

# Rapport d'activités

2025-2026

# 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 2025	08
Aide directe aux consommateurs	09
Notre service de conseil et d'accompagnement juridiques	13
Campagnes et projets	14
Recherche	20
Représentation	22
Merci de votre soutien	29
Partenariats	30

# Mot du président



## **Bernard Blackburn,**

président du conseil d'administration

Depuis 43 ans maintenant, Option consommateurs est au service de la population. Malgré le passage des années, nous continuons de constater à quel point les besoins sont grands, voire grandissants, et qu'il est primordial de soutenir les consommateurs, en particulier les consommateurs en situation de vulnérabilité. Que ce soit en matière budgétaire ou juridique, il est crucial de les informer, de les accompagner, et de défendre leurs droits.

Option consommateurs demeure une association indépendante. Cette indépendance est fondamentale : elle nous permet de porter une voix libre, crédible et rigoureuse, toujours guidée par l'intérêt des consommateurs et jamais par des intérêts commerciaux ou politiques.

Au cours de la dernière année, nous avons complété un important exercice de planification stratégique pour la période 2026-2030. Cet exercice a mobilisé l'équipe, le conseil d'administration ainsi que plusieurs partenaires. Notre planification stratégique repose sur trois grands axes.

Le premier est la santé organisationnelle. L'un de nos objectifs majeurs est d'assurer, à long terme, une autonomie financière solide pour Option consommateurs.

Le deuxième axe est l'engagement envers les consommateurs. Cela se traduit notamment par la structuration et la consolidation d'une offre de services claire, accessible et adaptée aux besoins de toute la population, par le renforcement de notre rôle de chien de garde et par le lancement formel de notre service juridique.

Enfin, le troisième axe est le leadership et la notoriété. Nous souhaitons affirmer Option consommateurs comme une référence incontournable et indépendante auprès des gouvernements et des institutions, renforcer notre influence pour mieux défendre les droits des consommateurs, et développer des partenariats stratégiques afin d'amplifier notre impact.

Il ne s'agit là que d'un aperçu du chemin que nous souhaitons parcourir. Une chose est certaine : vous entendrez parler d'Option consommateurs au cours des prochaines années — et pour de bonnes raisons.

Je tiens à remercier chaleureusement les membres du conseil d'administration pour leur dévouement tout au long de la dernière année. Je souhaite également, au nom du conseil, remercier toute l'équipe d'Option consommateurs pour son travail remarquable et pour l'impact réel qu'elle a, chaque jour, dans la vie des consommateurs.

# Mot du directeur général



## Christian Corbeil,

directeur général

L'année qui vient de s'écouler a été marquée par une mobilisation remarquable de tous ceux et celles qui soutiennent Option consommateurs. Je tiens d'abord à exprimer ma profonde gratitude envers l'ensemble de nos partenaires. Votre appui fidèle, année après année, est essentiel à la réalisation de notre mission. Dans un contexte souvent incertain, pouvoir compter sur votre confiance est un véritable levier pour notre action.

Je souhaite souligner tout particulièrement l'apport de notre partenaire de longue date, Belleau Lapointe, qui célèbre cette année son 25<sup>e</sup> anniversaire. Depuis plus de 22 ans, leur équipe nous accompagne avec rigueur et détermination dans la défense des droits des consommateurs dans nos actions collectives. Ensemble, nous avons mené plus de 25 recours, permettant de récupérer des centaines de millions de dollars, voire plus d'un milliard, au bénéfice des consommateurs. Ce partenariat exemplaire contribue de manière significative à l'avancement de notre mission, et nous sommes fiers de poursuivre cette collaboration.

Je tiens également à mettre en lumière le travail exceptionnel de notre équipe. L'engagement, la compétence et le dévouement de nos employés font d'Option consommateurs l'organisation qu'elle est aujourd'hui. Qu'il s'agisse de représentation auprès des instances gouvernementales, d'accompagnement de consommateurs en situation de vulnérabilité, d'activités d'information et de sensibilisation, de recherches ou d'analyses, chacune et chacun contribue concrètement à la défense des droits des consommateurs.

Je souhaite aussi remercier nos stagiaires et bénévoles, dont l'implication est précieuse, ainsi que les membres de notre conseil d'administration. Leur engagement et leurs conseils éclairés jouent un rôle déterminant dans la gouvernance et le développement de notre organisation.

Enfin, je désire souligner l'importante contribution de celles et ceux qui participent à la réalisation de nos activités, notamment notre événement-bénéfice, qui constitue un moment clé de rassemblement et de soutien.

L'année 2026-2027 s'annonce déjà bien remplie. Plus que jamais, Option consommateurs poursuivra ses efforts pour informer, accompagner et défendre les consommateurs. C'est grâce à votre appui et à notre travail collectif que nous pourrions relever les défis à venir et continuer à faire une réelle différence.

# 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

Samantha H. Sanon, avocate, conseillère budgétaire et juridique

Calos Castiblanco, économiste et analyste

Janie Beaudoin, notaire et conseillère juridique

Lucas Kuhlmann, conseiller budgétaire

Léa Chardin, analyste en consommation

Liliia Chebab, avocate et conseillère juridique

Matthieu Déborbe, avocat et conseiller juridique

Luis Pineda, analyste en consommation\*

Catherine Bélanger-Khoury, avocate et conseillère juridique\*

Matthieu Casanova, avocat et conseiller juridique\*

\*ont quitté leurs fonctions au cours de l'année.

# Stagiaires et étudiants en droit :

## ÉTUDIANTE AU BARREAU :

Nadyne Bernier

## ÉTUDIANTES EN DROIT :

Marilou Bouchard

Justine Ayoub

Diana Andrei

## EMPLOI D'ÉTÉ :

Marilou Bouchard

## AVOCATE BÉNÉVOLE :

Josée Barrette

## CONSEIL D'ADMINISTRATION :

Bernard Blackburn, président du CA

Marie Lefebvre, vice-présidente

Johanne Gauthier, trésorière\*

Louis Migault, secrétaire

Marie Pier Thivierge, administratrice

Michelangelo Madalena, administrateur

Ferdinand Tchounkeu, administrateur

Catherine Gauthier, administrateur

Céline Sage, administratrice

Geneviève Jacob, administratrice \*

\*ont quitté leurs fonctions

# Événement-bénéfice annuel

C'est le 24 avril 2025 que 135 participants se sont réunis à la Passerelle-Perspective du Vieux-Port de Montréal pour soutenir la mission d'Option consommateurs et échanger avec d'autres acteurs clés du milieu de la consommation.

