménages en s'inspirant du modèle américain. En effet, aux États-Unis, les taux hypothécaires sont généralement négociés sur une plus longue période qu'au Canada et les règles liées aux conditions d'admissibilité pour les prêts hypothécaires sont plus strictes. Ces mesures permettent aux propriétaires d'être moins vulnérables devant les variations du taux d'intérêt.



Office des transports du Canada

Option consommateurs a proposé des améliorations afin de clarifier et de bonifier les droits des passagers aériens et de simplifier l'application du Règlement sur la protection des passagers aériens. Elle a également profité de la consultation pour présenter des commentaires supplémentaires sur le nouveau processus de plainte pour lequel elle éprouvait certaines inquiétudes.



Plan d'action gouvernemental Vieillir et vivre ensemble 2024-2029

Option consommateurs a déposé un mémoire dans le cadre de cette consultation visant les besoins et les services aux personnes âgées. Elle a proposé notamment la création de nouvelles mesures fiscales, tant pour les aînés de 65 ans et plus que pour les entreprises qui continueront à les employer, la bonification des mesures actuelles ainsi que l'augmentation des sommes et de la visibilité attribuées aux ACEF afin de pouvoir soutenir le gouvernement vers leurs objectifs du plan d'action 2024-2029.



Projet de loi 29 – *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens*

Option consommateurs a proposé des modifications au projet de loi afin de renforcer ses objectifs et de mieux protéger les consommateurs. Parmi ses propositions, celles d'augmenter les sanctions à certaines contraventions de manière à dissuader les grandes multinationales ainsi que d'assurer la disponibilité des manuels de réparation en ligne en français et gratuits, ont été entendues.



Projet de loi 30 - Loi modifiant diverses dispositions principalement dans le secteur financier

Option consommateurs a souligné que ce projet de loi contient des avancées significatives pour renforcer la protection des consommateurs, notamment l'introduction de la responsabilité solidaire des administrateurs et dirigeants en cas de manquement, mais qu'elle s'inquiète d'une baisse du niveau de compétence en permettant à des individus agissant sous la supervision d'un expert en sinistre d'exercer des actes qui étaient jusqu'à présent réservés exclusivement à ces derniers.



Projet de loi C-27 – Loi de 2022 sur la mise en œuvre de la Charte du numérique

Option consommateurs s'est inquiétée que la nouvelle mouture de cette loi ne parvienne pas à protéger efficacement les consommateurs canadiens. Selon elle, la loi manquait de mordant, en se montrant insuffisamment dissuasive. Elle a ensuite proposé plusieurs améliorations afin de mieux protéger la vie privée des consommateurs, notamment en améliorant le cadre de protection des enfants et en renforçant le contrôle des consommateurs sur leurs renseignements personnels.



Projet de loi C-56 - Loi modifiant la Loi sur la taxe d'accise et la Loi sur la concurrence

Option consommateurs a présenté ses observations au sujet de ce projet de loi en soulignant d'abord qu'elle accueillait favorablement les modifications proposées à la Loi sur la concurrence pour ensuite suggérer des mesures supplémentaires, notamment afin d'assurer que le Bureau de la concurrence ait les coudées franches dans l'exécution de son mandat.



Rencontre avec des députés à Ottawa

Option consommateurs s'est rendue à Ottawa pour rencontrer les députés de différents partis politiques (Gabriel Ste-Marie, Bloc Québécois, Yves Perron, Bloc Québécois, Alexandre Boulerice, Député de Rosemont - La Petite-Patrie, NPD, Luc Berthold, Parti conservateur, Pierre Paul-Hus, Parti conservateur). L'objectif de ces rencontres était de les sensibiliser aux préoccupations des consommateurs notamment en matière d'alimentation, de télécommunications et de concurrence afin de trouver des solutions pour les aider. Elle était présente avec des représentants de l'Union des consommateurs et du Centre pour la défense de l'intérêt public.



Taux d'intérêt criminel

Option consommateurs est intervenue à plusieurs reprises relativement aux propositions d'abaisser le taux d'intérêt criminel et pour la lutte contre les prêts à conditions abusives. En mai 2023, elle a écrit une lettre puis s'est présentée en commission parlementaire sur le projet de loi C-47 qui traitait aussi de transport aérien et instaurait un seul organisme externe pour traiter les plaintes contre les banques. Finalement, en décembre 2023, Option consommateurs a commenté les propositions faites pour protéger les consommateurs du crédit à taux élevé.

Merci de votre soutien

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

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

Fondation Lino et Mirella Saputo

Fondation Trottier

Hydro-Québec

Ministère de la Justice du Québec

Ministère de la Langue française

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

Office de la protection du consommateur

Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

Secrétariat à la condition féminine

Ville de Montréal

Partenariats

Option consommateurs a continué de travailler afin de solidifier la pérennité de ses actions auprès des consommateurs en augmentant ses revenus autonomes.

En 2023-2024, Option consommateurs a renouvelé son partenariat avec la Chambre des notaires du Québec et a poursuivi celui avec la Chambre de la sécurité financière, tous deux à titre de partenaire principal, permettant ainsi de soutenir notre mission.

Nous avons notamment tenu en octobre 2023 avec la Chambre de la sécurité financière, un webinaire sur les influenceurs financiers afin de donner des outils aux consommateurs pour identifier les véritables experts et les questions à se poser avant de suivre les conseils d'un influenceur.

Option consommateurs souligne aussi le soutien de son premier partenaire majeur l'*Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ)*, avec qui elle entretient des liens depuis plusieurs années déjà. La mission de l'OACIQ est d'assurer la protection du public lorsqu'il utilise les services de courtage immobilier encadrés par la loi. Ce partenariat est donc une belle occasion de mieux faire connaître aux consommateurs le métier de courtier et son encadrement.

Nous tenons à remercier ces organisations pour leur appui!



 **TÉLÉPHONE**

514 598-7288 (appels locaux)
1 888-412-1313 (partout au Canada)

 **COURRIEL**

info@option-consommateurs.org

 **INTERNET**

option-consommateurs.org