

Mot du conseil d'administration

Chers membres et partenaires,

Cette année encore, l'équipe d'Option consommateurs a travaillé vaillamment à promouvoir et à défendre les droits des consommateurs. Les efforts déployés ont permis à l'organisme d'obtenir en 2010-2011 de belles victoires. C'est avec une grande satisfaction que nous avons accueilli, en décembre dernier, l'adoption de la Loi sur la sécurité des produits de consommation, un dossier qui nous tenait grandement à cœur. Nous nous sommes également réjouis de l'entrée en vigueur, en juin, du projet de loi 60, modernisant la Loi sur la protection du consommateur. Nous estimons que les nouvelles mesures tiennent compte de l'évolution des pratiques commerciales et apportent des améliorations plus que nécessaires afin de protéger adéquatement les consommateurs.

De nombreux défis demeurent pour les années à venir. C'est avec passion que les employés des bureaux de Montréal et d'Ottawa continuent à s'intéresser aux grands enjeux en matière de consommation, tels que ceux reliés au domaine de l'énergie, l'agroalimentaire, les services financiers, la vie privée et les pratiques commerciales. Souhaitons donc que cet excellent travail se poursuive et que l'année 2011-2012 soit également couronnée de succès.

Enfin, nous tenons à remercier particulièrement l'ensemble du personnel et les membres du comité de gestion qui ont investi un surcroît de temps et d'effort afin de pallier l'absence du directeur général de l'organisme, Michel Arnold, actuellement en arrêt de travail pour des problèmes de santé.

N'oubliez pas de visiter régulièrement notre site Web qui offre une mine de renseignements en consommation.

C'est toujours un plaisir de vous informer et de vous compter parmi nous.

Merci de votre soutien.

Mot du comité de gestion

Au cours de l'année 2010-2011, Option consommateurs a été très actif. Nous avons contribué aux travaux de divers comités sur des sujets aussi variés que la privatisation des services publics, la sécurité alimentaire et les paiements électroniques. Nos interventions ont donné lieu à certains gains, notamment en ce qui a trait au resserrement des règles entourant les prêts hypothécaires. Nous avons, en outre, poursuivi nos présentations devant la Régie de l'énergie du Québec, siégé à de nombreux conseils d'administration et réalisé de multiples recherches sur divers sujets. Sans compter le travail effectué dans une vingtaine de recours collectifs, dont celui intenté contre Pharmaprix et Shopper Drug Mart, à qui l'on reproche d'avoir modifié la valeur des points de la carte de fidélité Optimum.

En raison de l'augmentation de l'endettement des ménages, Option consommateurs a vu sa clientèle se diversifier au fil des ans. Alors qu'auparavant nous intervenions surtout auprès des personnes à faible revenu, nous recevons dans nos bureaux de plus en plus de consommateurs à moyen revenu, aux prises avec d'importants problèmes financiers. Pour répondre à cette demande, nous sommes actuellement en train de développer un volet destiné à une clientèle préretraîtée et retraitée, tout comme nous avons mis en place en 2005 un volet jeunesse afin de répondre aux besoins croissants des jeunes.

Certes, l'information destinée aux consommateurs demeure toujours au centre de nos préoccupations et de nos actions. Guides, chroniques et articles ont été publiés dans divers médias au cours de la dernière année. Pour mieux toucher les consommateurs et accroître nos effectifs, nous avons, de surcroît, augmenté notre présence dans les médias sociaux et continuerons en ce sens au cours de la prochaine année. À cela s'ajoutent quelque 600 mentions de l'organisme dans les médias à titre d'expert sur différents sujets en consommation.

Grâce à la compétence et au dynamisme de notre équipe, nous avons obtenu un franc succès en mars dernier, à l'occasion de notre événement-bénéfice. Plus de 150 convives se sont joints à nous lors de cette sympathique soirée et ont témoigné leur soutien à Option consommateurs, mais aussi et surtout à la cause que nous défendons. Plus que jamais aujourd'hui, les citoyens ont besoin d'un organisme comme Option consommateurs pour promouvoir leurs intérêts et faire pression auprès des gouvernements afin qu'ils adoptent des lois adéquates.

Nous espérons que la lecture de ce rapport vous permettra de mesurer le professionnalisme de l'équipe d'Option consommateurs. Vous constaterez également les nombreux défis auxquels nous faisons face. Parmi eux figure le financement de notre organisation. À ce jour, nos réserves financières nous ont permis d'assurer notre croissance. Pour aller encore plus loin, nous devons augmenter et diversifier de façon significative nos sources de financement. Nous avons déjà amorcé ce travail et nous le poursuivrons de façon prioritaire au cours de la prochaine année. À cette fin, nous pourrions compter sur l'engagement des membres du conseil d'administration, qui guident la réalisation de notre plan d'action et offrent un soutien significatif à la direction.

Qui sommes-nous ?

Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission de promouvoir et de défendre les droits et les intérêts des consommateurs et de veiller à ce qu'ils soient respectés.

Nos services

Option consommateurs offre de nombreux services à une clientèle variée.

Nous aidons les consommateurs...

- à connaître leurs droits et à les faire respecter
- à faire leur budget et à le suivre
- à conclure des ententes avec les entreprises de services publics
- à préparer leur logement pour l'hiver
- à négocier avec les institutions financières

Nous les informons...

- en accordant plusieurs entrevues dans les médias écrits et électroniques
- en participant à des conférences
- en donnant des séances d'information
- en réalisant divers guides, dont le guide *Jouets* du magazine *Protégez-Vous*
- en rédigeant de nombreux articles pour plusieurs magazines québécois
- en offrant, sur notre site Web, une foule de renseignements

Nous défendons leurs intérêts...

