



Rapport d'activités 2022-2023

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 soutenir notre mission



Faites un don



Devenez un·e allié·e

Pour nous suivre



Facebook



Linkedin



Instagram



TikTok

Table des matières

Mot du président	4
Mot du directeur général	6
Équipe et conseil d'administration	8-9
Événement bénéfice 2022	10
Aide directe aux consommateurs	12
Campagnes et guides	19
Recherche	22
Représentation	24
Merci de votre soutien	29

Mot du président



Bernard Blackburn
Président du conseil
d'administration

40 ans au service des consommateurs, ce n'est pas rien. En quatre décennies, Option consommateurs a fait bouger beaucoup de choses. Elle est, entre autres, la première association de consommateurs à avoir intenté un recours collectif, aujourd'hui appelé action collective, en 1987.

Au fil des années, les nombreux recours déposés ont notamment conduit à une entente pancanadienne de 80 millions de dollars en 2014 dans le dossier relatif à la mémoire vive dynamique (DRAM), ainsi qu'à une entente de 2,1 milliards de dollars pour le recours intenté contre Volkswagen et Audi TDI en 2016. En juillet 2022, Option consommateurs a également gagné un premier round contre Google. La Cour supérieure du Québec a autorisée une action collective s'attaquant aux pratiques de collecte de données personnelles du géant du Web.

Option consommateurs est intervenue à maintes reprises auprès des élus pour faire valoir les droits des consommateurs. Elle est d'ailleurs l'instigatrice d'une pétition récoltant plus de 32 000 signatures en 2020, demandant au gouvernement fédéral d'intervenir afin que les voyageurs soient remboursés pour les vols annulés en raison de la pandémie.

En 40 ans, Option consommateurs n'a jamais cessé de travailler au bénéfice des consommateurs, en les informant et en défendant leurs droits. C'est pour rétablir le rapport de force entre les entreprises et les consommateurs que le travail effectué par Option consommateurs est important et contribue à une société plus juste.

Cette année n'a pas fait exception, Option consommateurs a une fois de plus démontré sa pertinence et son rôle de premier plan dans la défense des droits des consommateurs et elle continuera de le faire.

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 sans condition envers Option consommateurs.

En terminant, je tiens à remercier sincèrement Maya Raic, présidente sortante du conseil d'administration, pour son implication et la qualité de son travail au cours des quatre dernières années. Je tiens également à souligner son leadership et son dévouement envers Option consommateurs qui ont été précieux tout au long de son mandat.

Bernard Blackburn, président



Mot du directeur général

40 ans et plus pertinente que jamais.



Christian Corbeil
Directeur général

Option consommateurs a démontré une fois de plus son importance cette année avec la crise inflationniste qui sévit toujours. En effet, l'inflation qui atteint des sommets jamais vus en 30 ans a mis en lumière l'utilité de notre service de consultations budgétaires. Les difficultés que vivent les voyageurs avec les compagnies aériennes ont, quant à elles, permis de faire connaître notre service d'information juridique.

C'est grâce à la rigueur, au dévouement et à l'engagement de nos employés que nous pouvons continuer d'aider les consommateurs et de faire entendre leur voix. C'est également grâce à l'implication des membres du conseil d'administration qui croient en la cause. L'apport des bénévoles et des stagiaires est également indispensable à la réussite de notre mission.

Comme toujours, nous n'avons pas hésité à intervenir sur la place publique ou encore auprès des gouvernements pour faire avancer les droits des consommateurs que ce soit dans le dossier des tarifs d'électricité, des droits des voyageurs ou des prêts à des conditions abusives. Nous n'avons également jamais été aussi actifs dans nos médias sociaux et notre site Web est de plus en plus visité chaque jour.

Nous avons également commencé à bâtir notre bassin d'alliés afin d'augmenter le rayonnement de notre organisation et le soutien des consommateurs envers notre travail. Finalement, nous avons amorcé une série d'événements informatifs pour souligner nos 40 ans. Les festivités se termineront en mai 2023 par un souper-bénéfice.

