

Analyse d'impact réglementaire – Office de la protection du consommateur

23 février 2017

Titre du projet : Analyse d'impact réglementaire du projet de loi visant principalement à encadrer les services de règlement de dettes et le crédit à coût élevé – volet Certification des représentants des agences de recouvrement

Organisme : Office de la protection du consommateur

Personne ressource :

Raphaël Thériault
400, boulevard Jean-Lesage, bur.450
Québec (Québec) G1K 8W4
raphael.theriault@opc.gouv.qc.ca

CONFIDENTIEL

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Définition du problème

L'Office de la protection du consommateur (l'Office) souhaite modifier la Loi sur le recouvrement de certaines créances (LRCC) de façon à y introduire une obligation de certification individuelle pour les représentants des agents de recouvrement.

En vertu de cette loi, le président de l'Office délivre des permis aux agents de recouvrement. Personnellement ou par l'entremise d'un représentant et moyennant rémunération, ces derniers recouvrent, tentent ou offrent de recouvrer une créance pour autrui. Au 28 octobre 2016, 80 personnes ou sociétés étaient titulaires de ce permis. Selon des données fournies par ces titulaires de permis, on dénombrerait environ 1 100 représentants au Québec.

Malgré le volume important d'interventions de l'Office dans le secteur du recouvrement de créances, un trop grand nombre de consommateurs continuent d'être victimes de pressions, voire de harcèlement ou de menaces, de la part des représentants des agents de recouvrement.

Le fort taux de roulement et la mobilité des représentants agissant pour les agents sont parmi les principales difficultés que connaît l'Office dans la surveillance de l'application de la LRCC. D'une part, les nouveaux représentants connaissent parfois peu les dispositions de la loi et les obligations qui en découlent dans leur action auprès des consommateurs. D'autre part, l'Office a régulièrement constaté que des représentants ayant été condamnés préalablement pour des pratiques interdites, avaient changé d'emploi et travaillaient maintenant pour le compte d'un autre titulaire de permis d'agent de recouvrement.

Ailleurs au Canada, on observe que la plupart des provinces, incluant l'Ontario, l'Alberta et la Colombie-Britannique exigent que les représentants des agents de recouvrement soient titulaires d'un certificat.

Proposition du projet

Il est donc proposé d'introduire une obligation de certification individuelle pour les représentants des agents de recouvrement titulaires d'un permis au Québec. Le certificat serait valide durant une année.

L'introduction, dans ce secteur, d'un mécanisme de certification individuelle pour les représentants permettrait d'améliorer leur niveau de connaissance des dispositions de la loi, en plus de permettre à l'Office de suivre la trace des représentants délinquants, même s'ils changent d'employeur.

Bien que les problèmes observés ne puissent être corrigés par voie administrative ou par des voies autres que réglementaires, la mesure proposée ne fera pas l'objet de nouveaux

règlements. Elle s'inscrit dans des modifications qui seront apportées au règlement d'application de la LRCC.

Impacts

L'Office a évalué que la mesure proposée entraînera des coûts pour l'ensemble des quelques 80 entreprises s'élevant entre 594 475 \$ et 1 133 385 \$ pour la première année d'implantation et de 200 739 \$ pour les années subséquentes, soit une moyenne par entreprise se situant entre 7 431 \$ et 14 167 \$ pour la première année et de 2 509 \$ pour les années subséquentes.

L'Office ne prévoit pas que la mesure proposée aura un impact sur l'emploi puisque le travail des représentants représente la source directe des revenus des entreprises.

Aucune disposition spécifique propre aux PME n'est prévue. La certification des agents de recouvrement a pour objectif de mieux protéger les consommateurs victimes de pressions, de harcèlement ou de menaces de la part des représentants, et ce, quel que soit la taille de l'agence de recouvrement à laquelle ils appartiennent.

En outre, les mesures proposées n'affecteront pas la compétitivité des entreprises et n'auront aucun effet sur le commerce avec les partenaires économiques du Québec

1. DÉFINITION DU PROBLÈME

Depuis 1979, en vertu de la Loi sur le recouvrement de certaines créances (LRCC), le président de l'Office de la protection du consommateur (l'Office) délivre des permis aux agents de recouvrement. Personnellement ou par l'entremise d'un représentant et moyennant rémunération, ces derniers recouvrent, tentent ou offrent de recouvrer une créance pour autrui. Au 28 octobre 2016, 80 personnes ou sociétés étaient titulaires de ce permis. Selon des données fournies par ces titulaires de permis, on dénombrerait environ 1 100 représentants au Québec.