- en alertant l'opinion publique
- en dénonçant des situations inacceptables
- en entreprenant des recours collectifs
- en réalisant des rapports de recherche et des mémoires
- en faisant des interventions en commissions parlementaires
- en participant à différents comités
- en influençant les décideurs politiques

Nos objectifs

Pour réaliser notre mission, nous poursuivons trois objectifs.

- promouvoir une vision socioéconomique respectueuse des droits et des intérêts des consommateurs ;
- renforcer le pouvoir des consommateurs et favoriser leur autonomie en les aidant, en les informant et en les représentant auprès des décideurs ;
- promouvoir des règles juridiques et contractuelles équitables dans les relations entre les consommateurs et les entreprises, et nous assurer de leur mise en œuvre ainsi que de leur respect.

Nos principaux dossiers sont :

- l'énergie
- l'agroalimentaire et la santé
- les services financiers
- la vie privée
- les pratiques commerciales

L'équipe d'Option consommateurs

Option consommateurs est composé d'une quarantaine d'employés regroupés dans cinq services différents :

Le Service juridique

Le Service juridique veille à la bonne marche des recours collectifs entrepris par l'association et voit aux principaux besoins juridiques de cette dernière. L'équipe juridique traite également des dossiers portant sur les pratiques commerciales, les institutions financières, la protection de la vie privée, les contrats de télécommunication et les voyages.

Le Service de recherche et de représentation

Les analystes de ce service s'intéressent à des sujets qui touchent de près les consommateurs. Qu'il s'agisse d'énergie, d'agroalimentaire, de services financiers ou de sécurité des produits, les enjeux sont nombreux. Lorsque la situation l'exige, ils interviennent directement auprès des autorités concernées afin de contribuer à définir les politiques en matière de protection des consommateurs.

Le Service budgétaire

Le Service budgétaire réalise des consultations budgétaires, répond aux demandes de renseignements relatives au budget, au crédit, à l'endettement et à l'accès aux services financiers. Il offre des séances d'information sur ces sujets à des groupes de nouveaux arrivants, de femmes violentées et de jeunes. De plus, il accompagne les consommateurs dans la négociation d'ententes de paiement avec les entreprises de services publics comme Hydro-Québec. Il assure également la gestion du programme *Prêt du quartier*, réalisé en collaboration avec des organismes communautaires des quartiers centraux de Montréal, grâce au soutien de Centraide et du Mouvement Desjardins. Enfin, il s'occupe du Volet jeunesse qui vise à outiller les jeunes afin qu'ils deviennent des consommateurs avisés.

Le Service d'agence de presse

Le Service d'agence de presse a à cœur de bien informer la population. À cette fin, il assure le bon fonctionnement du site Internet de l'association ainsi qu'une présence dans les médias sociaux, s'occupe des relations de presse, organise des événements et réalise des outils de communication variés comme des guides d'achat, des chroniques et le bulletin d'information *Consommation*.

Le Service d'efficacité énergétique

Par l'entremise du programme *Éconologis*, le Service d'efficacité énergétique offre des visites gratuites à des ménages à revenu modeste de la région de Montréal afin qu'ils puissent améliorer le confort de leur foyer.

Le bureau d'Ottawa

Ce bureau tisse de nombreux liens avec des organismes publics, privés et communautaires afin de mieux faire connaître les droits des consommateurs canadiens. La responsable du bureau d'Ottawa a aussi permis de solidifier les partenariats de notre organisation avec des associations de consommateurs et d'autres groupes qui défendent ailleurs au pays l'intérêt public.

Faits saillants

En 2010-2011 :

- Nous nous sommes réjouis vivement de l'adoption en décembre dernier de la Loi canadienne sur la sécurité des produits de consommation, un dossier auquel nous avons travaillé d'arrache-pied au cours des quatre dernières années. Cette loi cruciale pour la sécurité et le bien-être de tous les consommateurs permettra dorénavant au gouvernement de faire un rappel obligatoire en temps opportun lorsqu'un produit est déclaré non sécuritaire. Elle lui permettra également d'obliger les fabricants à fournir les résultats d'analyses ou d'études et d'augmenter la fréquence des inspections. La législation canadienne pourra enfin se comparer avantageusement à celle des principaux partenaires commerciaux du Canada, soit les États-Unis et l'Union européenne.
- Nous avons contribué au changement de l'article 187,5 de la Loi sur la protection du consommateur (LPC). Dorénavant, les consommateurs pourront se faire rembourser le solde non utilisé d'une carte-cadeau prépayée lorsque celui-ci est égal ou inférieur à 5\$. Malgré cette victoire, nous aurions préféré que la somme admissible au remboursement soit plus généreuse.
- Nous avons dénoncé publiquement les principaux détaillants alimentaires au Québec, car ceux-ci n'affichent pas toujours le prix par unité de mesure des aliments offerts en solde. Ce type d'affichage a pour fonction de faciliter la comparaison des prix en le ramenant à une unité de base commune (par exemple, 0,49 \$ / 100 ml). Une épicerie compte en moyenne 30 000 produits différents en stock. Avec la multiplication des formats, il est de plus en plus difficile de comparer de manière objective le prix de deux produits similaires, ce qui peut inciter le consommateur à choisir le produit en solde. Or, celui-ci n'est pas nécessairement le moins cher.

Option consommateurs est au cœur de la population

Chaque année, nous aidons de nombreux consommateurs à se sortir de l'endettement en leur offrant un service de soutien à la planification financière, accordons des prêts de dépannage à des personnes dans le besoin, effectuons gratuitement des visites en efficacité énergétique chez les ménages à faible revenu, offrons des séances d'information à différents organismes communautaires et travaillons auprès des jeunes dans les écoles secondaires. En 2010-2011 :

Efficacité énergétique

Nous avons effectué plus de 1900 visites chez des ménages à faible revenu de la grande région montréalaise afin d'améliorer leur confort, en réalisant des travaux de calfeutrage et en offrant des conseils personnalisés.