Nous sommes fiers du chemin parcouru depuis 40 ans et nous continuerons à travailler sans relâche pour aider les consommateurs et faire d'Option consommateurs un acteur de premier plan dans la défense des droits des consommateurs.

Christian Corbeil, directeur général



Équipe

Christian Corbeil, directeur général

Myriam Chagnon, directrice générale adjointe

Marie-Ève Dumont,
conseillère principale en communication

Marie-Pier Mondor,
conseillère en communication

Harry Penso, coordonnateur à l'aide directe

Alexandre Plourde, avocat et analyste

Sylvie De Bellefeuille, avocate,
conseillère budgétaire et juridique

Clarisse N'Kaa, avocate et analyste

Véronique Parent, avocate et analyste

Sébastien Boulerice, avocat,
conseiller budgétaire et juridique

Johanne Le Blanc, conseillère budgétaire

Sara Eve Levac,
avocate et conseillère juridique

Luis Pineda, analyste en consommation

Anne Craig,
agente à l'accueil et à l'information

Avocate bénévole

Me Josée Barrette

Stagiaires

Nawal Sassi

Rosalie Grondin

Stephanie Cech

Emploi d'été

Alex Batervian

Carolina Munoz Jaza

Bénévoles

Claire Mainville

Lisa-Jeanne Brunette

Michèle Douyon

Conseil d'administration

Maya Raic, présidente

(jusqu'à décembre 2022)*

Bernard Blackburn, président

(depuis décembre 2022)

Michelangelo Madalena, vice-président

Johanne Gauthier, trésorière

Geneviève Jacob, secrétaire

Marie Lefebvre, administratrice

Marie-Pier Thivierge, administratrice

Alexander Savage, administrateur

Louis Migault, administrateur

Renée Sauriol, administratrice*

**ont quitté leurs fonctions au courant de l'année*

Journée-bénéfice et début des festivités du 40^e

En 2022, la pandémie a encore une fois obligé Option consommateurs à faire preuve de flexibilité. Devant la situation sanitaire incertaine, l'organisme a décidé de déplacer son événement-bénéfice annuel du mois de mars au mois de mai en plus de proposer une formule hybride.

L'événement s'est déroulé sous le thème «Que retenir de la crise pour mieux protéger le consommateur?». Une dizaine d'experts se sont rassemblés au Centre-Jax à Montréal pour discuter des conséquences de l'inflation sur les consommateurs, des failles de la Loi sur la protection du consommateur que la pandémie a exacerbées et des habitudes de consommation en lien avec la crise climatique.



L'après-midi s'est terminé par un cocktail soulignant les 50 ans de l'Office de la protection du consommateur et une prestation de l'humoriste Philippe-Audrey Larrue-St-Jacques.

Pour fêter nos 40 ans en 2023, nous avons prévu organiser 4 événements, dont trois événements gratuits et ouverts à tous ainsi qu'un souper-bénéfice.



Les festivités ont démarré au début du mois de mars avec une grande conférence présentée par Luc Godbout, titulaire de la Chaire en fiscalité et en finances publiques de l'Université de Sherbrooke qui est venu parler des mesures à mettre en place pour aider les consommateurs en période d'inflation et de récession.

Deux tables rondes auront ensuite lieu au mois d'avril et de mai. La première traitera des défis énergétiques et des coûts pour les consommateurs et la seconde permettra aux panélistes de discuter des actions collectives et des moyens pour les rendre plus efficaces.

Les festivités seront clôturées par un souper-bénéfice à l'Auberge Saint-Gabriel.

Aide directe aux consommateurs

L'ANNÉE EN CHIFFRES

184
consultations
et suivis
budgétaires

140
demandes
d'information

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, du 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 184 consultations et suivis budgétaires afin d'aider les consommateurs à mieux gérer leurs finances personnelles, voire se sortir de l'endettement.

Nous avons aussi répondu à quelque 140 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.

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 63 séances d'information à plus de 981 personnes.

