

Montréal, le 26 mai 2023

Compagnie de titres First Canadian Limitée  
2235 Sheridan Garden  
Oakville (Ontario) L6J 7Y5

À l'attention de Madame Daniela DeTommaso, présidente

**OBJET :           Avis d'infraction**  
**N/Réf.: Dossier 3060765-1000**

Madame,

Selon les informations recueillies dans le cadre des activités de surveillance de l'Office, nous avons constaté que certaines dispositions de la **Loi sur le recouvrement de certaines créances (RLRQ-2.2, ci-après LRCC)** n'ont pas été respectées dans le cadre de vos activités commerciales.

En effet, dans le cadre d'une vérification relative à l'application des dispositions de cette Loi, nous avons fait parvenir un avis d'infraction daté du 24 janvier 2023 à une autre entreprise dont vous êtes la présidente, soit la Compagnie d'assurances FCT Ltée (ci-après « FCT »). Vous aviez alors mandaté M. Pierre D. Grenier de la firme Dentons Canada S.E.N.C.R.L. afin de répondre à notre avis. Dans ses deux lettres de réponse, que vous trouverez en pièce jointe, M. Grenier informe l'Office que les services à la source de l'avis d'infraction ont été offerts non pas par FCT, mais bien par la Compagnie de titres First Canadian (ci-après « First Canadian »).

À la lumière de ces nouvelles informations, nous avons confirmé à M. Grenier que l'Office retirait son avis d'infraction du 24 janvier adressé à FCT. À la suite de l'analyse par nos Services juridiques de la lettre de M. Grenier datée du 28 mars 2023, nous en venons à la conclusion que First Canadian a effectué des opérations d'agent de recouvrement au Québec, pour le compte de la Fédération des caisses Desjardins du Québec, sans être titulaire du permis obligatoire en vertu de **l'article 7** de la LRCC :

***LRCC 7.** Une personne visée dans l'article 5 doit être titulaire d'un permis.*

***LRCC 5.** Le présent chapitre s'applique:*

- 1 à un agent de recouvrement;*
- 2 à une personne qui, personnellement ou par l'entremise d'un représentant, réclame le paiement d'une créance dont elle est cessionnaire alors que les formalités prescrites aux articles 1641 et 1642 du Code civil n'ont pas été remplies.*

En conséquence, nous vous prions de porter une attention immédiate au présent avis. Nous prenons acte de votre version des faits décrite dans la lettre de M. Grenier datée du 28 mars, à l'effet que les faits observés par l'Office étaient exceptionnels, et ne se reproduiront plus.

Nous vous informons par ailleurs qu'une mention du présent avis sera inscrite sur le site de l'Office à la rubrique « Se renseigner sur un commerçant » qui vise à informer le public de nos activités de surveillance, à l'adresse [www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca). Cette note apparaîtra sur le site au terme d'un délai de 45 jours de la date d'envoi du présent avis et y demeurera pendant trois ans.

Nous vous prévenons en outre que si des poursuites pénales devaient être entreprises, une autre mention s'ajoutera à cette rubrique; il en serait de même du jugement qui pourrait être rendu à votre endroit.

N'hésitez pas à communiquer avec la personne soussignée pour obtenir toute information sur le contenu du présent avis ou pour nous faire part de vos commentaires sur ce dernier.



Francis Rémillard

Directeur territorial - secteur Ouest du Québec

(514) 253-6556 poste 2262

[francis.remillard@opc.gouv.qc.ca](mailto:francis.remillard@opc.gouv.qc.ca)

p.j. Lettres du 8 mars et du 28 mars 2023, signées par M. Pierre D. Grenier

c.c. : Par courriel, M. Pierre Grenier ([pierre.grenier@dentons.com](mailto:pierre.grenier@dentons.com))