Service budgétaire

- Nous avons répondu à près de 748 demandes d'information budgétaire par téléphone et par courriel.
- Nous avons réalisé 240 consultations budgétaires individuelles à nos bureaux.
- En vertu d'une entente avec la Société d'habitation du Québec et l'Office municipal de Kativik, nous sommes allés dans le Grand Nord pour offrir des séances d'information ainsi que des consultations budgétaires aux citoyens de Kuujuaq et de Kangisualujuaq.
- Nous avons accordé 32 prêts, de 542 \$ en moyenne, par l'intermédiaire du programme de microcrédit *Prêt du quartier*. La somme totale des prêts s'élève à 17 371 \$.

Volet jeunesse

Nous avons poursuivi le concours *Ados Zoom sur la consommation* financé par le Secrétariat à la jeunesse du Québec. Plus de 2 000 élèves provenant de 27 écoles, situées dans 9 régions administratives, ont réalisé des courts métrages sur divers enjeux de la consommation. Option consommateurs s'est occupée de la coordination, de l'animation et du montage des images tournées par les jeunes. Cette année, les jeunes ont presque tous fait le même constat : « La publicité est présente partout ; elle nous cible directement et nous incite à nous endetter pour surconsommer. » En outre, les 15 films finalistes de ce concours ont été regroupés sur un DVD lancé en septembre dernier. Ce dernier constitue un outil pour aider les jeunes à démystifier certaines croyances ainsi qu'à développer le réflexe de s'informer et de défendre leurs droits. En l'espace de quelques mois, près de 3 400 DVD avaient été distribués auprès de 1 930 destinataires.

Séances d'information collectives

Nous avons donné près de 70 séances d'information sur les finances personnelles et la Loi sur la protection du consommateur adaptée à la demande de divers organismes communautaires dont :

- Alpa (Accueil Liaison Pour Arrivants)
- Association des aides familiales du Québec
- Service juridique communautaire de Pointe-St-Charles
- Cuisine collective Hochelaga-Maisonneuve
- Hirondelle (services d'accueil et d'intégration des immigrants)
- Le journal *L'itinéraire*
- Imprime emploi (entreprise d'insertion)
- Intégration Jeunesse du Québec
- plusieurs Carrefours jeunesse emploi
- plusieurs centres de femmes
- plusieurs YMCA

**Voici quelques exemples de cas
où notre intervention a été significative :**

Programme Prêt du quartier

En cette période d'épidémie de punaises de lit à Montréal, nous avons offert à plusieurs personnes un prêt afin qu'elles puissent s'acheter un matelas neuf dans le but de se débarrasser de cet insecte fort envahissant.

Consultation budgétaire

Nous avons aidé de nombreuses personnes vulnérables à avoir une meilleure prise sur leurs finances personnelles. Par exemple, nous avons offert, cette année, une consultation budgétaire à une mère de quatre enfants ayant comme seul revenu les allocations provinciales et fédérales pour enfants. Elle a ainsi pu découvrir le programme *Prêt du quartier* et obtenir une entente de trois mois avec Hydro-Québec. Au cours de l'année 2011, nous aurons l'occasion de la soutenir dans la planification de son budget.

Séance d'information collective

Une séance d'information sur le budget, le crédit et l'endettement nous a permis d'approfondir nos liens avec le Carrefour Montrose, organisme œuvrant auprès d'une clientèle âgée dans le quartier Rosemont à Montréal. Les personnes qui ont participé à cette rencontre nous ont posé de nombreuses questions fort pertinentes, et elles souhaitaient pour la plupart faire de la planification budgétaire.

Option consommateurs défend les droits et les intérêts des consommateurs

Que ce soit dans le secteur de l'énergie, de l'agroalimentaire, des services financiers, de la protection de la vie privée ou des pratiques commerciales, lorsque la situation l'exige, nous sommes toujours prêts à défendre les intérêts des consommateurs en faisant des pressions auprès des entreprises et des instances gouvernementales. De plus, nous siégeons à divers comités et tables de concertation, ce qui nous permet de développer des partenariats avec d'autres organismes et ainsi donner plus de poids à nos représentations.

En 2010-2011, nous sommes intervenus, entre autres, auprès des autorités suivantes afin contribuer à définir les politiques en matière de protection des consommateurs :

- Association canadienne des paiements
- Bureau de la concurrence du Canada
- Cabinet du premier ministre fédéral
- Comité permanent des finances à la Chambre des communes à Ottawa
- Comité permanent de la santé à la Chambre des communes à Ottawa
- Comité sénatorial permanent des affaires sociales, des sciences et de la technologie
- Commission des finances publiques
- Groupe de travail sur l'examen du système de paiements
- M. Jim Flaherty, ministre des Finances du Canada, et son ministère
- Mme Leona Aglukkaq, ministre de la Santé, ministre responsable du Nord et députée du Nunavut, ainsi que son cabinet
- Régie de l'énergie
- Santé Canada
- de nombreux élus politiques et plusieurs sénateurs

Nous avons également déposé les trois mémoires suivants :

- *Pour un système de paiements qui protège mieux les consommateurs canadiens.*
Observations présentées dans le cadre de la consultation du Groupe de travail sur l'examen du système de paiements le 15 septembre 2010.
- *Mémoire sur le projet de loi no 130 — Loi abolissant le ministère des Services gouvernementaux et la Société québécoise de récupération et de recyclage et mettant en œuvre le Plan d'action 2010-2014 du gouvernement pour la réduction et le contrôle des dépenses en abolissant et en restructurant certains organismes et certains fonds.*
Mémoire déposé à la Commission des finances publiques le 3 février 2011.
- *Permettre aux commerçants de surfacturer les consommateurs qui paient à l'aide d'une carte de crédit : les inquiétudes d'Option consommateurs et du PIAC (Public Interest Advocacy Centre) — Le processus interne de traitement des plaintes des institutions financières : des pistes pour sortir les consommateurs des dédales administratifs.*
Mémoire présenté à la commissaire du Bureau de la concurrence du Canada le 10 février 2011.