L'ANNÉE EN CHIFFRES

63

séances
d'information
à plus de

981

personnes

Les séances offertes :

- Finances personnelles en santé
- Un consommateur averti en vaut dix
- Gestion du crédit et trucs pour économiser
- Les institutions financières
- 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
- La violence économique
- Le vol d'identité





**Collaborer
avec**

50

**organismes
et accorder**

13

prêts de

700 \$

en moyenne

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, ce qui l'a amenée à accorder 13 prêts, de 700 \$ en moyenne. Près de 26 % de ces prêts ont servi à l'achat d'électroménagers, 23 % à l'achat de meubles et 23 % à payer les frais de déménagement.



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

Répondre à
un peu plus de
3700
consommateurs
par téléphone
ou par courriel

Le service d'information juridique donne des renseignements d'ordre juridique aux personnes éprouvant un problème avec un commerçant. Durant l'exercice 2022-2023, Option consommateurs a répondu à quelque 3716 demandes d'information de consommateurs par téléphone ou par courriel.

Les questions traitées touchaient notamment les voyages, les contrats, les pratiques commerciales, les achats effectués à distance et les garanties.

Les activités du service d'information juridique sont appuyées financièrement par le Fonds d'études notariales de la Chambre des notaires du Québec, que nous remercions.

Option consommateurs tient également à souligner l'apport du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS), de Centraide du Grand Montréal, de l'Office de la protection du consommateur ainsi que de l'Autorité des marchés financiers. Leur appui financier permettent à Option consommateurs de réaliser sa mission et ses activités d'aide directe aux consommateurs.



Soutien aux ménages à faible revenu



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

Ce programme est 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 vise 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.

Option consommateurs tient à remercier Énergir pour ce programme.



Mieux renseigner les aînés pour les protéger de la maltraitance financière

Durant l'exercice financier 2022-2023, nous avons poursuivi le déploiement des activités du projet « Mieux renseigner les aînés pour les protéger de l'abus financier ».

Nous avons offert 6 webinaires et avons réalisé et mis en ligne de nouvelles vidéos informatives sur différents sujets touchant les aînés, dont les finances personnelles, le succession, la protection des renseignements personnels et les achats en ligne. Plus de 3000 personnes ont visionné les webinaires en direct ou en rediffusion sur notre chaîne YouTube. Les vidéos informatives ont quant à elles rejoint plus de 40 000 personnes lors de leur diffusion sur les médias sociaux.



Nous avons continué de diffuser le [Guide d'information « Vos finances en toute sécurité »](#) ainsi que les deux fascicules dédiés aux [personnes proches aidantes](#) et aux [aînés isolés](#). Nous avons également réalisé et diffusé [deux capsules vidéo](#) qui ont connu un vif succès sur les réseaux sociaux. La première vidéo traitait du chantage émotif et la seconde nous a permis d'expliquer aux aînés la différence entre la procuration et le mandat de protection.

Nous avons continué le déploiement, dans dix régions québécoises, des activités d'information dédiées aux aînés en offrant les ateliers d'information *Vos finances en toute sécurité* et *Pratiques commerciales illégales, comment les reconnaître et s'en protéger?* Nous avons aussi accompagné les personnes aînées en leur offrant des services d'information juridique à travers notre ligne téléphonique qui leur est consacrée. Dans la dernière année, environ 214 personnes aînées nous ont rejoints sur cette ligne.

La réalisation de l'ensemble de ces activités est rendue possible grâce à la participation du gouvernement du Québec dans le cadre du programme Québec ami des aînés, que nous remercions.

Offrir des services d'information juridique à

214
personnes aînées

Fonds Accès Justice

Nous avons été mandatés par le ministère de la Justice du Québec pour réaliser un projet visant à mieux outiller les consommateurs afin qu'ils puissent faire valoir leurs droits en ligne. Nous avons donc développé des trousse d'outils traitant des sujets suscitant le plus de demandes d'information de la part des consommateurs afin de les aider concrètement dans leurs démarches pour exercer leurs recours et résoudre leur litige. Nous avons couvert [les achats en ligne](#), [la protection des renseignements personnels](#), [le dossier de crédit](#) et [la prévention de la fraude en ligne](#). Cette dernière trousse d'outils a d'ailleurs été la plus populaire, avec plus de 81 400 personnes rejointes via nos réseaux sociaux!