Trois prix Option consommateurs ont été remis lors de cette soirée. Le premier prix a permis de souligner la contribution exceptionnelle de Sylvain Masse, directeur général de Protégez-vous de 2016 à 2025, qui a œuvré au sein de l'organisation depuis 1989. Nous tenions à souligner son travail des dernières décennies auprès de ce média dédié à mieux informer et protéger les consommateurs.

Les deux autres prix ont été remis au duo Isabelle Thibeault, anthropologue et spécialiste des finances personnelles, et Jacques Nantel, professeur émérite de marketing au HEC Montréal. Les experts ont uni leurs forces en coécrivant le livre *C'en est fait de notre société de consommation!* présentant les limites de la culture de l'abondance, mais aussi des voies de sortie afin d'évoluer autrement en tant que citoyen et en tant que consommateur. Chacun, à sa façon et depuis de nombreuses années, apporte beaucoup à la protection des consommateurs et aux gens en situation de vulnérabilité. La sortie de leur livre était l'occasion parfaite pour souligner leur travail et leur carrière respective.

La soirée a permis d'amasser 100 000 \$, ce qui permettra à l'organisme de poursuivre sa mission d'aider les consommateurs et de défendre leurs droits.



# Aide directe aux consommateurs

Guidés par notre approche sans jugement ni directivité, nous accompagnons un nombre important de personnes ou de familles confrontées à une augmentation du coût de la vie, à la hausse des prix des biens et services, ainsi qu'aux fluctuations économiques. À travers nos consultations budgétaires, notre programme Prêt du quartier, nos séances d'information, 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.

Voici quelques témoignages de consommateurs :

**« MERCI À VOUS M<sup>ME</sup> SANON POUR  
LA RENCONTRE ET MERCI POUR LES LIENS,  
TRUCS ET ASTUCES, CAR C'EST APPRÉCIÉ ! »**

**« UN GRAND MERCI POUR TOUTES  
CES RESSOURCES ET POUR  
NOTRE RENDEZ-VOUS. »**

**« J'AI TROUVÉ NOTRE RENCONTRE  
DES PLUS ÉCLAIRANTES SUR MES  
HABITUDES FINANCIÈRES. »**

**« MERCI POUR LES GRILLES QUE VOUS  
M'AVEZ FAIT PARVENIR. J'AI APPRÉCIÉ  
NOTRE RENCONTRE, CELA RÉPONDAIT BIEN  
À MES BESOINS. »**

## Notre service de consultations budgétaires

Cette année, nous avons effectué **288 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 **280 demandes d'information** 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.*

## Nos séances d'informations

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 114 séances d'information à 1472 personnes.**

### LES SÉANCES OFFERTES :

- ✕ La violence économique, la reconnaître et s'en sortir
- ✕ Tout sur le vol d'identité et comment le prévenir
- ✕ Un consommateur averti en vaut dix
- ✕ Les proches aidants et les méthodes de gestion des finances d'autrui
- ✕ Pratiques commerciales illégales : Comment les reconnaître et s'en protéger ?
- ✕ Gestion des finances personnelles et endettement chez les aînés
- ✕ Gestion des finances et sensibilisation à la maltraitance à l'intention des proches aidants
- ✕ Vos finances en toute sécurité
- ✕ La retraite des femmes
- ✕ Osez penser la retraite
- ✕ Mort numérique: le sort de vos données après le décès

## 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 évite de 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 19 demandes de prêt, ce qui l'a amenée à en accorder 8 de 730 \$ en moyenne. Près de 26 % de ces prêts ont servi à l'achat d'équipements pour le travail, 15 % à payer des dépenses reliées aux soins de santé et 15 % à l'achat des meubles.

Voici un exemple d'une histoire vécue par une usagère du service :

*Après avoir dû quitter ses parents rapidement avec son enfant, une jeune femme a pu compter sur le programme Prêt du Quartier pour prendre un nouveau départ. Grâce au financement obtenu, elle a pu meubler son logement avec deux lits et quelques fournitures indispensables. C'est avec beaucoup d'émotion qu'elle est venue nous voir lors de son dernier paiement pour nous remercier. Elle entame aujourd'hui un chapitre prometteur de sa vie : un nouvel emploi et le début d'une carrière dans les Forces armées canadiennes.*

## Collaboration avec la Mission Old Brewery



La Mission Old Brewery et Option consommateurs collaborent dorénavant sur un projet visant à intervenir pour éviter que des personnes ne se retrouvent en situation d'itinérance.

Dans le cadre de ses consultations budgétaires, Option consommateurs identifie des personnes qui

sont susceptibles de perdre leur logement. Ces personnes sont alors dirigées vers la Mission Old Brewery qui pourra les accompagner afin de trouver des solutions concrètes et éviter qu'elles ne se retrouvent à la rue. Nous allons continuer à travailler avec cet organisme au cours de la prochaine année.

## 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 2025-2026, Option consommateurs a répondu à **4185** demandes d'information de **consommateurs** par téléphone ou par courriel.

Les questions traitées touchaient notamment l'automobile, les garanties, les contrats, les représentations commerciales, les télécommunications et les achats en ligne.

En janvier 2025, l'équipe juridique s'est enrichie de l'expertise d'une notaire. Sur une base quotidienne, celle-ci répond aux questions des consommateurs à la fois sur des enjeux liés au droit de la consommation, mais aussi sur des questions qui touchent plus particulièrement des sujets relevant du droit notarial (ex. hypothèque ou succession). Tant les consommateurs que les membres de l'équipe juridique bénéficient de cette nouvelle expertise.

De plus, depuis janvier 2026, Option consommateurs a embauché un avocat qui a le mandat de développer l'expertise de l'équipe juridique dans les domaines de l'automobile et de la rénovation immobilière. Comme un nombre important des demandes d'information transmises par les consommateurs vise des problèmes liés à l'automobile, l'équipe juridique sera mieux outillée pour informer les consommateurs sur leurs droits. Il en va de même pour les enjeux en lien avec la rénovation immobilière, lesquels peuvent être à la fois coûteux et complexes pour les consommateurs qui y font face.