Le 28 mars 2023

Notre dossier : 592244-4

**Par courriel ([francis.remillard@opc.gouv.qc.ca](mailto:francis.remillard@opc.gouv.qc.ca))**

Monsieur Francis Rémillard  
Directeur territorial – secteur Ouest du Québec  
**OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**  
5199, rue Sherbrooke Est  
Aile A, bureau 3671  
Montréal (Québec) H1T 3X2

**Objet Compagnie de titres First Canadian Limitée**

- **Observations relatives aux activités de FCT au Québec**

Monsieur Rémillard,

Nous représentons Compagnie de titres First Canadian Limitée (« **FCT** »), laquelle nous a mandatés de communiquer avec la Direction des services aux clientèles et de la surveillance administrative de l'Office de la protection du consommateur (la « **Direction** ») à la suite de l'avis d'infraction portant le numéro 3026308-1001 daté du 24 janvier 2023 transmis à Compagnie d'assurances FCT Ltée (l'« **Avis d'infraction** »)<sup>1</sup>.

Nous donnons suite à la demande formulée dans votre correspondance du 17 mars 2023 et vous soumettons ci-après les observations écrites de FCT visant à clarifier la nature de ses activités au Québec et à collaborer avec la Direction pour éviter toute ambiguïté quant à celles-ci.

En effet, les constats préliminaires de la Direction à l'effet que FCT opérerait à titre d'« agent de recouvrement » au Québec sans permis, en contravention avec les exigences de la *Loi sur le recouvrement de certaines créances* (RLRQ c R-2.2) (la « **Loi** »), sont mal fondés en ce que FCT, ni directement ni par l'entremise de personnes agissant pour elle, ne recouvre, ne tente ou n'offre de recouvrer des créances pour les institutions financières et autres clients qui contractent ses services (les « **Clients** »). Au surplus, FCT n'est pas cessionnaire de quelque manière que ce soit des créances de ses Clients.

FCT n'offre d'aucune manière un service de recouvrement au Québec tel que défini par la Loi. Elle offre plutôt à ses Clients des services de gestion en impartition qui leur permettent une gestion facile et efficiente des dossiers de leurs débiteurs et des différents fournisseurs nécessaires au recouvrement de leurs

<sup>1</sup> À la suite de notre lettre transmise à la Direction le 8 mars 2023, l'Avis d'infraction a été annulé le 17 mars 2023.

créances (des huissiers, des avocats, des services de remorquage, des services de vente aux enchères, des agences de recouvrement, etc.); ces fournisseurs respectent toutes les exigences légales et réglementaires applicables au Québec, propres à leurs activités, notamment en ce qui a trait aux permis d'exercice.

Plus particulièrement, via des plateformes électroniques qu'elle a élaborées (soit les plateformes InsolvencyLink ou CollectLink), FCT propose d'analyser les différents dossiers soumis par ses Clients afin d'identifier la stratégie optimale de gestion de ceux-ci et les différents fournisseurs nécessaires au recouvrement de leurs créances pour le compte et au nom des Clients. FCT met ainsi à la disposition de ses Clients un réseau de fournisseurs et offre d'administrer et de coordonner le travail de ceux-ci. Une liste des services de gestion en impartition offerts par FCT par le biais de ces plateformes est jointe en annexe aux présentes.

FCT ne procède donc pas *directement* (i.e., « personnellement ») au recouvrement des créances de ses Clients.

Aussi, FCT ne procède pas *indirectement* (i.e., par « une personne qui agit pour » FCT) au recouvrement des créances de ses Clients. En effet, FCT agit au nom et pour le compte de ses Clients en vertu de procurations que ceux-ci lui accordent. Ainsi, les différents fournisseurs nécessaires au recouvrement des créances des Clients, bien qu'ils contractent avec FCT, agissent en leur nom et pour le compte des Clients.

En conséquence, aucune communication écrite portant le nom, l'en-tête ou les coordonnées de FCT n'est envoyée aux débiteurs des Clients. Toutes les communications écrites qui peuvent être acheminées par des fournisseurs à des débiteurs sont faites au nom des fournisseurs et pour le compte des Clients. Celles-ci portent le nom, l'en-tête et les coordonnées des fournisseurs.