La LRCC encadre l'exercice des agents de recouvrement et de leurs représentants. Elle leur interdit notamment plusieurs types de pratiques à l'égard des consommateurs, souvent assimilables au harcèlement ou à la menace. Ce sont d'ailleurs sur ces pratiques que porte la vaste majorité des cas soumis par les consommateurs.

Tel que le montre le tableau ci-contre, les interventions de l'Office dans le secteur du recouvrement de créances ont représenté une proportion importante de ses activités au cours des deux dernières années (2014-2015 et 2015-2016).

Type d'intervention	Recouvrement de créances	Tous les secteurs	%
Cas traités ne comportant pas d'infraction de nature pénale à la LRCC	5 481	135 532	4 %
Plaintes	2 252	59 508	4 %
Activités de surveillance (inspections, enquêtes et vérifications)	304	5 748	5 %
Interventions juridiques (poursuites pénales et avis pénaux)	93	667	14 %
Jugements	40	509	8 %

Ces chiffres sont d'autant plus élevés qu'ils visent un petit nombre de personnes ou de sociétés, soit 80 titulaires de permis. En effet, si elles sont à l'origine d'entre 4 % et 14 % des interventions de l'Office, selon le cas, les agences de recouvrement comptent néanmoins pour bien moins de 1 % des entreprises visées par les quatre lois sous sa responsabilité. Malgré le volume important d'interventions dans ce secteur au cours des dernières années, l'Office considère que le niveau de respect des dispositions de la LRCC demeure préoccupant.

Le fort taux de roulement et la mobilité des représentants agissant pour les agents sont parmi les principales difficultés que connaît l'Office dans la surveillance de l'application de la LRCC. D'une part, les nouveaux représentants connaissent parfois peu les dispositions de la loi et les obligations qui en découlent dans leur action

auprès des consommateurs. D'autre part, l'Office a régulièrement constaté que des représentants ayant été condamnés préalablement pour des pratiques interdites avaient changé d'emploi et travaillaient maintenant pour le compte d'un autre titulaire de permis d'agent de recouvrement.

2. PROPOSITION DU PROJET

Malgré de nombreuses interventions de l'Office dans le secteur du recouvrement de créances au cours des dernières années, le niveau de respect des dispositions de la LRCC demeure insatisfaisant. Un trop grand nombre de consommateurs sont victimes de pressions, voire de harcèlement ou de menaces, de la part des représentants des agents de recouvrement. Avec les outils actuels que lui offre la LRCC, l'Office arrive difficilement à surveiller adéquatement les pratiques des représentants étant donné leur taux de roulement élevé.

C'est pourquoi l'Office propose d'introduire une obligation de certification individuelle pour les représentants des agents de recouvrement titulaires d'un permis au Québec. Ce certificat serait valide durant une année. La certification des quelques 1 100 représentants agissant pour les agents de recouvrement permettrait d'améliorer leur niveau de connaissance des dispositions de la loi, en plus de permettre à l'Office de suivre la trace des représentants délinquants, même s'ils changent d'employeur.

L'introduction dans le secteur du recouvrement de créances d'un mécanisme de certification individuelle s'inspirerait d'un mécanisme de certification similaire des conseillers en voyages introduit en 2010. En effet, depuis le 30 juin 2010, il est obligatoire pour un conseiller en voyages à l'emploi d'une agence de voyages faisant affaire au Québec :

- d'avoir un certificat délivré par l'Office;
- de se soumettre à un examen portant sur les dispositions de la Loi sur les agents de voyages et de son règlement d'application.

Le certificat de conseiller en voyages a pour objectif notamment d'améliorer la protection du public par un contrôle a priori des compétences.

3. ANALYSE DES OPTIONS NON RÉGLEMENTAIRES

L'Office est d'avis que les problèmes mentionnés aux points précédents (fort taux de roulement et mobilité des représentants des agents de recouvrement, niveau de respect des dispositions de la LRCC qui demeure insatisfaisant) ne peuvent pas être corrigés uniquement par voie administrative ou par des voies autres que réglementaires.

