

ANALYSE D'IMPACT RÉGLEMENTAIRE

**Loi modifiant diverses dispositions
législatives concernant la protection du
consommateur**

**Office de la protection du consommateur
et**

Raymond Chabot Grant Thornton

08 mars 2018

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Ce projet de loi comprend des mesures visant à améliorer la protection du consommateur dans quatre secteurs.

Depuis 2011, la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC) encadre la revente de billets de spectacle. En dépit des mesures législatives existantes, des revendeurs de billets de spectacle contournent la loi à l'aide de diverses pratiques, notamment en invitant des consommateurs à se faire passer pour des commerçants. Cette situation entraîne une hausse excessive des prix sur le marché de la revente et rend difficile l'obtention de billets par les consommateurs.

En matière de services funéraires et de sépulture, il est complexe de retracer un contrat d'arrangements préalables (« préarrangements »). Certaines personnes, ayant oublié qu'elles ont déjà payé leurs services funéraires, en viennent à signer un deuxième contrat auprès d'un autre fournisseur.

De plus, les entreprises du secteur funéraire ne sont pas tenues d'inscrire des renseignements obligatoires dans les contrats de service conclus après décès. C'est le cas avec les contrats d'arrangements préalables dans lesquels sont notamment mentionnés le nom du bénéficiaire, le nom de l'entreprise funéraire ainsi que la description et le prix de chaque bien ou service offerts. Par conséquent, il est difficile pour un consommateur de comparer facilement les prix des services après décès qui leur sont proposés.

Le contrat de temps partagé donne au consommateur le droit d'utiliser une unité d'hébergement d'un immeuble ou des services durant une courte période par année, pendant plusieurs années. L'Office de la protection du consommateur (l'Office) a reçu de nombreuses plaintes et plusieurs poursuites pénales ont été déposées contre des entreprises dans ce secteur.

En effet, des consommateurs rapportent avoir été victimes de fausses représentations ou avoir fait l'objet de « vente sous pression ». En outre, ils ont presque tous été sollicités après avoir rempli un billet afin de pouvoir participer à un tirage, dans un salon ou un autre endroit public. On leur fait croire qu'ils ont remporté un voyage et qu'ils doivent se présenter dans un lieu déterminé pour l'obtenir. Ils assisteront plutôt à une présentation où on tente de leur faire signer un contrat de temps partagé.

Enfin, la sollicitation des consommateurs dans les établissements d'enseignement préuniversitaires ne favorise pas la prise d'une décision éclairée face à l'offre de se procurer la carte de crédit proposée. La vulnérabilité de la clientèle visée ainsi que le lieu où cette sollicitation se fait, un établissement d'enseignement préuniversitaire, sont des éléments qui désavantagent les jeunes consommateurs et qui favorisent leur recours systématique au crédit.

Afin de remédier aux problèmes exposés, il est proposé d'élargir l'application de la LPC à la revente de billets entre deux commerçants. La vente ou l'utilisation, dans le but d'acheter des billets de spectacle, d'un logiciel permettant de contourner une mesure de sécurité ou un système de contrôle serait interdite. Le revendeur serait obligé d'informer le consommateur que le prix payé pour le billet acheté en revente lui sera remboursé dans certaines circonstances, par exemple si l'événement est annulé. Enfin, il est proposé d'interdire la vente de billets lorsque le revendeur ne les a pas en sa possession.

Il est aussi proposé de conférer au ministre responsable de l'application de la *Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture* (LAPSFS) les pouvoirs réglementaires requis afin de créer un registre des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et d'achat préalable de sépulture. Tous les contrats d'arrangements préalables conclus devraient y être inscrits. De plus, le prix des biens et services devrait obligatoirement être inscrit dans les contrats conclus après décès.