*Option consommateurs tient à remercier le Fonds d'études notariales, volet Impact de la Chambre des notaires pour l'aide financière ayant permis le développement de l'expertise notariale et de celle liée à l'automobile et à la rénovation.*

## Collaboration avec les centres Info-justice

Les juristes d'Option consommateurs ont animé 4 séances d'information auprès des juristes des centres Info-justice afin de les outiller à mieux répondre aux citoyens qui les consultent sur des enjeux en lien avec le droit de la consommation. Ces séances ont porté sur trois thèmes :

- les principaux enjeux en droit de la consommation ;
- les questions en lien avec l'automobile ;
- les recours permettant de mettre fin à un contrat ;

Ces séances d'information ont aussi permis de mieux faire connaître nos services respectifs, en plus de créer un contact plus direct entre les juristes.

# Notre service de conseil et d'accompagnement juridiques

Nous avons poursuivi le développement, à petite échelle, de notre service juridique afin d'offrir des conseils et de l'accompagnement juridiques aux consommateurs qui en ont besoin lors d'une mésentente avec un commerçant. Jusqu'à maintenant, 128 consommateurs ont bénéficié de ces services offerts gratuitement.

Parmi ces 128 dossiers, 48 ont été réglés à la satisfaction des consommateurs, et 3 dossiers ont fait l'objet d'un jugement favorable au consommateur à la Cour des petites créances.

Parmi l'ensemble de ces dossiers, deux types d'enjeu ont retenu particulièrement notre attention. D'abord, la fraude bancaire. Les avocats d'Option consommateurs ont accompagné 32 personnes victimes de fraude, dont 29 personnes aînées fraudées pour tenter de récupérer l'argent perdu.

Jusqu'à présent, grâce à cet accompagnement, ces personnes ont pu récupérer un total de près de 104 000\$, et 14 dossiers sont toujours en cours.

L'autre enjeu qui a donné du fil à retordre aux consommateurs que nous avons accompagnés est la vente itinérante accompagnée d'un contrat de financement. En effet, 28 de nos clients ont acheté un aspirateur à prix abusif auprès de la même entreprise de vente itinérante, et ont tous (et souvent à leur insu) vu cet achat financé par la même entreprise de financement. Tant les pratiques du vendeur itinérant que celle d'entreprise de financement étaient douteuses et non respectueuses de la loi. Nous continuons d'accompagner ces consommateurs, dont plusieurs ont choisi de déposer une demande à la Cour. Option consommateurs a d'ailleurs déposé une plainte à l'Office de la protection du consommateur contre cette entreprise de financement.

*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), du Barreau du Québec (Fonds d'études juridiques), 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.*

# Campagnes et projets

## Drapeaux rouges lors du magasinage d'une voiture chez un commerçant

Option consommateurs a développé et diffusé sur ses réseaux sociaux 10 vidéos et 10 publications écrites visant à mettre de l'avant les drapeaux rouges que les consommateurs devraient reconnaître lorsqu'ils magasinent une voiture chez un commerçant. Les vidéos ont connu un succès retentissant sur les réseaux sociaux (TikTok, Instagram, Facebook), cumulant plus de 3,7 millions de vues. Mention spéciale à la vidéo sur l'ajout de frais à la facture finale qui est devenue virale sur le réseau TikTok

en cumulant à elle seule 1,3 million de vues et plus de 14 000 mentions J'aime. Les publications écrites ont quant à elles été vues plus de 16 000 fois et la [page web](#) a été visitée à près de 4000 reprises.

*Option consommateurs remercie l'Office de la protection du consommateur qui a financé la réalisation de ce projet.*



# Campagne sur les étapes de vie clé

Option consommateurs a poursuivi le projet de campagne d'information sur trois étapes de vie clé (l'achat d'une maison, l'arrivée d'un enfant et la préparation à la retraite).

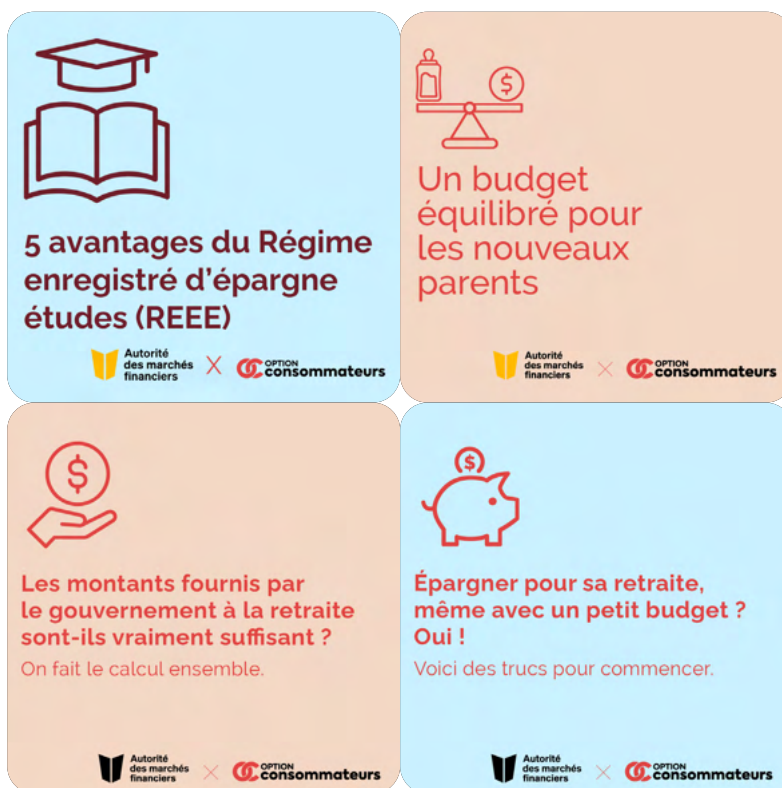
Nous avons poursuivi cette année les deux dernières étapes soit l'arrivée d'un enfant et la préparation à la retraite en mettant en ligne une série de vidéos et d'infographies pour informer les consommateurs sur les dépenses à prévoir lors de l'arrivée d'un enfant et sur les moyens de bien préparer sa retraite.

Nous avons également tenu un webinaire sur chacun des deux thèmes où plus de 1200 personnes y ont assisté en direct. Les deux présentations cumulent également près de 2000 écoutes sur notre chaîne YouTube.