En effet, l'Office a eu recours à des moyens non réglementaires pour sensibiliser les représentants des agences de recouvrement à respecter leurs obligations :

- mise en ligne d'une section consacrée au recouvrement de créances dans la Section pour les commerçants de son site Web : cette section rappelle les principales dispositions de la loi auxquelles doivent se conformer les agences de recouvrement et leurs représentants;
- rencontres avec le personnel d'agences de recouvrement délinquantes pour leur donner de l'information sur les dispositions de la loi à l'occasion du renouvellement de permis;
- envoi d'avis de rappel des dispositions de la loi et d'avis d'infraction aux agences dont les représentants ont enfreint la loi;
- publication des activités de surveillance effectuées par l'Office à l'égard des agences de recouvrement dans la section Se renseigner sur un commerçant de son site Web pour informer les consommateurs.

Ces moyens n'ont toutefois pas donné les résultats escomptés.

La mesure proposée ne fera pas l'objet d'un nouveau règlement. Elle s'inscrit dans des modifications qui seront apportées au règlement d'application de la LRCC.

4. ÉVALUATION DES IMPACTS

4.1 Description des secteurs touchés

a) Secteur touché :

Les agences de recouvrement (code SCIAN 56144)

b) Nombre d'entreprises touchées

Nombre de titulaires de permis de l'Office	PME ^{NOTE}	Grandes entreprises
80	nd	nd

Données en date du 28 octobre 2016

^{NOTE} La proportion exacte de PME (entreprise de moins de 500 employés) est inconnue. On observe par ailleurs que plusieurs entreprises titulaires d'un permis au Québec sont également présentes ailleurs au Canada. Ces entreprises obtiennent des mandats de banques et de commerces qui exigent que les agences de recouvrement aient des permis dans toutes les provinces.

c) Caractéristiques additionnelles du secteur touché

Nombre de représentants des entreprises touchées

Nombre total de représentants	Nombre moyen de représentants par entreprise	Quartiles ¹
1 106	14	Q1 : 1 Q2 : 2 Q3 : 13

Données en date du 28 octobre 2016

Montants recouverts par les entreprises touchées ^{NOTE}

Total des montants recouverts	Moyenne des montants recouverts par agence	Quartiles
218,6 M ² \$	2,7 M\$	Q1 : 50 k\$ ³ Q2 : 555 k\$ Q3 : 1,9 M\$

^{NOTE} Données basées sur les montants fournis par les agences de recouvrement lors du dernier renouvellement de leur permis.

Montants remis aux créanciers par les entreprises touchées ^{NOTE}

Total des montants remis aux créanciers	Moyenne des montants par agence	Quartiles
105,4 M\$	1,3 M\$	Q1 : 35 k\$ Q2 : 224 k\$ Q3 : 1,2 M\$

^{NOTE} Données basées sur les montants fournis par les agences de recouvrement lors du dernier renouvellement de leur permis.

¹ Voici comment comprendre les quartiles. La valeur du quartile 1 (Q1) signifie qu'au moins 25 % des valeurs de la série (dans ce cas-ci le nombre de représentants par agence) sont égales ou inférieures à 1. Ainsi, 25 % des agences de recouvrement comptent soit un, soit aucun représentant. La valeur du quartile 2 (Q2) est la valeur médiane : 50 % des valeurs de la série sont inférieures ou égales à cette valeur. Ainsi, 50 % des agences de recouvrement comptent deux représentants ou moins et, inversement, 50 % en comptent deux ou plus. Enfin, la valeur du quartile 3 (Q3) signifie qu'au moins 75 % des valeurs de la série sont inférieures ou égales à cette valeur. Ainsi, 75 % des agences de recouvrement comptent 13 représentants ou moins.

² M\$ signifie millions de dollars.

³ K\$ signifie milliers de dollars.

Montants conservés par les entreprises touchées ^{NOTE}

Total des montants conservés	Moyenne des montants par agence	Quartiles
113,2 M\$	1,4 M\$	Q1 : 15 k\$ Q2 : 89 k\$ Q3 : 621 k\$

^{NOTE} Données basées sur les montants fournis par les agences de recouvrement lors du dernier renouvellement de leur permis.