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



Campagnes et guides

Mise à jour de deux séances d'information



Nous avons conçu deux versions mises à jour des séances d'information *Finances personnelles en santé* et *Un consommateur averti en vaut dix*. Nous avons actualisé et bonifié les contenus de ces deux séances, les statistiques qui y sont présentées ainsi que les sections dédiées aux outils et aux références. Ainsi, ces séances vont maintenant suivre les dernières tendances en consommation, les plus récentes modifications à la Lpc et ont été adaptées au contexte économique actuel (ex. inflation) afin de demeurer pertinentes pour les consommateurs québécois.

Option consommateurs tient à remercier l'Office de la protection du consommateur qui a financé la mise à jour des deux séances.

Balado *Les petits caractères*



[Écouter le balado](#)

Nous avons diffusé, pour une troisième 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 leurs droits. Le balado est animé par Marianne Spear, jeune communicatrice et vulgarisatrice de questions financières et de consommation. Chaque 2 semaines, elle s'entretient avec nos experts ou encore avec des experts invités sur des sujets tels que la cybersécurité, l'accès à la réparabilité ou encore les influenceurs dans le domaine des finances.

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 des 14 épisodes du balado.

Projet sur le droit de commercer en français

C'est avec beaucoup de fierté que nous avons terminé la deuxième année de notre projet en partenariat avec le ministère de la Langue française qui se déroule jusqu'en 2024. Le projet a 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.



Nous avons mis de l'avant des initiatives variées telles que des abribus, des bannières web, des prérolls au cinéma et en ligne et des présences dans La Presse+. Nous sommes aussi sortis des sentiers battus en distribuant des sous-verres dans des restos-bars, en plus de collaborer avec le rappeur Jam Khalil dans le cadre d'une capsule produite avec Urbania. Avec son accroche «Sers-toi de ta langue», la campagne pique la curiosité tout en faisant un lien évident avec la langue française. Sa signature, «Commercer en français, ce n'est pas en option» rappelle qu'il s'agit d'une question de droit pour le consommateur tout en faisant un clin d'œil au nom de l'organisme. Cette deuxième année a encore été un franc succès.

Nous avons d'ailleurs été nommés finalistes dans le cadre du Gala des Mérites du français de 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 est 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.

Dans le cadre de ce projet, nous avons développé un guide de référence pour l'achat ou la location d'un véhicule neuf ou usagé, donné une formation aux acteurs clés du milieu et réalisé une fiche technique pour les jeunes conducteurs.

D'autres outils seront à développer dans la poursuite de ce projet qui se terminera en 2024.

Nos actions collectives

Durant l'exercice financier 2022-2023, Option consommateurs a été active dans plusieurs dossiers d'action collective en plus d'avoir deux nouvelles demandes autorisées.

Des ententes totalisant 3 265 000 \$ ont été conclues avec les entreprises Elna et Holy Stone et approuvées par le tribunal dans le dossier de l'action collective sur les condensateurs électrolytiques.

Une entente de 600 000 \$ a été conclue avec NSK et approuvée par le tribunal dans l'action collective sur les roulements à billes.

Finalement, deux actions collectives ont été autorisées, toutes deux au sujet de la protection des données personnelles, soient dans le dossier contre l'application Flo et contre le géant Google.

Recherche

Cette année, grâce à une contribution du Bureau de la consommation d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada, nous avons terminé la réalisation de deux recherches et du projet suivant entamé en 2021-2022 :

- 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 ?
- En route vers l'élaboration d'une stratégie de philanthropie pour Option consommateurs.

Nous avons également réalisé, au cours de la dernière année la recherche :

- Acheter maintenant, payer plus tard : examen des risques et des recours.

Ces recherches seront rendues publiques durant l'année 2023-2024.

Une présence active dans les médias

Durant l'exercice 2022-2023, Option consommateurs a été particulièrement active sur le plan médiatique. Nous avons donné plus de 300 entrevues dans les médias nationaux et régionaux et publié plus d'une dizaine de communiqués de presse.