**« BELLE PRÉSENTATION, MERCI BEAUCOUP  
POUR LES INFORMATIONS PARTAGÉES  
TRÈS PERTINENTES ! »**

Ce projet permet également aux personnes qui ont besoin d'aide pour prévoir les dépenses en lien avec les trois étapes de vie clé de rencontrer un conseiller budgétaire. Une cinquantaine de personnes ont déjà participé à une consultation budgétaire en lien avec l'une de ces trois étapes.

*Option consommateurs remercie l'Autorité des marchés financiers pour le financement de ce projet.*



## Commercer en français, ce n'est pas en option !



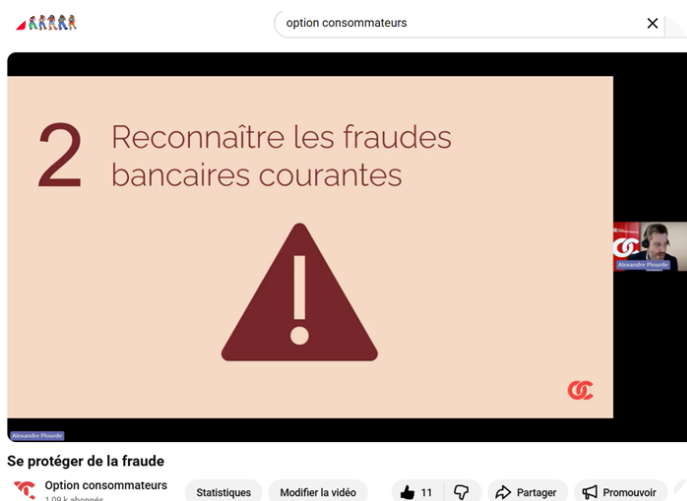
Dans le cadre de ce projet, nous voulions informer les consommateurs sur leur droit de commercer en français au Québec. Ainsi, nous avons développé 3 bandes dessinées, chacune ayant un thème et un contexte de magasinage différent (en ligne, en personne). Chacune d'entre elles était déclinée en deux versions, la première posait une question aux consommateurs en les invitant à laisser leur réponse en commentaire et la seconde partageait la bonne réponse. Les BD ont été diffusées et promues sur les réseaux sociaux en invitant aussi les consommateurs à aller consulter la page web dédiée au projet afin d'en connaître plus sur leur droit d'être informés et servis en français dans les contextes commerciaux au Québec.

**« IL FAUT QUE NOS DROITS SOIENT RESPECTÉS ET QU'ON SOIT FIER DE QUI NOUS SOMMES ! »**

Nos messages ont été vus par quelque 1 686 725 personnes et ont généré 56 398 interactions (clics, commentaires, réactions, partages). Quant à elle, la page web dédiée au projet a été visitée 47 500 fois.

*La réalisation des bandes dessinées a été rendue possible grâce au ministère de la Langue française, que nous remercions.*

## Projet d'ateliers pratiques pour les aînés



Un expert d'Option consommateurs a offert gratuitement, une fois par mois, une démonstration d'un outil disponible en ligne pour aider les personnes aînées à en savoir plus sur leurs droits ou à voir plus clair dans leurs finances. Des sujets tels que les garanties, la prévention de la fraude ou encore le testament ont été abordés. Au total, les ateliers ont généré 6421 inscriptions et les messages en lien avec ceux-ci ont été vus plus de 1,8 million de fois. Ces webinaires sont disponibles en rattrapage sur notre page YouTube.

**« J'AI VISIONNÉ VOTRE WEBINAIRE CE MATIN, C'ÉTAIT EXCELLENT! MERCI BEAUCOUP DE L'AVOIR OFFERT. J'AI HÂTE DE VOIR CELUI EN NOVEMBRE. »**

*Option consommateurs remercie le programme Québec ami des aînés pour le soutien financier (QADA).*

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

## Prendre le contrôle de sa retraite

Un guide pensé par et pour les femmes.



### Pourquoi c'est important, surtout pour les femmes?



Les femmes ont en moyenne **30% de moins de revenus** à la retraite que les hommes.<sup>1</sup>



Et **61% des femmes** préfèrent parler de leur mort plutôt que de leurs finances.<sup>2</sup>

#### Pourquoi?

Entre autres, parce qu'elles doivent relever des défis uniques qui limitent souvent leur progression de carrière :

Elles sont plus souvent :

En congés parentaux, impliquant une baisse de revenus.

Responsables des tâches ménagères. **61% des femmes** déclarent en faire plus que leur partenaire.<sup>4</sup>

Dans des postes moins bien rémunérés.

Proches aidantes. **57% des proches aidants** au Québec sont des femmes.<sup>3</sup>

### Les prestations gouvernementales pourraient ne pas suffire.

Ne vous fiez pas qu'à elles !

Un retraité de 65 ans en 2025 reçoit entre **17 881 \$** et **33 576 \$** brut, dépendamment de son revenu préretraite.<sup>7</sup>

**36 046 \$/an** revenu viable pour vivre au Québec. (et 38 479 \$/an à Montréal)<sup>8</sup>

\* Le revenu viable en 2024 est le revenu disponible - après impôts et autre retenus.<sup>6</sup>

Option consommateurs a continué d'offrir sa formation visant à informer les femmes sur l'écart de revenus à la retraite entre elles et les hommes et sur les obstacles à l'épargne qu'elles rencontrent. En ce sens, nous avons aussi terminé de développer nos outils d'information (page web, aide-mémoire, capsules vidéo). Le tout est promu sur les réseaux sociaux. Un webinaire sur le sujet est aussi en développement et aura lieu en mai 2026.

Nous avons déjà offert 15 séances d'information dans les organismes. Plus de 170 femmes ont participé à ces séances, et cinq autres séances sont déjà prévues au cours des prochains mois. En parallèle, nous continuons d'offrir des consultations budgétaires dédiées afin de soutenir les femmes dans leurs démarches pour épargner ou dans la recherche de solutions lorsque les revenus projetés à la retraite s'avèrent insuffisants.

## « OUI! C'EST TELLEMENT IMPORTANT D'EN PARLER ! »

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

# Projet développement des services d'information juridique et de séances d'information en matière de droits des consommateurs anglophones

## Information session

**One informed consumer has the power of ten**



- Learn about your rights and recourse options in several common areas.
- Telecommunications, online contracts, warranties, refund policy, and many more... What is there to know?