En 2010-2011, Option consommateurs a participé aux travaux de ces organisations :

- Coalition opposée à la tarification et à la privatisation des services publics
- Comité de l'Association canadienne des paiements
- Comité sur l'accès à la justice
- Comité consultatif sur la réglementation des aliments à Santé Canada
- Comité consultatif en matière de voyage de l'Office de la protection du consommateur
- Comité consultatif pour l'élaboration d'un plan cadre de formation des conseillers budgétaires
- Comité aviseur provincial – projet abus / fraude: aîné-avisé
- Comité consultatif de Sécurité alimentaire Canada
- Comité de surveillance du Conseil des appellations réservées et des termes valorisants (CARTV)
- Comité de gestion du Fonds en efficacité énergétique de Gaz Métro
- Table de consultation permanente — Marché résidentiel 2010, Hydro-Québec
- Table d'échange avec les associations de consommateurs du Mouvement Desjardins
- Table ronde des associations de consommateurs, Agence canadienne d'inspection des aliments

Recours collectifs

Afin de bien défendre les droits des consommateurs, nous avons été engagés cette année dans une vingtaine de recours collectifs. Cette procédure permet par un seul règlement ou jugement favorable d'indemniser, de façon individuelle ou collective, des milliers de consommateurs qui, autrement, n'auraient pas obtenu justice. Voici la liste des recours collectifs qui ont connu des développements au cours de l'année 2010-2011 :

Optimum

L'automne dernier, nous avons déposé au tribunal une demande de permission d'amender la requête pour autorisation d'exercer un recours collectif contre Pharmaprix et Shopper Drug Mart de la firme Sylvestre Fafard Painchaud afin de nous joindre au dossier. Option consommateurs reproche à Pharmaprix d'avoir illégalement modifié la valeur des points de la carte de fidélité Optimum. Les détenteurs d'une carte Optimum, soit environ 9,7 millions de Canadiens, ont droit à des réductions sur leurs achats en échange des points accumulés. En date du 1er juillet 2010, ces détenteurs ont vu la valeur de leurs points Optimum chuter de façon importante. Il faut dorénavant plus de points afin d'obtenir un rabais. Par exemple, il faut désormais accumuler 8 000 points Optimum plutôt que 7 000 points pour avoir droit à un rabais de 10 \$.

Mémoire vive Dram

L'audition devant la Cour d'appel a eu lieu en août 2010. Rappelons que, le 17 juin 2008, la Cour supérieure a refusé d'autoriser ce recours. Depuis 2004, nous reprochons à certains fabricants de mémoire vive de type DRAM (Infineon, Samsung, Hynix et Micron) d'avoir comploté pour fixer illégalement à la hausse le prix de leurs produits, ce qui contrevient à la Loi sur la concurrence.

Brick

L'autorisation pour d'exercer un recours collectif contre The Brick Warehouse LP a été accordée en février 2011. Nous reprochons à ce détaillant de leurrer ses clients à l'aide de ses slogans « Plus ne payez rien pendant 15 mois » et « Aucun versement initial, aucun versement mensuel, aucun intérêt ». Dans les faits, les consommateurs qui adhèrent à son plan de financement doivent, notamment, verser des frais annuels de 35 \$. L'imposition de ces frais est contraire aux représentations faites par Brick à ses clients.

Médicament Fosamax

La requête en autorisation d'exercer un recours collectif contre Merck Frosst Canada, fabricant du médicament Fosamax, a eu lieu en mars 2011. Nous estimons que ce fabricant n'a pas renseigné adéquatement les consommateurs et les professionnels de la santé sur les risques associés à l'utilisation dudit médicament, et a continué à le vendre malgré ces risques. À l'heure actuelle, ce médicament est abondamment consommé par des femmes en santé afin de prévenir l'ostéoporose. En 2009, le Fosamax et ses copies génériques ont été prescrits à près de 1,5 million de reprises dans le cadre du régime public administré par la Régie de l'assurance maladie du Québec.

Réseau Admission et Universal Concerts Canada

En mai 2010, le règlement à l'amiable que nous avons conclu avec le réseau Admission et Universal Concerts Canada a été approuvé par la Cour supérieure. Rappelons que, le 15 juillet 1999, nous avons déposé un recours collectif contre ces deux entreprises. Option consommateurs leur demandait de rembourser les frais de gestion qui ont été payés par tous les consommateurs ayant acheté des billets pour le spectacle Edgefest 99 qui a été annulé.