Ces interventions ont permis, entre autres, de commenter les nombreux problèmes qu'ont connus les voyageurs au cours de la dernière année, d'offrir des astuces, de soutenir les consommateurs devant la hausse importante de l'inflation et de se prononcer sur des 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.

Plus de
300
entrevues

Plus de
10
communiqués
de presse

Baromètre de confiance envers les industries

Option consommateurs a publié, pour une deuxième année, les résultats de son sondage tenu en février et en mars 2023 visant à déterminer les préoccupations des consommateurs canadiens et à établir leur niveau de confiance envers les industries avec lesquelles ils interagissent régulièrement. *Le Baromètre*, mené en collaboration avec la firme Léger, nous a permis d'apprendre que 68% des répondants sont préoccupés par leur situation financière (64% en 2022). L'alimentation, l'essence et le loyer sont d'ailleurs toujours les aspects qui préoccupent le plus les Canadiens en lien avec l'augmentation du coût de la vie.

En ce qui a trait au *Baromètre de confiance envers les industries*, les Canadiens sont méfiants, surtout envers les secteurs des télécommunications, de l'alimentation et de l'immobilier. Ce sont les secteurs du commerce de détail, des banques et institutions financières et des assurances qui récoltent le plus grand niveau de confiance même si la plus haute note n'est que de 58% (60% en 2022).

Nous sommes impatients de mener le sondage à nouveau afin de suivre l'évolution des données, autant au niveau des préoccupations que de la perception des consommateurs envers les industries.



Représentation

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



En matière de pratiques commerciales, nous siégeons sur 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 prenons part au Comité consultatif des consommateurs de l'Autorité des marchés financiers (AMF) et au Comité consultatif sur la protection des consommateurs de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

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

Nous siégeons également sur 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 siège sur le conseil d'administration 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 faisons aussi partie de la Table de concertation intersectorielle pour mieux encadrer les produits, services et moyens amaigrissants (PSMA) et siégeons sur un 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.

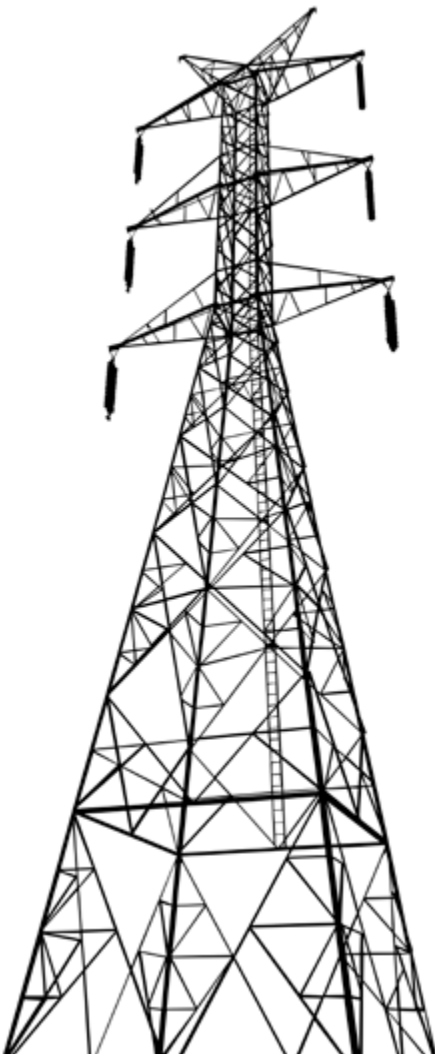
Finalement, nous siégeons au conseil d'administration de la Fondation Claude Masse et sur celui de la Maison du développement durable.

Régie de l'énergie

Durant l'année 2022-2023, Option consommateurs est intervenue devant la Régie de l'énergie pour défendre les intérêts des consommateurs dans le cadre de six dossiers.

Ces dossiers portent notamment sur les tarifs de transport d'Hydro-Québec, sur les tarifs de distribution de gaz naturel d'Énergir ainsi que sur les taux de rendement des entreprises gazières.

Nous avons aussi poursuivi nos interventions dans les dossiers qui concernent la biénergie, dossiers dans le cadre desquels il est proposé que les clients d'Hydro-Québec compensent Énergir pour des pertes éventuelles de revenus.