4.2 Coûts pour les entreprises

a) Coûts directs liés à la conformité aux normes	Première année d'implantation (coûts non récurrents)	Coûts récurrents par année ^{NOTE}	Total sur 2 ans
Coût du certificat pour une première demande (coût unitaire : 100 \$)	110 600 \$	22 120 \$	132 720 \$
Coût de la reconduction du certificat (coût unitaire : 80 \$)	s. o.	70 784 \$	70 784 \$
Coût de l'examen (coût unitaire : 50 \$)	55 300 \$	11 060 \$	66 360 \$
Total des coûts directs liés à la conformité aux normes	165 900 \$	103 964 \$	269 864 \$

^{NOTE} Pour calculer les années subséquentes, l'Office a estimé à 20 % le taux de roulement des représentants des agents de recouvrement. Cette estimation est basée sur les statistiques de taux de roulement de représentants des agents de recouvrement en Colombie-Britannique en 2011 (source : Consumer protection BC).

b) Coûts directs liés aux formalités administratives ^{NOTE}	Première année d'implantation (coûts non récurrents)	Coûts récurrents par année	Total sur 2 ans
Première demande de certificat (durée estimée : 30 minutes à un taux horaire de 25 \$/heure)	13 825 \$	2 765 \$	16 590 \$
Reconduction du certificat (durée estimée : 15 minutes à un	s. o.	5 530 \$	5 530 \$

b) Coûts directs liés aux formalités administratives ^{NOTE}	Première année d'implantation (coûts non récurrents)	Coûts récurrents par année	Total sur 2 ans
taux horaire de 25 \$/heure)			
Mise à jour du dossier (durée estimée : 15 minutes à un taux horaire de 25 \$/heure)	s. o.	5 530 \$	5 530 \$
Examen (inscription, préparation, passation) (durée estimée : 15 heures à un taux horaire de 25 \$/heure)	414 750 \$	82 950 \$	497 700 \$
Total des coûts directs liés aux formalités administratives	428 575 \$	96 775 \$	525 350 \$

^{NOTE} Les coûts liés aux formalités administratives ont été estimés à partir de l'expérience d'implantation du certificat de conseiller en voyages par l'Office en 2009. Les durées estimées (entre 15 minutes et 30 minutes) pour l'inscription, la mise à jour et la reconduction du certificat s'expliquent par la mise en place prévue par l'Office d'un guichet unique par prestation électronique de services. La durée de la préparation à l'examen de même que sa passation par les représentants a été estimée à 15 heures. Le taux horaire de 25 \$ inclut le salaire et les avantages sociaux des représentants, à qui incombera l'ensemble des tâches liées aux nouvelles formalités administratives. Il faut souligner que la reconduction du certificat par les représentants se fera sur une base annuelle et que la passation de l'examen n'aura lieu qu'une seule fois, si bien sûr il est réussi. Les coûts qui y sont liés sont donc non récurrents.

c) Manques à gagner

L'Office propose deux hypothèses pour établir le manque à gagner. Ces hypothèses s'appuient sur le raisonnement suivant :

- Les agences de recouvrement titulaires d'un permis de l'Office doivent déclarer à l'Office les montants qu'elles conservent une fois qu'elles ont remises les sommes dues aux créanciers (leurs clients);
- En 2015-2016, les agences de recouvrement ont déclaré avoir conservé 113 170 553 \$.
- Si on divise ce montant par le nombre total de représentants au service de ces agences au moment du calcul, soit 1106 au 28 octobre 2016, on estime qu'un représentant génère annuellement en moyenne 102 324,19 \$ de montant conservé.
- L'Office évalue à 15 heures la durée de la préparation à l'examen de même que sa passation.

- Puisque l'examen doit être passé une seule fois, les agences de recouvrement n'auront pas à assumer de coûts récurrents.
- Considérant qu'un représentant travaille 225 jours par année à raison de 7 heures par jour, on estime que chaque représentant génère en moyenne 64,97 \$ de l'heure, soit 974,52 \$ pour 15 heures.
- L'Office juge peu probable que l'ensemble des agences de recouvrement se privent des revenus générés par leurs représentants durant 15 heures :
 - en leur demandant de se préparer et de passer leur examen durant leurs heures de travail
 - ET en ne remplaçant pas ces représentants.

Hypothèse 1 : la moitié des représentants se préparent et passent leur examen durant leurs heures de travail et ne sont pas remplacés durant ces heures.