Stéphanie Poulin



Maryse Guénette



*François Décary-
Gilardeau*



Olivier Bourgeois



Élise Thériault



*Sylvie De
Bellefeuille*



Danielle Charbonneau



*Guylaine de
Mascureau*



Claire Harvey



Geneviève Grenier



Séverine Galus



Caroline Arel



Mathieu Lampron



*Luce
Bellavance*



*Marie-Josée
Bonneau*



Myriam Chagnon



Lisa Marie Hein



*Lisanne
Blanchette*



Harry Penso



Dominique Gervais



Philippe Bouquet



Jean-François Vinet



Sandra Vaillancourt



Jacinthe Lauzon

Option consommateurs pousse toujours plus loin son expertise

Pour ce faire, nous réalisons chaque année des recherches ainsi que des projets de développement qui portent sur des thèmes variés en consommation. En 2010-2011, nous avons effectué pour le Bureau de la consommation d'Industrie Canada :

Huit rapports de recherche portant sur les thèmes suivants :

- Allégation santé et choix des consommateurs
- Avis de recours collectif : modèles et outils pour les praticiens
- Compréhension et intelligibilité des sites transactionnels des institutions financières
- De la communication à la participation des organisations de la société civile
- Plans de financement offerts par les détaillants de meubles et d'électroménagers
- Étiquetage du contenu en carbone des produits de consommation
- Crédit en ligne
- Rabais offerts par les commerçants

Deux projets de développement intitulés :

- Pour le développement d'une politique intégrée en matière de télécommunications
- Le Web 2.0 comme stratégie d'information et de mobilisation des consommateurs canadiens et des membres d'Option consommateurs

Option consommateurs informe le citoyen

Nous avons à cœur de bien informer les consommateurs. À cette fin, nous avons réalisé cette année :

- Des chroniques, des guides d'achat et des dossiers pour les magazines *DécorMag*, *Protégez-Vous*, *La Maison du 21^e siècle* ainsi que le site *Web Coup de pouce.ca*.
- Une chronique hebdomadaire sur le site *Sympatico.ca*.
- Un site Web consacré à notre Volet jeunesse. En plus de promouvoir notre programme Ados Zoom, ce site offre aux jeunes une mine de renseignements en matière de consommation, tels que l'obtention d'un cellulaire, la publicité, les achats en ligne et la location d'un appartement.
- Un tout nouveau bulletin trimestriel intitulé *Consommation*. Cette année, notre bulletin a pris un virage important. Nous avons décidé de faire revivre le nom du magazine *Consommation* en publiant celui-ci sous un format électronique et dans une toute nouvelle présentation. Dans ce bulletin, nous renseignons les lecteurs sur les grands dossiers auxquels nous travaillons de même que sur des sujets d'ordre général en consommation, tout comme sur nos activités.
- Une capsule vidéo qui vise à sensibiliser le citoyen sur l'importance de bien isoler son logement pour l'hiver ainsi qu'à promouvoir les visites en efficacité énergétique que nous offrons aux ménages à faible revenu de la région de Montréal.

Nos guides pratiques :

Jouets 2011 publié par Les Éditions Protégez-Vous

Tiré à 140 000 exemplaires, cet incontournable guide d'achat propose plus de 300 jeux et jouets, dont 209 nouveautés. *Jouets 2011* est le fruit du « travail » de 243 enfants répartis dans 117 familles. Cette année, Option consommateurs a porté une attention particulière au suremballage, une tare toujours présente et grandissante dans l'industrie du jouet.

Lumière sur le financement hypothécaire

Ce guide présente de l'information sur les prêts hypothécaires traditionnels et les nouveaux produits hypothécaires, les facteurs qui déterminent les taux d'intérêt et la marche à suivre pour économiser des frais d'intérêt. Un outil essentiel pour quiconque est sur le point de souscrire un prêt hypothécaire.

Lumière sur le dossier de crédit

Quels renseignements trouve-t-on dans un dossier de crédit? Qui peut consulter ce dernier? Quoi faire si celui-ci comporte des erreurs? Ce guide vise à informer le consommateur afin qu'il puisse assurer le suivi et la protection de ses renseignements.

Option consommateurs dans les médias

- Pour l'année 2010-2011, nos experts ont accordé près de 300 entrevues dans les médias télévisés et radiophoniques. Les médias imprimés et électroniques ont fait mention d'Option consommateurs à plus de 300 occasions. Nous avons aussi répondu à près de 200 demandes d'information de journalistes et de recherchistes.
- Plus de 30 communiqués de presse ont été publiés.
- Trois conférences de presse ont été organisées par Option consommateurs, dont une en collaboration avec Les Éditions Protégez-Vous.

Nos experts ont participé à différentes émissions de télévision, notamment :

- *L'épicerie*, diffusée à Radio-Canada
- *La Facture*, diffusée à Radio-Canada
- *JE*, diffusée à TVA
- *Légitime dépense*, diffusée à Télé-Québec
- *La semaine verte*, diffusée à Radio-Canada
- *La vie en vert*, diffusée à Télé-Québec
- Nous avons établi un partenariat avec le site *Web Arrondissement.com* qui vise à être la référence Internet locale pour l'ensemble des organismes et citoyens montréalais. Cette année, plus de 6200 visiteurs ont pris connaissance de la mission de notre organisme par l'entremise de ce site. Les informations que nous y avons publiées ont été consultées à plus de 11 000 reprises.
- Soutenue par notre présence dans différents médias et réseaux sociaux en ligne tels que Facebook et Twitter, la fréquentation du site Internet d'Option consommateurs est en constante progression.



Option consommateurs contribue au savoir-faire professionnel

Au fil du temps, nous avons développé de l'expertise quant à de grands enjeux en consommation comme les pratiques commerciales, l'agroalimentaire et la santé, les services financiers et autres. Afin de mieux défendre les droits et les intérêts des consommateurs, nous croyons qu'il est essentiel de partager nos connaissances et notre savoir-faire avec des personnes travaillant dans divers milieux professionnels. Pour ce faire, nous participons chaque année à des événements comme des colloques et sommes membres de conseils d'administration.