Les contrats de temps partagé devraient comprendre des renseignements obligatoires. Le consommateur pourrait mettre fin au contrat, à certaines conditions. Le commerçant

qui conclut les contrats devrait établir un calendrier déterminant, pour toute la durée du contrat, le montant des paiements à verser chaque année. Il ne pourrait pas faire de la publicité ou procéder à un tirage ou à un concours sans annoncer que cette sollicitation vise la conclusion d'un contrat de temps partagé. La loi interdirait en outre le renouvellement automatique de ce type de contrat.

En dernier lieu, il est suggéré d'interdire de solliciter en personne les consommateurs dans les établissements scolaires, à l'exception des universités, dans le but qu'ils se procurent une carte de crédit. Seraient exemptées les activités commerciales d'une institution financière située dans un établissement d'enseignement.

Raymond Chabot Grant Thornton (RCGT) a évalué que l'ensemble des mesures proposées entraînerait sur cinq ans des coûts de 34 988 209 \$ et des économies de 2 156 819 \$ (coût net de 32 831 390 \$) pour les entreprises exerçant leurs activités dans les quatre secteurs analysés.

Les modifications législatives suggérées auraient un impact légèrement défavorable sur l'emploi. Toutefois, le seul secteur touché est celui des contrats de temps partagé, un type de contrat qui n'est pas spécifiquement encadré par la LPC. Ainsi, la perte nette globale d'emplois au cours des 3 à 5 prochaines années affecterait potentiellement entre 1 et 99 personnes travaillant dans ce secteur.

Les quatre domaines d'activités visés par les orientations mises de l'avant sont composés en majorité de PME. Ces orientations n'affecteront pas la compétitivité des entreprises et n'auront aucun effet sur le commerce avec les partenaires économiques du Québec.

En effet, les mesures entourant la revente de billets de spectacle s'inspirent en grande partie de règles similaires adoptées en Ontario. Il en va de même avec les orientations proposées dans le domaine des contrats de temps partagé, qui s'inspirent aussi de mesures en vigueur dans plusieurs autres provinces canadiennes, dans certains États américains et dans des pays membres de l'Union européenne.

La présence d'un registre des contrats d'arrangements préalables de services de sépulture n'existe pas au Canada, mais trois États américains ont mis en place des mécanismes de centralisation des contrats de préarrangements. Quant aux contrats de services funéraires et de sépulture signés après décès, la mesure proposée irait dans le sens des règles instaurées en Ontario.

1. DÉFINITION DU PROBLÈME

1.1. Revente de billets de spectacle

Depuis 2011, la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC) encadre la revente de billets de spectacle ou d'événements sportifs ou culturels. La loi interdit que des billets fassent l'objet d'une revente à un prix supérieur au prix déterminé par le producteur du spectacle ou de l'événement, sauf avec le consentement de ce dernier. Ainsi, les revendeurs n'ont le droit d'offrir aux consommateurs des billets à un prix plus élevé que s'ils ont eu l'autorisation du producteur.

Lors d'une vente autorisée, les revendeurs doivent :

- effectuer la revente dans le respect de l'entente;
- informer clairement les consommateurs avant la revente que les billets font l'objet d'une revente;
- mentionner le nom de la billetterie officielle;
- indiquer aux consommateurs que des billets pourraient être en vente auprès de cette billetterie;
- préciser le prix auquel la billetterie vend les billets et, le cas échéant, le prix maximal de la revente auquel a consenti le producteur du spectacle.

Ces renseignements permettent aux consommateurs de vérifier si des billets moins chers sont encore en vente avant de faire leurs achats.

En outre, la revente de billets entre commerçants n'est pas encadrée par la loi. Les règles précédentes ne s'appliquent pas, par exemple, si un revendeur vend un billet à une entreprise.

En dépit de ces mesures législatives, la revente des billets fait l'objet de diverses pratiques. D'une part, des revendeurs incitent des consommateurs à s'identifier faussement comme des commerçants afin de pouvoir leur revendre des billets de spectacle à fort prix, sans être assujettis à la LPC.