Manques à gagner	Première année d'implantation (coûts non récurrents)	Coûts récurrents par année	Total sur 2 ans
Diminution du chiffre d'affaires	538 910 \$	0 \$	538 910 \$
Total des manques à gagner	538 910 \$	0 \$	538 910 \$

Hypothèse 2 : le quart des représentants se préparent et passent leur examen durant leurs heures de travail et ne sont pas remplacés durant ces heures.

Manques à gagner	Première année d'implantation (coûts non récurrents)	Coûts récurrents par année	Total sur 2 ans
Diminution du chiffre d'affaires	269 455 \$	0 \$	269 455 \$
Total des manques à gagner	269 455 \$	0 \$	269 455 \$

Hypothèse 3 : les représentants se préparent et passent leur examen à l'extérieur de leurs heures de travail ou le font durant leurs heures de travail et sont pas remplacés.

Manques à gagner	Première année d'implantation (coûts non récurrents)	Coûts récurrents par année	Total sur 2 ans
Diminution du chiffre d'affaires	0 \$	0 \$	0 \$
Total des manques à gagner	0 \$	0 \$	0 \$

d) Synthèse des coûts pour les entreprises	Première année d'implantation (coûts non récurrents)	Coûts récurrents par année	Total sur 2 ans
Coûts directs liés à la conformité aux normes	165 900 \$	103 964 \$	269 864 \$
Coûts directs liés aux formalités administratives	428 575 \$	96 775 \$	525 350 \$
Manques à gagner	Entre 0 \$ et 538 910 \$	0 \$	Entre 0 \$ et 538 910 \$
Total des coûts pour les entreprises	Entre 594 475 \$ et 1 133 385 \$	200 739 \$	Entre 795 214 \$ et 1 334 124 \$

En comparaison avec le chiffre d'affaires des agences de recouvrement, ces coûts paraissent toutefois peu élevés.

Chiffre d'affaires déclaré par les agences de recouvrement en 2015-2016	Coûts maximaux absorbés par les agences de recouvrement	% du total des coûts pour les entreprises
218 590 437 \$	1 334 124 \$	0,61 %

4.3 Avantages du projet

Cette solution offre l'avantage de permettre à l'Office de disposer d'outils supplémentaires plus adéquats pour surveiller les pratiques des représentants, considérant leur taux de roulement élevé et leur grande mobilité interentreprises.

L'introduction, dans ce secteur, d'une obligation de certification individuelle permettrait en effet de suivre à la trace des représentants délinquants, même s'ils changent d'employeurs. En outre, un tel mécanisme permettrait d'améliorer le niveau de connaissance des dispositions de la loi et des règlements par les

représentants. Enfin, cette solution permettrait à l'Office de disposer de revenus supplémentaires pour la surveillance d'un secteur qui génère un volume important d'interventions par l'atteinte en partie de la cible d'autofinancement.

4.4 Impact sur l'emploi

L'Office ne prévoit pas que la mesure proposée aura un impact sur l'emploi puisque le travail des représentants représente la source directe des revenus des entreprises.

5. ADAPTATION DES EXIGENCES AUX PME

Aucune disposition spécifique propre aux PME n'est prévue. La certification des agents de recouvrement a pour objectif de mieux protéger les consommateurs victimes de pressions, de harcèlement ou de menaces de la part des représentants, et ce, quel que soit la taille de l'agence de recouvrement à laquelle ils appartiennent.

Les coûts supplémentaires pour les entreprises seront proportionnels au nombre de représentants à leur emploi. Les petites entreprises auront donc des coûts moins importants à assumer. Par exemple, une petite agence ayant à son emploi trois représentants verra ses coûts supplémentaires (coûts directs liés à la conformité aux normes et aux formalités administratives) s'élever à 1 613 \$ pour la première année d'implantation et à 545 \$ pour les années subséquentes.

6. COMPÉTITIVITÉ DES EXIGENCES ET IMPACT SUR LE COMMERCE AVEC LES PARTENAIRES ÉCONOMIQUES DU QUÉBEC

Comme l'indique le tableau suivant, plusieurs provinces canadiennes ont choisi d'implanter un mécanisme de certification des représentants des agents de recouvrement.