En 2010-2011, nous avons donné des conférences dans les cadres suivants :

- la formation interrégionale de la cour du Québec (objet: les modifications de la Loi sur la protection du consommateur)
- le colloque *Dire le droit pour être compris* organisé par Éducaloi.
- le congrès semestriel sur la sécurité alimentaire organisé par Sécurité alimentaire Canada
- le neuvième colloque des Sciences humaines du Collège Ahuntsic (objet: l'affichage du prix des aliments par unité de mesure)

Nous avons également donné quatre conférences portant sur les stratégies de communication mises en œuvre pour rejoindre les membres des recours collectifs lorsqu'un règlement met fin au litige. Celles-ci ont été prononcées lors des événements suivants :

- le colloque *Brésil-Québec sur la protection du consommateur* qui a eu lieu à Rio de Janeiro
 - la formation donnée aux juges de la Cour supérieure du Québec
 - le cinquième colloque sur les recours collectifs organisé par l'Association du Barreau canadien (cette conférence a mené à une publication)
 - le colloque *Accessing Justice: Appraising Class Actions* de l'Université de Windsor en Ontario
- Chaque fois, nous avons constaté, de la part des praticiens travaillant dans le domaine des recours collectifs, le besoin flagrant d'information sur les façons de rejoindre les membres des recours collectifs. Nos travaux sont d'ailleurs de plus en plus cités par les juges de la Cour supérieure du Québec.

Les conseils d'administration dont nous sommes membres :

- Le conseil d'administration de la Table de concertation sur la faim et le développement social du Montréal métropolitain
- Le conseil d'administration du Fonds de développement des entreprises d'économie sociale de la Coopérative de développement économique communautaire (CDEC) Centre-Sud/Plateau Mont-Royal
- Le conseil d'administration de l'organisme Groupe PART (Programmes d'apprentissage au retour au travail)
- Le conseil d'administration de la Régie du bâtiment du Québec
- Le conseil d'administration de l'Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec

Un cocktail au bénéfice d'Option consommateurs

Le 29 mars dernier, nous avons tenu notre cocktail-bénéfice annuel au cours duquel l'humoriste Nabila Ben Youssef, protégée de l'agence Juste pour rire, a offert une partie de son spectacle *Drôlement libre*. Plus de 150 personnes étaient présentes à cette sympathique soirée qui a eu lieu au Lion d'Or à Montréal. L'événement a été un franc succès et nous a permis d'amasser la somme de 54 000\$. Option consommateurs tient à remercier chaleureusement tous ceux qui sont venus soutenir son action à cette occasion, ainsi que ses partenaires pour leur engagement et leur confiance.

Partenaires OR :

Association Interac
Communauto

Partenaires ARGENT :

Sylvestre Fafard Painchaud Avocats
Bureau d'assurance du Canada
Insertech Angus

Partenaires BRONZE :

Environics
Belleau Lapointe, S.A.
Office de la protection du consommateur

L'équipe

Option consommateurs compte sur une équipe de personnes dynamiques et compétentes qui se partagent les dossiers et les tâches administratives. Voici ces personnes en date du 31 mars 2011 :

Michel Arnold, directeur général
Marie-Josée Bonneau, secrétaire-réceptionniste
Sandra Vaillancourt, adjointe à l'administration
Anu Bose, responsable du bureau d'Ottawa
Stéphanie Poulin, avocate,
responsable du Service juridique
Elise Thériault, avocate, conseillère juridique
Philippe Bouquet, avocat, conseiller juridique
Dominique Gervais, avocate, conseillère juridique

Caroline Arel, avocate,
responsable du Service budgétaire
Karine Robillard, avocate, conseillère budgétaire
Sylvie De Bellefeuille, avocate, conseillère budgétaire
Lisanne Blanchette, avocate,
conseillère budgétaire par intérim
Myriam Chagnon, conseillère, Volet jeunesse
Harry Penso, agent de développement, Prêt du quartier
Luce Bellavance, adjointe à la coordination,
Volet jeunesse
Claire Harvey, rédactrice en chef
du Service d'agence de presse
Danielle Charbonneau, coordonnatrice du guide Jouets
Geneviève Grenier, rédactrice du guide Jouets
Séverine Galus, journaliste
Jacinthe Lauzon, conseillère aux communications
Gytlène de Mascureau, gestionnaire de l'information
Maryse Guénette, responsable du Service de recherche
et de représentation
François Décary-Gilardeau,
analyste du dossier agroalimentaire
Olivier Bourgeois, analyste du dossier énergie
Jean-François Vinet,
analyste du dossier services financiers
Lisa-Marie Hein, gestionnaire du programme *Écologis*
François Frenette, agent à la prise de rendez-vous
Nicolas Boisclair, agent à la saisie de données
Sophie St-Amand, conseillère en efficacité énergétique
Stéphanie Carrier, conseillère en efficacité énergétique
André Deniger, conseiller en efficacité énergétique
Mathieu Lampron, conseiller en efficacité énergétique
Benoit Leromain, conseiller en efficacité énergétique
Michel Desjardins, technicien en efficacité énergétique
Hamza Lakroun, technicien en efficacité énergétique
Bernard Lussier, technicien en efficacité énergétique
Philippe Samson-Toussaint,
conseiller en efficacité énergétique
Bruno Lafaille, technicien en efficacité énergétique
Stéphane Laverdure, technicien en efficacité énergétique
Francis Casaubon, technicien en efficacité énergétique
Frédéric Labrie Trépanier,
technicien en efficacité énergétique

Le conseil d'administration 2010-2011

En date du 31 mars 2011

Présidente

Nathalie Rech

Vice-président

Michel Presseault

Administrateurs

David Clerk

Linda Tremblay

Tom Eliacas

Membre d'office

Sandra Vaillancourt, adjointe à l'administration

Associations/fédérations/organismes partenaires:

Agence de la consommation

en matière financière du Canada

Agence de l'efficacité énergétique

Association canadienne de normalisation

Association canadienne des paiements

Association canadienne

de produits de consommation spécialisés (ACPCS)

Association pour la santé publique du Québec

Association professionnelle des notaires du Québec

Bureau de la consommation, Industrie Canada

Belleau-Lapointe, S.A.