De la même manière, aucune communication orale avec des débiteurs n'est faite au nom de FCT. À l'oral, les fournisseurs s'identifient par leur nom et communiquent avec les débiteurs pour le compte des Clients.

En somme, FCT ou ses fournisseurs ne laissent d'aucune manière croire que ces derniers agissent au nom de FCT dans le contexte du recouvrement de créances.

Dans le cas de la plainte en référence à l'Avis d'infraction qui émane d'un dossier de la Fédération des caisses Desjardins du Québec (« **Desjardins** »), FCT a agi dans le cadre de son entente de services de gestion en impartition avec Desjardins et a retenu les services d'un huissier et d'un cabinet d'avocats pour qu'ils procèdent aux mesures requises de recouvrement pour et au nom de Desjardins (signification d'un avis de repossession et d'une mise en demeure pour et au nom de Desjardins et préparation d'une transaction entre le débiteur et Desjardins)<sup>2</sup>.

Par ailleurs, bien que le débiteur de Desjardins ait communiqué avec FCT dans ce dossier à la suite d'un appel auprès de Desjardins, cette situation est exceptionnelle et FCT s'est assurée de mettre en place les directives avec ses Clients, employés et fournisseurs de manière à ce qu'elle ne se reproduise plus puisque FCT n'est pas responsable de recouvrer les créances et ne doit pas intervenir de quelque manière que ce

---

<sup>2</sup> Le chapitre III de la Loi ne s'applique pas notamment aux avocats et aux huissiers.

soit, dans le cadre de son mandat de gestion, entre les débiteurs et les Clients. Soyez assuré que les communications entre les débiteurs et les Clients ont toujours par le passé procédé par l'entremise des fournisseurs dûment autorisés à agir pour et au nom des Clients et continueront de procéder ainsi.

En conclusion, dans le cadre des services de gestion en impartition offerts par FCT, cette dernière n'agit pas comme une « agence de recouvrement » pour ses Clients, telle que ce terme est défini par la Loi, de sorte qu'elle n'a pas à être titulaire d'un permis en vertu de la Loi. Ce sont seulement les fournisseurs qui agissent directement, pour le compte et au nom des Clients, au recouvrement de leurs créances.

Nous espérons que ces observations sauront clarifier la nature des activités de FCT au Québec et dissiper tout questionnement de la Direction quant à celle-ci. Nous demeurons à votre disposition pour toute question supplémentaire.

Veuillez agréer, Monsieur Rémillard, nos salutations distinguées.

Dentons Canada S.E.N.C.R.L.



Pierre D. Grenier

PDG/ld

p.j.

## ANNEXE

### DESCRIPTION DES SERVICES DE GESTION EN IMPARTITION OFFERTS PAR FCT

- Donner accès à la plateforme InsolvencyLink, laquelle permet de :
  - o Recevoir et transmettre toutes les informations pertinentes en lien avec les dossiers des débiteurs, y compris ce qui a trait aux propositions de règlement, au dépôt volontaire et au paiement des dettes;
  
- Donner accès à la plateforme CollectLink, laquelle permet de :
  - o Gérer et administrer le flux de travail des comptes radiés;
  - o Partager l'information quant aux dossiers des débiteurs aux fournisseurs;
  - o Assigner les dossiers des débiteurs aux fournisseurs;
  - o Obtenir des rapports de performance en temps réel; et
  - o Automatiser la facturation et les transactions financières.