D'autre part, des entreprises acquièrent massivement des billets en utilisant des logiciels communément appelés « robots ». En utilisant plusieurs robots simultanément, le revendeur met la main sur une quantité de billets beaucoup plus grande que la quantité limite imposée par le producteur ou la billetterie autorisée. Cela entraîne, entre autres, une hausse excessive des prix sur le marché de la revente et rend difficile l'obtention de billets par les consommateurs. Une personne ayant utilisé un logiciel pour acheter des billets de spectacle, en contravention des mesures de sécurité et des systèmes de contrôle mis en place par un producteur ou une billetterie, peut revendre ses billets par l'entremise de différentes plateformes de revente. Il peut s'agir également d'une plateforme qu'elle a elle-même mise en place.

Par ailleurs, dans certaines circonstances, des consommateurs sont victimes de fausses représentations relatives à la qualité des sièges auxquels le billet donne accès et parfois même, ils obtiennent des billets contrefaits. Cette situation les empêche d'assister au spectacle pour lequel ils ont acheté des billets ou encore, ils ont des sièges de moindre qualité que ceux qui leur ont été revendus (ils assistent au spectacle du balcon de la salle plutôt que de la première rangée).

Enfin, des revendeurs vendent des billets de spectacle alors que ceux-ci ne sont pas en leur possession. Dans certains cas, le revendeur ne parvient pas à mettre la main sur le billet déjà revendu, une situation préjudiciable aux consommateurs. Cette pratique, lorsqu'appuyée par l'utilisation de logiciels, permet aux revendeurs de remplir à l'avance leur carnet de commandes et d'acquérir les billets prévendus au consommateur en grand nombre. Cette situation vient donc amplifier le phénomène de rareté qui entraîne une hausse excessive du prix des billets.

Ce contexte, dans lequel des revendeurs contournent la loi, est reflété dans un reportage de l'émission *Enquête* diffusé le 9 novembre 2017. À la fin de ce reportage, le présentateur

fait état d'un projet de loi ontarien, déposé en octobre 2017 (sanctionné en décembre 2017), qui vient pallier les différents problèmes soulevés dans ce secteur d'activité.

1.2. Services funéraires et de sépulture

L'Office a la responsabilité d'appliquer la *Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture* (LAPSFS). Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) délivre pour sa part le permis de directeur de funérailles requis pour exercer des activités funéraires qui se déroulent au sein d'une entreprise funéraire.

La LAPSFS encadre la conclusion de tout contrat d'arrangements préalables de services funéraires et de tout contrat d'achat préalable de sépulture entre un consommateur et un directeur de funérailles. Elle établit notamment des règles relatives à la forme et au contenu des contrats d'arrangements préalables, interdit certaines pratiques et prévoit aussi des mécanismes de protection financière pour les consommateurs. La loi ne s'applique pas aux contrats conclus directement entre un acheteur et l'exploitant d'un cimetière religieux et ayant pour seul objet un bien ou un service fourni dans ce cimetière.

À l'exception de quelques modifications mineures apportées au fil des ans à la LAPSFS, cette loi n'a subi aucune modification majeure depuis son adoption en 1987.

En 2010, une table de concertation réunissant des représentants de l'industrie funéraire, des cimetières religieux et des associations de consommateurs a été mise sur pied par l'Office afin de discuter des problématiques liées à ce secteur d'activité et des solutions à privilégier. Au cours des rencontres qui ont suivi, la possibilité de créer un registre centralisé des contrats d'arrangements préalables a été discutée.

1.2.1. Le registre des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture

Actuellement, en l'absence d'un registre centralisé, il peut s'avérer difficile de retracer un contrat d'arrangements préalables. Cette situation peut notamment engendrer des doublons et des pertes économiques importantes pour les signataires des contrats, qui sont généralement des personnes du troisième âge, comme pour leurs proches.

À titre d'exemple, certaines personnes ayant oublié qu'elles ont déjà défrayé les coûts liés à leurs services funéraires peuvent en venir à signer, des années plus tard, un deuxième contrat auprès d'un autre fournisseur. Autre exemple : les proches d'un défunt ignorant l'existence d'un tel contrat peuvent requérir des services funéraires d'un autre fournisseur et ainsi devoir assumer des frais importants qu'ils auraient pu éviter.