Bureau d'assurance du Canada

Bureau de la concurrence du Canada

Caisse d'économie Solidaire

Caisses Desjardins des Versants du Mont-Royal, du

Quartier-Latin de Montréal et de l'Est du Plateau

Caisses populaires du Mont-Royal et de la Maison de

Radio-Canada

Canadian Association of Fire Chiefs

Canadian Fire Fighters' Association

Canadian Centre for Policy Alternatives

Canadian Consumer Products Safety Association

(CCPSA)

Canada without Poverty/Canada sans pauvreté

Centraide

Centre communautaire

des gais et lesbiennes de Montréal

Coalition québécoise sur la problématique du poids

Commissariat à la protection

de la vie privée du Canada

Communauto

Conseil canadien des normes

Consumer Council of Canada

David Suzuki Foundation

Democracy Watch

Econalysis Consulting Services

Éditions Protégez-Vous

Environmental Defense

Équiterre

Fédération de l'âge d'or du Québec

Fédération des caisses populaires Desjardins

Fondation du Grand Montréal

Fonds en efficacité énergétique de Gaz Métro

Fonds de subventions d'éducation financière TD/SEDI

Food Safety First

Groupe de recherche en droit international

et comparé de la consommation

Groupe de travail sur l'examen

du système de paiements

Hydro-Québec

Maison d'Aurore

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Ministère de la Famille et des Aînés

Office municipal d'habitation Kativik

Office de la protection du consommateur

Ombudsman des services bancaires

et d'investissement

Ontario Paramedics Association

Public Interest Advocacy Centre (PIAC)

SafeKids

Secrétariat à l'action communautaire autonome

et aux initiatives sociales

Secrétariat aux aînés

Secrétariat à la jeunesse du Québec

Sylvestre Fafard Painchaud Avocats

Ville de Montréal

Concept, design graphique et illustrations:
renzo-designers.com

Rapport de l'auditeur indépendant sur les états financiers résumés

Aux membres de l'Association coopérative d'économie familiale du Centre de Montréal (opérant sous le nom Option consommateurs)

Les états financiers ci-joints, qui comprennent le bilan résumé du 31 mars 2011 et les états résumés des résultats, de l'évolution de l'avoir de la coopérative et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, sont tirés des états financiers audités de Association coopérative d'économie familiale du Centre de Montréal (opérant sous le nom Option consommateurs) pour l'exercice terminé le 31 mars 2011. Nous avons exprimé une opinion non modifiée sur ces états financiers dans notre rapport daté du 6 juin 2011.

Les états financiers ne contiennent pas toutes les informations requises par les principes comptables généralement reconnus du Canada. La lecture des états financiers résumés ne saurait par conséquent se substituer à la lecture des états financiers audités de Association coopérative d'économie familiale du Centre de Montréal (opérant sous le nom Option consommateurs).

Responsabilité de la direction pour les états financiers résumés

La direction est responsable de la préparation d'un résumé des états financiers audités, de façon à présenter sommairement la situation financière de l'organisme dans le rapport annuel.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers résumés, sur la base des procédures que nous avons mis en œuvre conformément à la norme canadienne d'audit (NCA) 810, «Missions visant la délivrance d'un rapport sur les états financiers résumés.»

Opinion

À notre avis, les états financiers résumés tirés des états financiers audités de Association coopérative d'économie familiale du Centre de Montréal (opérant sous le nom Option consommateurs) pour l'exercice terminé le 31 mars 2011 constituent un résumé fidèle de ces états financiers et présentent sommairement la situation financière de l'organisme dans le rapport annuel.

Gosselin & Associés inc.

Gosselin & Associés inc. ¹
Comptables agréés

Gosselin + Associés inc.
Comptables agréés

Montréal, le 6 juin 2011

1 Par Sébastien Vandal, comptable agréé auditeur

Bilan condensé

au 31 mars 2011

| | 2011 | 2010 |
|--|----------------|------------------|
| | | (redressé) |
| Actif | | |
| Actif à court terme | | |
| • Encaisse | 155 379 | — |
| • Placements | 255 639 | 550 716 |
| • Créances | 313 461 | 401 288 |
| • Frais payés d'avance | 23 178 | 48 692 |
| | 747 657 | 1 000 696 |
| Placement - la maison du développement durable | 29 347 | 24 522 |
| Encaisse en fidéicommiss recours collectif | 118 274 | — |
| Immobilisations | 3 277 | 4 915 |
| | 898 555 | 1 030 133 |
| Passif | | |
| Passif à court terme | | |
| • Chèques en circulation en excédent de l'encaisse | — | 991 |
| • Emprunt bancaire | — | 15 000 |
| • Crédeurs | 225 507 | 166 721 |
| • Apports reportés | 58 954 | 299 190 |
| • Revenus perçus d'avance | 75 110 | — |
| | 359 571 | 481 902 |
| Encaisse en fidéicommiss recours collectif | 118 274 | — |
| | 477 845 | 481 902 |
| Avoir | | |
| Avoir des membres | | |
| • Parts sociales | 4 290 | 4 136 |
| Avoir de la coopérative | | |
| • Réserve générale | 186 144 | 313 819 |
| • Réserve pour développement | 230 276 | 230 276 |
| | 416 420 | 544 095 |
| | 898 555 | 1 030 133 |

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Michel Presseault, Vice-président du Conseil d'administration



Tom Eliacas, administrateur

Évolution de l'avoir de la coopérative résumé

pour l'exercice terminé le 31 mars 2011

| | | | 2011 | (redressé) |
|---|---------------------|-------------------------------|----------------|----------------|
| | Réserve générale | Réserve pour développement | Total | Total |
| Solde au début | 313 819 | 230 276 | 544 095 | 630 276 |
| Redressement | — | — | — | 54 979 |
| Solde au début après redressement | 313 819 | 230 276 | 544 095 | 685 255 |
| Insuffisance des produits sur les charges (127 675) | — | — | (127 675) | (141 160) |
| Solde à la fin | 186 144 | 230 276 | 416 420 | 544 095 |