Presented by  **OPTION consommateurs**

Option consommateurs a mis en place un projet de sensibilisation pour la communauté juridique et les communautés anglophones de l'Ouest-de-l'Île de Montréal et de la MRC de Vaudreuil-Soulanges. Dans le cadre de ce projet, nous avons sollicité plus de 30 organismes présents dans ces secteurs, deux tables de quartier et un regroupement des organismes communautaires pour faire connaître nos services. L'information a été aussi partagée au député fédéral Sameer Zuberi.

Nous avons adapté et traduit nos trois séances d'information : Un consommateur averti en vaut dix, Pratiques commerciales illégales : Comment les reconnaître et s'en protéger ? et Tout sur le vol d'identité et comment le prévenir.

Nous avons donné à quatre prises des séances d'information au sein d'organismes et de bibliothèques, auxquelles plus de 40 personnes ont participé. De plus, deux webinaires destinés à cette clientèle ont été organisés, attirant une participation de plus de 50 personnes au total. Cinq autres séances sont déjà prévues au cours des prochains mois. Par ailleurs, nous avons commencé à recevoir des questions de consommateurs visés dans le cadre de ce projet.

**« SO HAPPY TO ATTEND TODAY'S SESSION. GUEST SPEAKER WAS EXCELLENT AND WELL PREPARED. IT WAS A VERY INFORMATIVE SESSION. HOPEFULLY, HE'LL BE BACK FOR ANOTHER PRESENTATION. »**

*Option consommateurs tient à remercier le Fonds d'appui à l'accès à la justice dans les deux langues de Justice Canada qui a financé le projet.*

# Les frais indésirables, des surprises qui coûtent cher!



Option consommateurs a entrepris un projet visant à documenter les pratiques commerciales qui empêchent les Canadiens de prendre des décisions éclairées et qui font mal à leur portefeuille. L'objectif : mener des représentations auprès des décideurs afin de réduire, voire éliminer, les frais indésirables. Le projet repose sur une revue de littérature et de presse des rencontres avec des experts ainsi que deux campagnes de communication invitant les

consommateurs à partager leurs expériences liées aux frais indésirables. La première campagne de communication aura lieu au printemps 2026, la seconde suivra à l'automne.

*Option consommateurs tient à remercier Bureau de la consommation (BC) d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE) qui a financé ce projet.*

## Nos actions collectives

Durant l'année 2025-2026, nous avons intenté une action collective contre Uber Eats. Nous soutenons que cette entreprise impose des frais de service supplémentaires pour les commandes de livraison sans les divulguer de manière suffisamment claire et transparente lors du processus d'achat.

De plus, en février 2026, l'exercice de notre action collective contre Home Depot a été autorisé par la Cour d'appel du Québec. Dans cette affaire, nous reprochons à Home Depot d'avoir manqué à ses obligations légales en partageant avec Facebook des renseignements personnels sans le consentement des consommateurs.

# Recherche

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

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

Les recherches ont attiré beaucoup d'attention médiatique en faisant l'objet de nombreux articles et chroniques dans les médias québécois autant à l'écrit, qu'à la radio ou à la télévision.

Nous avons aussi débuté la réalisation de deux nouvelles recherches :

- L'intelligence artificielle et les pratiques commerciales: quels impacts et quels risques pour les consommateurs canadiens ?
- Les consommateurs et l'encadrement des interfaces truquées au Canada

## Une présence active dans les médias

Durant l'exercice 2025-2026, Option consommateurs a été particulièrement active sur le plan médiatique. Nous avons donné plus de **300 entrevues** dans les médias nationaux et régionaux afin d'informer les consommateurs sur leurs droits ou pour les aider à mieux gérer leur budget et publié **plusieurs communiqués de presse ou lettres ouvertes**.

Accompagnés d'une **demi-douzaine d'organismes canadiens**, nous avons demandé au gouvernement fédéral de faire porter une plus grande responsabilité aux banques en matière de fraude. Nous avons également mis de l'avant les efforts d'Option consommateurs pour amender un projet de loi afin de mieux protéger les victimes de fraude dans le média national, **The Globe and Mail**.

Nous avons aussi souligné **les avancées pour les consommateurs** incluses dans le projet de loi 72 visant à contrer les pratiques commerciales abusives et à offrir meilleure transparence en matière de prix et de crédit qui sont entrées en vigueur et dans le projet de loi 10 sur la revente de billets de spectacles qui a été déposé durant l'année.

Nos nombreuses sorties publiques ont également permis d'alerter le public et de souligner le dépôt de **deux plaintes à l'Office de la protection du consommateur**. La première visait les géants de livraison (UBER, Skip the Dishes et Maplebear (Instacart)) concernant les propositions de pourboire **qui ne respectaient pas la loi**. La seconde touchait la compagnie de financement LendCare pour **ses infractions répétées aux lois** en matière de prêts et de recouvrement de créances.

Option consommateurs a également joint sa voix aux quelque **120 signataires** d'une lettre ouverte publiée dans Le Devoir pour rappeler l'importance d'une action concertée entre tous les acteurs impliqués pour **améliorer l'accès à la justice** afin de mieux répondre aux besoins des citoyens.

Finalement, Option consommateurs a participé à une conférence de presse à la **Chambre des communes**, sous l'invitation du député du Bloc Québécois, Xavier Barsalou-Duval, exhortant le ministre des Transports à **mettre en vigueur sans délai** les modifications au Règlement sur la protection des passagers aériens, attendues depuis **près de trois ans**. Les modifications proposées visent à simplifier le processus d'indemnisation en cas de retard ou d'annulation de vol puisque les consommateurs auraient droit à une compensation à moins que la compagnie aérienne ne démontre l'existence de circonstances exceptionnelles.



# Représentation

**Pour communiquer aux décideurs nos observations sur le terrain et nos recommandations, de même que pour discuter des problèmes 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 consultatif 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 conseil consultatif des consommateurs de l'Autorité des marchés financiers (AMF) ainsi qu'aux réunions de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) avec d'autres groupes de consommateurs. Nous siégeons également au comité consultatif FinPaie qui discute des développements sectoriels touchant le système de paiements canadien.

En matière de télécommunications, nous siégeons au comité consultatif des consommateurs de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST).

En ce qui a trait au volet budgétaire, nous siégeons à la Table d'Échanges Desjardins. Option consommateurs participe aussi à la Stratégie québécoise en éducation financière organisée par l'Autorité des marchés financiers.