Selon la Corporation des thanatologues du Québec¹, le coût moyen pour les produits et services d'un rituel funéraire « digne » en 2016 est de 5 669 \$. Entre 35 et 40 % des décès survenus au Québec sont liés à un tel type de contrat. Le marché québécois de l'administration des sommes liées aux contrats d'arrangements préalables était quant à lui estimé à plus de 650 millions de dollars en 2017.

En 2013-2014, l'Office a mené en parallèle une vaste consultation concernant les modifications envisagées aux lois sous sa responsabilité. Parmi les modifications mises de l'avant figuraient plusieurs mesures touchant la LAPSFS.

Plus récemment, le plan d'affaires de Services Québec 2016-2019, approuvé par le Conseil des ministres en février 2017, prévoit le regroupement graduel des activités des registres de l'État sous une entité experte au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS). En outre, il est prévu que les ministères et organismes devront consulter cette entité pour obtenir un avis avant la création d'un nouveau registre. L'objectif est de mettre sur pied un pôle d'expertise gouvernemental en gestion et développement de registres. Le Secteur des registres de l'État (SRE) du MTESS est responsable d'opérationnaliser ce projet.

¹ Corporation des thanatologues du Québec, *Mémoire de la Corporation des thanatologues du Québec : Projet de loi 141*, déposé le 7 décembre 2017.

1.2.2. Les contrats de services funéraires et de sépulture conclus après décès

La LAPSFS régit uniquement les contrats conclus avant décès. À cet égard, les dispositions de la loi prévoient que les arrangements préalables de services funéraires et l'achat préalable de sépulture doivent être conclus par écrit. Ils doivent faire l'objet de deux contrats distincts.

Tout contrat d'arrangements préalables de services funéraires ou d'achat préalable de sépulture doit contenir :

- le nom et l'adresse de l'entreprise de services funéraires, ainsi que ceux de son représentant, lorsque le contrat est conclu ailleurs que chez le vendeur;
- le nom et l'adresse de l'acheteur ainsi que ceux de la personne à qui les services seront fournis, si cette personne n'est pas la même;
- le nom et l'adresse d'une personne à qui le vendeur enverra une copie du contrat;
- le numéro du contrat;
- la date à laquelle le contrat est signé, et l'adresse où il est signé;
- la description et le prix de chaque bien ou service, y compris les taxes;
- les modalités de paiement;
- les mentions obligatoires prévues aux articles 4 et 5 du *Règlement d'application de la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture*, dont la mention expliquant, entre autres, les modalités d'annulation du contrat.

En plus des éléments communs aux deux types de contrats, le contrat d'arrangements préalables de services funéraires doit contenir :

- la description et le prix de tous les éléments inclus dans le contrat;
- le montant total à déboursier pour les biens;
- le montant total des services;
- le prix total du contrat.

En plus des éléments communs aux deux types de contrats, le contrat d'achat préalable de sépulture doit contenir :

- le prix et la description de la sépulture (emplacement, dimensions et autres renseignements);
- le prix et la description des services d'entretien.

Après la signature, le vendeur doit remettre à l'acheteur un double des contrats. La loi l'oblige également à en transmettre une copie à une personne choisie par l'acheteur, dans les 10 jours suivant la signature. Si l'acheteur préfère que personne ne reçoive de copie, il doit signer une clause particulière à cet effet dans son contrat.

Les contrats de services funéraires et de sépulture conclus après décès ne font pas l'objet d'un pareil encadrement législatif.