Résultats condensés

pour l'exercice terminé le 31 mars 2011

| Produits | 2011 | 2010 (redressé) | Charges | 2011 | 2010 (redressé) |
|---|------------------|--------------------|--|------------------|--------------------|
| Centraide | 119 145 | 119 145 | Salaires et charges sociales | 1 326 906 | 1 365 134 |
| Subventions | | | Honoraires professionnels | 333 127 | 329 017 |
| Gouvernement du Québec | | | Location des locaux et frais connexes | 62 535 | 107 518 |
| • Fonds régional d'investissement jeunesse | 76 471 | 305 885 | Matériaux, accessoires et autres | 101 716 | 103 542 |
| • <i>Secrétariat à l'action communautaire autonome</i> et aux initiatives sociales (SACAIS) | 68 122 | 68 122 | Représentation nationale | 75 639 | 85 027 |
| • Office de la protection du consommateur | 1 000 | 12 500 | Déplacements et représentation | 61 520 | 58 478 |
| • Emploi-Québec | 29 964 | 1 538 | Taxes à la consommation | 35 268 | 33 885 |
| • Secrétariat aux aînés | 29 560 | — | Achats réfrigérateur - Recyc Frigo | — | 22 500 |
| <i>Gouvernement du Canada</i> | | | Frais de bureau | 17 119 | 19 808 |
| • <i>Industrie Canada</i> | 497 515 | 365 700 | Assurances et cotisations professionnelles | 19 927 | 14 240 |
| • <i>Commissariat à la protection de la vie privée du Canada</i> | 27 550 | 25 000 | Entretien et location d'équipement | 24 088 | 13 433 |
| • <i>Environnement Canada</i> | — | 3 000 | Télécommunications | 11 040 | 10 814 |
| Municipalités | | | Impression, photocopies et publipostage | 26 873 | 9 360 |
| • <i>OMH Kativik</i> | 20 943 | 21 658 | Abonnements et documentation | 3 749 | 6 655 |
| • <i>Ville de montréal -</i> <i>Aide financière OBNL</i> | 8 806 | 7 826 | Poste et messagerie | 8 381 | 6 220 |
| | 879 076 | 930 374 | Formation et perfectionnement | 4 380 | 4 667 |
| Opérations | | | Guide Jouets | 3 754 | 4 144 |
| Contrats de services | | | Amortissement des immobilisations | 1 638 | 2 457 |
| • <i>Efficacité énergétique</i> | 618 932 | 629 585 | Intérêts et frais bancaires | 4 014 | 3 456 |
| • <i>Agence de presse</i> | 39 410 | 16 828 | | 2 121 674 | 2 200 355 |
| • <i>Autres</i> | 70 304 | 83 289 | Insuffisance des produits sur les charges avant les postes suivants | (127 675) | (141 160) |
| Recours collectif national « Vitamines » | 203 999 | 203 999 | Mandataire de fonds | | |
| Projet Recyc Frigo - Hydro-Québec | — | 57 749 | • <i>Remboursement de frais ordonné par la Régie de l'énergie</i> | 272 304 | 223 237 |
| Régie de l'énergie | 1 025 | 2 900 | • <i>Honoraires d'avocats et d'analystes</i> | (272 304) | (223 237) |
| Cotisations | 6 408 | 3 543 | | | |
| Cours et formation | 6 527 | — | Insuffisance des produits sur les charges | (127 675) | (141 160) |
| Guide Jouets | 80 329 | 71 448 | | | |
| Indemnisation | 36 261 | 15 000 | | | |
| Cancer Smart Guide | (233) | — | | | |
| Revenus de placements | 5 392 | 9 710 | | | |
| Dons | 1 268 | 1 063 | | | |
| Événements bénéfice | 45 301 | 33 707 | | | |
| | 1 114 923 | 1 128 821 | | | |
| | 1 993 999 | 2 059 195 | | | |

Flux de trésorerie résumé

pour l'exercice terminé le 31 mars 2011

| | 2011 | 2010 (redressé) |
|---|-----------|--------------------|
| Activités exploitation | | |
| Insuffisance des produits sur les charges | (127 675) | (141 160) |
| Éléments hors liquidités | | |
| Amortissement des immobilisations | 1 638 | 2 457 |
| Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement liés à l'exploitation | 7 001 | (475 933) |
| Sorties de fonds provenant des activités d'exploitation | (119 036) | (614 636) |
| Activités d'investissement | | |
| Variation nette des placements et rentrées de fonds nettes provenant des activités d'investissements | 290 252 | 510 906 |
| Activités de financement | | |
| Emprunt bancaire | (15 000) | 15 000 |
| Émissions de parts sociales | 154 | 148 |
| Rentrées (sorties) de fonds provenant des activités de financement | (14 846) | 15 148 |
| Augmentation (diminution) de la trésorerie et des équivalents de trésorerie | 156 370 | (88 582) |
| Trésorerie et équivalents de trésorerie au début | (991) | 87 591 |
| Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin | 155 379 | (991) |

La trésorerie et les équivalents de trésorerie sont constitués de l'encaisse et des chèques en circulation en excédent de l'encaisse.



2120, rue Sherbrooke Est, bureau 303

Montréal (Québec) H2K 1C3

Téléphone : 514 598.7288

Télécopieur : 514 598.8511

2120, rue Sherbrooke Est, bureau 303

Montréal (Québec) H2K 1C3

Téléphone : 514 598.7288

Télécopieur : 514 598.8511