**DSC Trois-Rivières**

PAR MESSAGEUR ET PAR COURRIEL

Reçu le **09 MAR. 2023**

Le 8 mars 2023

Par : **OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**  
Direction des services aux clientèles  
et de la surveillance administrative  
100, Laviolette, rez-de-chaussée 11  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9**OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**  
Direction des services aux clientèles  
et de la surveillance administrative  
Bureau régional Estrie  
200, rue Belvédère Nord, bureau 3.02  
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9Attention : Mme Michèle Nadeau  
Inspectrice de conformité législative et  
réglementaire  
([michele.nadeau@opc.gouv.qc.ca](mailto:michele.nadeau@opc.gouv.qc.ca))

- Objet**
- 
- Avis d'infraction daté du 24 janvier 2023 (l'« Avis »)**
- 
- 
- Votre Dossier : 3026308-1001**

Mesdames,  
Messieurs,Nous agissons pour Compagnie d'assurances FCT Ltée<sup>1</sup> (« **Compagnie d'assurances FCT** ») et  
Compagnie de titres First Canadian Limitée<sup>2</sup> (« **Compagnie de titres First Canadian** »).Notre cliente **Compagnie d'assurances FCT** nous a remis une copie de l'Avis mentionné en rubrique  
pour étude et réponse.**1. Compagnie d'assurances FCT**Nous comprenons que l'Avis a été émis le 24 janvier 2023 à Compagnie d'assurances FCT. **Compagnie  
d'assurances FCT** est donc la personne visée par cet Avis.**Compagnie d'assurances FCT** est une société œuvrant dans le domaine de l'assurance de biens et de  
risques divers et elle a été formée en vertu de la *Loi sur les sociétés d'assurances (LC 1991 c 47)*.Veuillez noter que **Compagnie d'assurances FCT** n'offre pas, de quelque manière que ce soit, les  
services qui font notamment l'objet des allégations contenues dans l'Avis.Conséquemment, nous vous demandons d'annuler immédiatement l'Avis et de nous confirmer que vous  
mettrez fin à vos démarches quant à **Compagnie d'assurances FCT**.<sup>1</sup> Dénomination en anglais : *FCT Insurance Company Ltd.*<sup>2</sup> Dénomination en anglais : *First Canadian Title Company Limited*

## 2. Compagnie de titres First Canadian

Nous comprenons que notre autre cliente **Compagnie de titres First Canadian** est celle qui a offert les services à Fédération des caisses Desjardins du Québec, lesquels font notamment l'objet des allégations contenues dans l'Avis.

Afin de recueillir tous les faits pertinents pour nous permettre de déterminer si **Compagnie de titres First Canadian** effectue au Québec, dans le cadre de ses activités commerciales, des « opérations d'agent de recouvrement » selon certaines dispositions de la *Loi sur le recouvrement de certaines créances* (RLRQ c R-2.2) (la « Loi »), nous vous demandons de nous accorder un délai de trois semaines, soit jusqu'au 31 mars 2023, avant d'émettre tout autre avis d'infraction.

\* \* \*

Nous vous saurions gré de bien vouloir nous confirmer sur réception de notre lettre que :

- (a) L'Avis sera immédiatement annulé par la *Direction des services aux clientèles et de la surveillance administrative* (la « *Direction* »);
- (b) La *Direction* consent à ne pas émettre tout nouvel avis d'infraction à **Compagnie de titres First Canadian**, et ce, d'ici le 31 mars prochain, afin de nous laisser l'opportunité (i) de réviser le dossier et les services offerts par **Compagnie de titres First Canadian** dans le cadre de ses activités commerciales au Québec et (ii) de déterminer si **Compagnie de titres First Canadian** effectue au Québec, dans le cadre de ses activités commerciales, des « opérations d'agent de recouvrement » selon certaines dispositions de la *Loi*.

Soyez assurés que nous verrons à communiquer avec vous au plus tard à la date ci-haut mentionné.

Nous vous remercions de votre collaboration et vous prions de recevoir, Mesdames, Messieurs, nos salutations distinguées.

La présente lettre vous est transmise sous toute réserve des droits de nos clientes, Compagnie d'assurances FCT et Compagnie de titres First Canadian, et ne peut être interprétée de quelque manière que ce soit comme une admission de quelque nature à l'égard des allégations contenues dans l'Avis.

Dentons Canada S.E.N.C.R.L.



Pierre D. Grenier

PDG/ld