Province	Coût du certificat sur une base annuelle	Nombre de représentants
Québec	100 \$ ^{NOTE}	1 106
Alberta	72 \$	3 086
Colombie-Britannique	200 \$	4 272
Manitoba	75 \$	2 161
Ontario	95 \$	4 555
Nouvelle-Écosse	66 \$	2 759
Nouveau-Brunswick	25 \$	3 614
Saskatchewan	60 \$	4 111

^{NOTE} Coût proposé pour une première inscription au certificat. Pour les autres provinces, les coûts pour une première inscription ou pour un renouvellement sont identiques.

Parce que la certification des représentants des agents de recouvrement existe ailleurs au Canada, l'Office croit que la mesure proposée préserve la compétitivité des entreprises québécoises et qu'elle n'est pas plus contraignante que celles des principaux partenaires commerciaux du Québec. Compte tenu du nombre plus faible de représentants au Québec par rapport aux autres provinces canadiennes, l'Office estime raisonnable le coût proposé pour le certificat des représentants du Québec.

Par ailleurs, selon les gestionnaires de l'organisme Consumer protection BC, la certification des représentants des agents de recouvrement comporte trois avantages principaux, soit la possibilité :

- d'intervenir directement auprès d'un représentant ne respectant pas la loi sans devoir automatiquement pénaliser l'entreprise;
- d'identifier et de suivre à la trace les représentants délinquants, même si ces derniers changent d'employeurs;
- de faire de la prévention et de l'éducation.

Enfin, la mesure proposée n'aurait aucun effet sur la libre circulation des personnes, des biens, des services, des investisseurs et des investissements entre le Québec et ses partenaires économiques.

7. MESURES D'ACCOMPAGNEMENT

L'Office compte accompagner les entreprises visées par des initiatives en matière de communications.

À l'adoption du projet de loi, l'Office enverrait une communication écrite aux agents de recouvrement titulaires d'un permis de l'Office pour joindre les représentants de leur agence.

Lors de l'entrée en vigueur du projet de loi, les actions suivantes seraient mises en œuvre :

- Mise à jour du site Web de l'Office : création d'une section à l'intention des représentants des agents de recouvrement.
- Mise à jour du site Web de Services Québec.
- Formulaire, documentation ou services en ligne nécessaires aux commerçants qui devront demander un premier permis ou un premier certificat.
- Mise à jour des documents imprimés ou création de nouveaux documents.

En tout temps, les entreprises pourraient communiquer avec la Direction des permis et de l'indemnisation de l'Office afin d'obtenir réponse à leurs questions.

8. CONCLUSION

Les consommateurs aux prises avec un important problème d'endettement sont susceptibles de faire l'objet d'un processus de recouvrement de créances.

La LRCC encadre les activités des agents de recouvrement et de leurs représentants. Elle leur interdit plusieurs types de pratiques à l'égard des consommateurs, souvent assimilables au harcèlement ou à la menace.

Malgré le volume important d'interventions de l'Office dans le secteur du recouvrement de créances, un trop grand nombre de consommateurs continuent d'être victimes de pressions, voire de harcèlement ou de menaces, de la part des représentants des agents de recouvrement.

Le fort taux de roulement et la mobilité des représentants agissant pour les agents sont parmi les principales difficultés que rencontre l'Office dans la surveillance de l'application de la LRCC.

C'est pour pallier ces difficultés que l'Office propose d'introduire un mécanisme de certification des représentants des agents de recouvrement. Ce mécanisme permettrait à ces derniers d'améliorer leur niveau de connaissance des dispositions de la loi, en plus de permettre à l'Office de suivre à la trace des représentants délinquants. La certification des représentants des agents de recouvrement est d'ailleurs présente dans la plupart des provinces canadiennes, dont l'Ontario, l'Alberta et la Colombie-Britannique.

Concrètement, la mesure entraînera des coûts pour l'ensemble des quelques 80 entreprises s'élevant entre 594 475 \$ et 1 133 385 pour la première année d'implantation et de 200 739 \$ pour les années subséquentes, soit une moyenne par entreprise se situant entre 7 431\$ et 14 167 \$ pour la première année et de 2 509 \$ pour les années subséquentes. L'Office estime toutefois que les impacts de cette mesure sont relativement faibles si on prend en compte les montants conservés par les agences de recouvrement après remise des sommes aux créanciers.

9. COORDONNÉES DE LA PERSONNE RESSOURCE

Raphaël Thériault
400, boulevard Jean-Lesage, bur.450
Québec (Québec) G1K 8W4
raphael.theriault@opc.gouv.qc.ca

CONFIDENTIEL