En outre, Option consommateurs est membre de la Corporation de développement communautaire Centre-Sud et du 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 qualité de vie des habitants du quartier.

Nous collaborons aussi à la Table de concertation intersectorielle pour mieux encadrer les produits, services et moyens amaigrissants (PSMA).

Sur le plan de l'accès à la justice, Option consommateurs siège sur le Comité consultatif pour favoriser l'accès à la justice. Option consommateurs est aussi membre de l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec. Nous siégeons aussi au conseil d'administration de la Fondation Claude Masse.

Nous avons aussi participé à la 2e Journée de réflexion sur la statistique juridique et judiciaire au Québec lors du lancement officiel des États généraux sur le droit et la justice organisé par l'Institut québécois de réforme du droit et de la justice (IQRDJ).

Finalement, nous avons participé au panel d'experts Donner du pouvoir aux consommateurs lors du Sommet de la concurrence 2025 organisé par le Bureau de la concurrence et nous avons donné une conférence sur la fraude, les arnaques et autres escroqueries dans le cadre du Cycle des conférences de la Fondation Claude Masse. Nous avons également pris part, à titre de panéliste, au colloque Transition énergétique : qui paie la facture ? organisé par la Régie de l'énergie en partenariat avec Chaire de gestion du secteur de l'énergie HEC Montréal.



## Régie de l'énergie

Au cours de l'année 2025–2026, Option consommateurs a été très actif auprès de la Régie de l'énergie, où elle a défendu les intérêts des clients résidentiels. Parmi les dossiers dans lesquels nous sommes intervenus, voici quelques exemples :

Nous avons participé à la demande d'avis à la Régie de l'énergie dans le cadre de l'élaboration du plan de gestion intégrée des ressources énergétiques (PÉGIR) en y présentant un mémoire. Nos recommandations dans cette consultation visaient à développer un approvisionnement en énergie qui provienne de sources diversifiées, qui soit continu, stable, tout en maintenant l'acceptabilité sociale.

Nous sommes aussi intervenus dans deux dossiers tarifaires d'Hydro-Québec, dont un où Hydro-Québec demandait notamment à pouvoir facturer des frais supplémentaires pour l'émission de factures en papier. Nous nous y sommes vigoureusement opposés. Dans sa décision, la Régie a refusé la demande d'Hydro-Québec. Ainsi, les consommateurs qui préfèrent recevoir leurs factures en format papier n'auront pas à déboursier de frais supplémentaires.

Nous sommes également intervenus dans la cause tarifaire 2025–2026 d'Énergir, ainsi que dans l'audience portant sur l'état financier de l'entreprise pour cette même période, en préparation de la cause tarifaire 2025–2026. Ces interventions surviennent à un moment critique pour le distributeur gazier, qui fait face à des transformations profondes dans le secteur.



## Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)

Option consommateurs a participé à deux instances devant le CRTC pendant l'exercice 2025–2026.

Dans le premier dossier, qui portait sur les pannes de services de télécommunications, nous avons demandé que les entreprises de télécommunications aient l'obligation d'aviser les consommateurs en cas d'interruption de service et de les indemniser en cas de panne. Dans le second dossier, qui portait sur le financement de la participation de l'intérêt public aux instances du CRTC, nous avons formulé de nombreuses recommandations pour favoriser l'apport des organismes de la société civile.

Ces interventions nous ont permis de pérenniser notre travail d'intervention auprès du CRTC afin de faire valoir le point de vue des consommateurs qui rencontrent de nombreuses difficultés dans le marché des télécommunications.



## Activité de mobilisation sociale

En tant qu'organisme de défense collective des droits, Option consommateurs a tenu une activité de mobilisation sociale en invitant les quelque 8300 abonnés à son infolettre à signer la pétition initiée par l'ACEF du Nord demandant à Hydro-Québec d'abandonner sa décision d'imposer des frais aux personnes qui souhaitent garder leur facture papier.



### Facturation papier : imposition de frais

**Hydro-Québec veut imposer des frais aux personnes qui souhaitent garder la facture papier.**

Si cette mesure vous préoccupe, nous vous invitons à appuyer la campagne de l'ACEF du Nord de Montréal, qui demande à Hydro-Québec de revenir sur cette décision.

Pour en savoir plus sur cette mobilisation

## À la défense de vos droits

Option consommateurs a été très active au cours de l'année 2025-2026 en matière de représentations puisqu'elle a participé à de nombreuses rencontres, sorties publiques et consultations afin de faire valoir les droits et les intérêts des consommateurs. Plusieurs de nos recommandations ont d'ailleurs été reprises dans des projets de loi, preuve que notre travail a une véritable incidence sur les droits des consommateurs.



### Multiplications des démarches et interventions en matière de fraude

Option consommateurs a multiplié les interventions au cours de l'année pour améliorer la protection des consommateurs en matière de fraude.

### Rencontres avec des députés à Ottawa pour mieux protéger les consommateurs contre la fraude

Option consommateurs a rencontré plusieurs députés fédéraux et sénateurs pour discuter des enjeux que vivent les consommateurs et trouver des solutions. Nous nous sommes notamment entretenus avec :

- Pierre Paul-Hus, député conservateur de Charlesbourg—Haute-Saint-Charles,
- Jean-Denis Garon, député du Bloc québécois de Mirabel,
- Gabriel Ste-Marie député du Bloc québécois de Joliette,
- Xavier Barsalou-Duval, député du Bloc québécois de Pierre-Boucher—Les Patriotes—Verchères,
- Danièle Henkel, sénatrice,
- Alexandre Boulerice, député du NPD de Rosemont – La Petite-Patrie,
- Steven Guilbeault, député du Parti Libéral de Laurier—Sainte-Marie,
- Le cabinet du ministre de l'Intelligence artificielle et de l'Innovation numérique du Canada,
- Le cabinet du ministre des Finances du Canada.

Nous avons échangé avec eux des **conséquences de la fraude bancaire** pour les consommateurs et **de la responsabilité des plateformes numériques** qui diffusent du contenu frauduleux. Ces discussions étaient liées à nos démarches visant à renforcer la protection des consommateurs et **à responsabiliser davantage les institutions financières** et les acteurs du numérique face à la montée de la fraude en ligne.