N'étant pas soumis aux mêmes règles de formalisme (renseignements obligatoires) et ne disposant pas de mécanismes de protection financière pour les consommateurs, les contrats signés après décès peuvent notamment occasionner des dépassements de coûts importants aux signataires. Ces hausses surviennent, entre autres, parce que les entreprises funéraires n'ont pas cette obligation de divulguer le prix de tous les biens et services aux contrats. Il est présentement difficile pour un consommateur de comparer efficacement et facilement les prix des services funéraires et de sépulture à fournir aux défunts.

Cette situation est exposée dans un reportage de l'émission *JE* diffusé le 19 octobre 2017. Le reportage laisse notamment entendre qu'il y a une différence entre les frais chargés d'une entreprise à une autre et que ces frais sont peu détaillés dans les soumissions (coûts des services « secrets », écart de plus de 25 % entre les prix, etc.).

1.3. Contrat de temps partagé

Le contrat relatif au droit d'hébergement en temps partagé (ci-après « contrat de temps partagé »²) accorde au consommateur le droit d'utiliser une unité d'hébergement d'un immeuble ou des services, déterminés ou non, durant une courte période par année (généralement une semaine ou deux), souvent pendant plusieurs années. Ces contrats sont généralement conclus à long terme (de 3 ans à plus ou moins 60 ans).

Un autre modèle de contrats consiste à acquérir des points échangeables contre des unités d'hébergement ou d'autres services de nature similaires.

Au sens de la *Loi sur la protection du consommateur*, ce type de contrats n'est pas nommé et n'est donc pas visé par des règles spécifiques. Or, depuis quelques années, l'Office reçoit de nombreuses plaintes au sujet des contrats de temps partagé. Entre le 1^{er} janvier 2014 et le 31 décembre 2017, l'Office a recensé 419 plaintes relatives à ce secteur d'activité. Elles portent en grande majorité sur les sujets suivants :

- Les consommateurs se plaignent du processus de sollicitation. À quelques exceptions près, ils ont tous été contactés après avoir rempli un billet afin de pouvoir participer à un tirage dans un salon, une foire ou un autre endroit public. Le tirage permet au consommateur de remporter le plus souvent une ou des nuitées dans une résidence mise à la disposition par le commerçant, mais, pour remporter le prix, le consommateur doit assister à une présentation au terme de laquelle on tente de lui faire signer un contrat de temps partagé. Dans plusieurs cas, ce tirage constitue donc un prétexte pour la conclusion d'un contrat de temps partagé;
- La plupart des consommateurs rapportent avoir fait l'objet d'une stratégie de « vente sous pression » et ils estiment avoir signé un contrat trop onéreux compte tenu des services offerts et des frais liés à l'obtention de ces services;
- Les consommateurs allèguent avoir été victimes de fausses représentations quant à la teneur du contrat;
- Certains consommateurs disent avoir payé à l'avance des sommes importantes ne sachant pas si l'entreprise avec laquelle ils ont fait affaire a fermé ses portes, du fait qu'elle est inconnue ou non inscrite au Registre des entreprises du Québec (REQ). Cette situation est survenue en particulier dans les cas où les consommateurs étaient incapables de bénéficier des services convenus;
- Des consommateurs se sont plaints du renouvellement automatique de leur contrat.

L'Office a constaté l'existence d'autres problèmes dans le secteur des contrats à temps partagé :

- Le recours à des représentations fausses ou trompeuses par le commerçant, notamment sur les coûts réels et sur l'accès gratuit à certains sites touristiques;
- L'omission de faits importants (on présente aux consommateurs les frais forfaitaires payables à la conclusion du contrat sans les informer qu'ils devront aussi verser des frais annuels importants, pour l'entretien de la propriété par exemple);
- L'absence d'obligations quant aux renseignements que doivent contenir les contrats, dont l'énoncé des biens et services fournis et le prix qui leur correspond;
- La longue durée de certains contrats et l'impossibilité de mettre fin à ceux-ci.