À la défense de vos droits

Autorité des marchés financiers

Au cours de l'année 2022-2023, nous avons participé à plusieurs consultations menées par l'Autorité des marchés financiers. Nous avons en effet transmis nos commentaires sur la vente de produits d'assurance en ligne, sur la demande de reconnaissance d'un nouvel organisme d'autoréglementation, sur les assurances collectives offertes aux membres d'associations étudiantes et sur le règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier.

Banque du Canada

Option consommateurs s'est jointe à la consultation de la Banque du Canada en vue du développement d'une éventuelle monnaie numérique.

Consultations prébudgétaires et élections

Option consommateurs a déposé des recommandations aux gouvernements provincial et fédéral dans le cadre de leur consultation prébudgétaire respective. Option consommateurs a notamment proposé des mesures pour aider les consommateurs devant la montée de l'inflation. Nous avons également transmis aux partis politiques nos priorités dans le cadre des élections générales provinciales.

Comité des transports du Canada

Option consommateurs est intervenue devant le Comité permanent des transports, des infrastructures et des collectivités afin d'y exposer les lacunes dans la loi et la réglementation qui visent à protéger les passagers aériens et d'y proposer des pistes de solution.

Ministère des Finances du Canada

Nous avons participé aux groupes de travail sur la mise en œuvre du système bancaire ouvert du ministère des Finances du Canada. Ces groupes visent à élaborer un cadre sur le partage des données bancaires des consommateurs avec des entreprises de technologie financière. Nous avons également participé à une consultation sur la monnaie numérique ainsi qu'à une rencontre sur le traitement externe des plaintes dans le secteur bancaire avec des membres de ce même ministère.

Prêts à des conditions abusives

Option consommateurs a participé à des consultations menées au fédéral sur la lutte aux prêts à des conditions abusives afin de notamment faire baisser le taux d'intérêt criminel.

Projet loi 2

Option consommateurs est intervenue en commission parlementaire pour s'opposer à l'adoption du projet de loi 2 sur les tarifs d'électricité. Ce projet de loi ne permettait pas selon nous de corriger les problèmes causés par la fixation des tarifs en lien avec l'inflation. Pour que les consommateurs paient un prix juste, il faut redonner à la Régie de l'énergie les pouvoirs de fixer les tarifs.

Projet de loi 34

Option consommateurs s'est aussi positionnée en faveur du projet de loi 34 qui a été adopté (loi 26) qui permettra bientôt aux avocats travaillant au sein d'organismes sans but lucratif de donner des avis juridiques et de représenter des personnes dans le besoin. L'entrée en vigueur de cette loi permettra à Option consommateurs d'étendre ses services au cours des prochains mois.

Nous avons aussi participé à la consultation du Barreau du Québec et de la Chambre des notaires au sujet des orientations réglementaires concernant l'encadrement de l'exercice de la profession d'avocat et de notaire au sein d'une personne morale sans but lucratif.

Projet de loi 8

Option consommateurs est également intervenue en commission parlementaire pour appuyer le projet de loi 8 qui permettra un meilleur accès à la justice en encourageant notamment le recours à la médiation et à l'arbitrage pour régler des différends.

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)
- Conseil québécois de la coopération et de la mutualité
- Développement international Desjardins
- Emploi et Développement social Canada
- Énergir
- Fédération des caisses populaires Desjardins
- 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
- Patrimoine canadien
- 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 2022-2023, Option consommateurs a terminé son partenariat avec la Chambre des notaires du Québec et a poursuivi celui avec la Chambre de la sécurité financière.

Nous avons notamment tenu en novembre 2022 avec la Chambre de la sécurité financière, un webinaire sur les modifications à la loi sur le Curateur public avec la Curatrice publique elle-même, Me Julie Baillargeon-Lavergne et animé par Pierre Craig. Ce webinaire a attiré plus de 8000 personnes en direct lors de sa diffusion.

Nous tenons à remercier ces organisations pour leur appui !



**Chambre
de la sécurité
financière**



**Chambre
des notaires**

option-consommateurs.org