### Projet de loi C-15 – Loi sur le budget

Option consommateurs a témoigné au Comité sénatorial permanent des banques, du commerce et de l'économie dans le cadre de l'étude du projet de loi C-15. Nous avons rappelé aux sénateurs que la fraude atteint des sommets au pays et touche des consommateurs prudents, manipulés par des stratagèmes sophistiqués et que trop souvent, **les institutions financières en rejettent la responsabilité sur les victimes**. Nous avons ainsi demandé à modifier le projet de loi pour protéger réellement les consommateurs en **ajoutant une disposition obligeant les banques** à rembourser les victimes de fraude, sauf en cas de négligence grave.

La **proposition d'amendement** a également été soumise au Comité permanent des finances de la Chambre des communes et reprise par les députés du NPD et du Bloc québécois.



### Consultation exploratoire sur un Code sur la protection des renseignements personnels des enfants

Option consommateurs a soumis ses commentaires au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP) qui proposait d'adopter un Code sur la protection des renseignements personnels des enfants. Nous avons recommandé que ce code mette de l'avant **le concept de l'intérêt supérieur de l'enfant**, que **l'utilisation des renseignements personnels des enfants** à des  **fins de profilage commercial** soit interdite et que **les enfants soient en mesure d'exercer leurs droits et recours** par eux-mêmes.



### Consultations prébudgétaires 2026 au Québec

Option consommateurs a déposé un mémoire dans le cadre des consultations prébudgétaires 2026 en demandant notamment : une hausse du financement de deux organismes publics, l'Office de la protection du consommateur (OPC) et la Commission d'accès à l'information (CAI) afin de favoriser un meilleur accès à la justice. Nous avons aussi demandé l'instauration d'une équipe d'analyse et de surveillance économique au sein de l'OPC qui aurait comme mandat de surveiller et d'enquêter sur les enjeux de concentration des marchés et de hausse des prix. Qui plus est, nous avons réclamé l'entrée en vigueur des nouvelles protections prévues à la Loi sur la protection du consommateur en cas de fraude bancaire. Option consommateurs a également participé au huis clos du budget le 18 mars 2026.



### Intervention à la Cour suprême dans le dossier Facebook

Option consommateurs est intervenue à la **Cour suprême du Canada** dans l'affaire *Commissaire à la protection de la vie privée du Canada c. Facebook* portant sur la communication par Facebook de renseignements personnels de ses utilisateurs à une application tierce qui était hébergée sur sa plateforme (*This Is Your Digital Life*), aussi connue sous le nom de **l'affaire Cambridge Analytica**. Elle y a présenté ses observations sur les critères d'obtention d'un consentement valable à la collecte et au partage de renseignements personnels en présence de conditions d'utilisation et de politiques de confidentialité longues et complexes.



### Projet de loi C-5 – libre-échange et mobilité de la main-d'œuvre

Option consommateurs a demandé **d'assurer la protection des consommateurs et la protection de la langue française** dans les mesures visant à favoriser la libre circulation des biens et services entre les provinces canadiennes.



### Projet de loi no 1 – constitution québécoise

Option consommateurs a proposé **l'intégration de la protection des consommateurs** dans la future constitution québécoise en l'enchâssant dans la Charte des droits et libertés de la personne. En outre, Option consommateurs a recommandé de retirer l'interdiction pour les organismes de contester certaines dispositions législatives au moyen de sommes provenant des sources publiques.



### Projet de loi no 10 – revente de billets et abonnements en ligne

Option consommateurs est intervenue sur le projet de loi sur la revente de billets et le renouvellement d'abonnements en ligne, qui apporte des avancées positives pour les consommateurs québécois et reprend **plusieurs recommandations que nous avons formulées au cours des dernières années**. Notre intervention à l'Assemblée nationale visait à bonifier ce projet de loi pour renforcer l'encadrement de la revente en ligne de billets de spectacle, pour faciliter le désabonnement aux services en ligne et pour mieux protéger le droit de critique des consommateurs voulant exprimer leur avis sur les biens ou les services reçus d'un commerçant.



### Projet de loi no 69 – énergie

Sans faire de consultation publique et moins de deux semaines avant la fin de la session parlementaire, le gouvernement a adopté pas moins de 52 amendements au projet de loi 69 mettant **en péril les mécanismes qui assurent une surveillance neutre et indépendante** du secteur énergétique québécois.

Option consommateurs a publié une lettre ouverte dans La Presse aux côtés de l'Association québécoise des consommateurs industriels d'électricité (AQCIE), la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI), le Regroupement des organismes environnementaux en énergie (ROEE) et la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ), **pour dénoncer cette situation**.



### Projet de loi no 92 – secteur financier

Option consommateurs a présenté ses recommandations au sujet du projet de loi 92 qui a changé le secteur financier. De façon générale, Option consommateurs a accueilli favorablement les mesures concernant notamment le rehaussement du régime de sanctions de l'Autorité des marchés financiers (AMF) aux institutions financières et aux intermédiaires financiers et les pouvoirs supplémentaires octroyés à l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier (OACIQ).

Nous nous aussi sommes opposés **à la fusion des de la Chambre de sécurité financière et la Chambre d'assurance de dommages** pour créer un organisme sans but lucratif (Chambre de l'assurance). À la suite de l'adoption du projet de loi, nous avons participé à la consultation sur le projet de décision de reconnaissance de la Chambre de l'assurance.



### Projet de loi no 112 – réduction des barrières au commerce au Canada

Ce projet de loi vise la réduction des barrières au commerce avec les autres provinces et les territoires du Canada. Cependant, ces efforts d'ouverture des marchés ne doivent pas se traduire par un nivellement par le bas des normes de protection des consommateurs. Option consommateurs a donc demandé de modifier le projet de loi pour y prévoir expressément qu'il ne limite d'aucune façon l'application des dispositions visant la protection des consommateurs.



### Consultations de l'Office de la protection du consommateur

Option consommateurs a émis ses commentaires au sujet de plusieurs règlements liés à l'entrée en vigueur de lois récentes touchant la protection des consommateurs. Nous sommes notamment intervenus lors des consultations portant sur la protection des consommateurs contre la **fraude**, sur la nouvelle garantie de bon fonctionnement, sur les contrats avec **dette résiduelle** ainsi que sur le projet de règlement sur **les no show dans les restaurants**.



### Collaboration avec le consulat du Mexique

Option consommateurs a rencontré l'équipe du Consulat du Mexique à Montréal pour discuter de partenariats possibles afin d'aider les consommateurs vulnérables d'origine mexicaine et latino-américaine en matière de finances personnelles et d'information juridique, ainsi que de coopération en matière de défenses des droits des consommateurs au Québec, au Canada et au Mexique.



### Collaboration à des projets

- Option consommateurs s'est jointe au projet de recherche de la Chaire de recherche du Canada en jeu, technologies et société sur les jeux mobiles pour enfants, laquelle réunit des professeurs de l'Université du Québec à Montréal, de l'Université de Montréal, de l'Université d'Ottawa, de l'Université McGill et de l'Université KU Leuven.
- Option consommateurs participe aussi au projet de la Chaire L.R. Wilson visant la refonte numérique du site web LPC.Québec, qui réunit de nombreux professeurs et experts du domaine de la protection du consommateur.



### Protection des passagers aériens

Option consommateurs a participé à la consultation de l'Office des transports du Canada (OTC) sur la demande d'exemptions de l'application des obligations de déposer et de publier les taxes énoncées dans les tarifs des transporteurs aériens. Nous avons fait valoir qu'il est nécessaire de préserver la transparence des prix, de s'assurer que l'information soit accessible aux consommateurs et que ceux-ci devraient disposer de protections équivalentes, peu importe le transporteur aérien avec lequel ils décident de faire affaire.

Nous avons également rencontré Xavier Barsalou-Duval, député fédéral de Pierre Boucher–Les Patriotes–Verchères du Bloc Québécois, pour souligner l'importance que les modifications au Règlement sur la protection des passagers aériens **entrent en vigueur dès que possible**. Adoptés en 2023, ces changements visaient à simplifier notamment les règles lors d'une annulation de vol.



## Rencontres avec des députés à Québec

Option consommateurs a rencontré **Pascal Paradis**, député de Jean-Talon pour le Parti québécois et **Linda Caron** du Parti libéral afin d'échanger sur plusieurs enjeux majeurs touchant directement les consommateurs québécois, tels que la lutte contre la fraude, les tarifs d'électricité, la nécessité de réinvestir dans les organisations chargées de l'application de la loi, l'instauration d'une équipe de surveillance des marchés québécois et l'importance d'adapter la *Loi sur la protection du consommateur* aux réalités numériques.

Option consommateurs, la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) et l'Association québécoise des consommateurs industriels d'électricité (AQCIE) ont rencontré les partis politiques représentés à l'Assemblée nationale afin de présenter des propositions conjointes pour **freiner la dérive réglementaire** et ainsi **éviter de frapper un mur tarifaire** en matière de tarifs d'électricité.

Les rencontres avec les responsables parlementaires du dossier de l'énergie **Gregory Kelley**, député de Jacques-Cartier pour le Parti libéral du Québec et **Pascal Paradis**, député de Jean-Talon pour le Parti québécois, ainsi que le cabinet de la **ministre de l'Économie et de l'Énergie** ont permis d'échanger notamment au sujet du renforcement des pouvoirs de la Régie de l'énergie et de l'importance d'assurer des tarifs plus équitables entre les consommateurs d'électricité, surtout dans un contexte où d'importants investissements par Hydro-Québec sont à venir.

Option consommateurs a également publié une étude réalisée en collaboration avec l'Observatoire québécois des inégalités démontrant que **la meilleure façon de protéger les ménages vulnérables des hausses de tarifs d'électricité est d'ajouter une composante liée à l'électricité au Crédit d'impôt pour solidarité**.



## Autres consultations

Option consommateurs a participé à une consultation de Paiements Canada sur le cadre juridique **du système de paiement en temps réel**. Nous avons accueilli favorablement les derniers développements dans l'instauration de ce nouveau système de paiement, mais avons émis de sérieuses réserves quant à **l'insuffisance de protection contre la fraude** dont bénéficieront ses usagers.

Nous sommes aussi intervenus auprès de l'Autorité canadienne en valeurs mobilières (ACVM) lors d'une consultation au sujet du cadre de surveillance et des ajustements proposés au mandat d'investissement de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

Option consommateurs a aussi participé à une consultation de la Conférence pour l'harmonisation des lois au Canada portant sur l'acceptation de l'argent comptant par les commerçants.

# Merci de votre soutien

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

Autorité des marchés financiers

---

Barreau du Québec (Fonds d'études juridiques)

---

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)

---

Développement international Desjardins

---

Emploi et Développement social Canada

---

Emploi et Solidarité sociale Québec

---

Fédération des caisses populaires Desjardins

---

Fonds d'accès la justice dans les deux langues officielles

---

Fondation Mirella et Lino Saputo

---

Hydro-Québec

---

Ministère de la Justice du Québec

---

Ministère de la Langue française (PVVLF)

---

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

---

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 2025-2026, Option consommateurs a encore pu compter sur le Fonds d'études notariales de la Chambre des notaires du Québec à titre de partenaire principal, avec qui nous avons produit du contenu afin d'informer les consommateurs via notre infolettre et nos réseaux sociaux.

Option consommateurs a également poursuivi son partenariat avec la Chambre de l'assurance, qui avait été amorcé avec la Chambre de la sécurité financière. Dans le cadre de cette collaboration, nous avons notamment organisé un webinaire dédié aux parents sur les façons d'aider financièrement leurs enfants adultes sans compromettre leur propre avenir financier. Le webinaire a connu un vif succès et suscité de nombreuses réactions.

Option consommateurs tient aussi à mentionner le soutien de son partenaire majeur l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (OACIQ), avec qui elle a entre autres diffusé un épisode de balado ayant pour thème Achat d'une première propriété: 5 étapes pour une planification budgétaire réussie, dans le cadre du Mois de la sensibilisation immobilière.

En plus de ces partenaires fidèles, un nouveau partenaire principal s'est joint à Option consommateurs, soit le Barreau du Québec. Nous développerons de pair du contenu accessible visant à mieux protéger le public et à répondre aux besoins des citoyens.

En outre, Option consommateurs tient à souligner la contribution de la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ), qui fournit gratuitement des accès à ses services dans le but d'améliorer l'accessibilité, la qualité et la célérité de la justice au bénéfice des justiciables.

Finalement, nous tenons à souligner de nouvelles collaborations avec la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) et l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI) avec qui nous développerons du contenu pour les réseaux sociaux.

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](mailto:info@option-consommateurs.org)

 **INTERNET**

[option-consommateurs.org](http://option-consommateurs.org)