À la suite de vérifications menées par l'Office, des poursuites contre des entreprises faisant affaire dans ce secteur ont été déposées en mars 2013. En mars 2016, les accusés ont reconnu avoir contrevenu à la LPC en ayant recours à des pratiques interdites. Ils ont plaidé coupables aux infractions et ont été condamnés à des amendes totalisant 191 814 \$. D'autres poursuites pénales sont présentement en cours contre des entreprises ou des individus qui font affaire dans le domaine des contrats de temps partagé.

² Ce contrat est aussi appelé « time-sharing » ou « contrat de vacances à temps partagé ».

Par ailleurs, le 7 février 2017, l'émission *La Facture* a diffusé un reportage dans lequel sont exposées les situations vécues par les consommateurs. Deux autres reportages sur les contrats de temps partagé avaient été réalisés par l'équipe de *La Facture*, l'un en 2012 et l'autre en 2014.

1.4. Sollicitation liée aux cartes de crédit dans les établissements scolaires à l'exception des universités

L'unique disposition de la LPC à l'égard de la sollicitation au crédit est la suivante : « Nul ne peut émettre une carte de crédit pour un consommateur ni lui en faire parvenir une si le consommateur ne l'a pas sollicitée par écrit. » Cette disposition lie ainsi l'obtention d'une carte de crédit à un formulaire à remplir, mais elle n'encadre aucunement le contexte dans lequel se fait la sollicitation.

Or, la sollicitation des consommateurs dans les établissements d'enseignement préuniversitaires ne favorise pas la prise d'une décision éclairée face à l'offre de se procurer la carte de crédit proposée. La vulnérabilité de la clientèle visée ainsi que le lieu où cette sollicitation se fait, un établissement d'enseignement préuniversitaire, sont des éléments qui désavantagent les jeunes consommateurs et qui favorisent leur recours systématique au crédit. La sollicitation dans les établissements scolaires préuniversitaires ne favorise pas non plus une évaluation des besoins des jeunes consommateurs et une évaluation adéquate des produits financiers disponibles.

Les étudiants constituent, comme groupe, un terrain fertile pour une sollicitation touchant le crédit. Alors qu'ils se destinent au marché du travail avec des rémunérations correspondant à leur niveau de formation, leurs perspectives de carrière leur donnent raison de croire qu'ils auront un jour des revenus considérables sur lesquels ils peuvent déjà compter pour emprunter. L'offre spontanée de crédit augmente le risque d'endettement précoce, d'autant plus que les étudiants peuvent difficilement prévoir, avec exactitude, le moment de leur entrée sur le marché du travail ainsi que leur niveau de revenus. Un mauvais calcul en ce sens pourrait être néfaste et fragiliser une situation financière souvent précaire.

2. PROPOSITION DU PROJET

2.1. Revente de billets de spectacle

Afin de résoudre les problèmes soulevés dans le secteur de la revente de billets de spectacle, il est proposé d'élargir l'application de la loi à la revente de billets entre deux commerçants.

Il est aussi proposé d'interdire d'utiliser ou de vendre dans le but d'acheter des billets de spectacle, un logiciel permettant de contourner une mesure de sécurité ou un système de contrôle mis en place par le producteur d'un spectacle ou par la billetterie autorisée.

Dans le même ordre d'idée, il est proposé d'interdire la revente d'un billet obtenu au moyen d'un logiciel permettant de contourner une mesure de sécurité ou un système de contrôle.

Il est également proposé d'obliger le revendeur à informer le consommateur que le prix payé pour le billet acheté en revente lui sera remboursé dans certaines circonstances. En effet, lorsque l'achat de billets se fait d'un revendeur, celui-ci devrait informer le consommateur qu'il remboursera le prix du billet si l'événement auquel le billet donne accès est annulé, si le billet ne permet pas d'assister à l'événement (par exemple en raison d'une contrefaçon) ou si le billet ne correspond pas à la publicité ou à la représentation faite lors de la revente.

De plus, il est proposé d'interdire la vente des billets de spectacle lorsque le revendeur n'a pas les billets en sa possession ou son contrôle.

Enfin, il est suggéré d'ajouter une condition à celles existantes, qui, si elles sont toutes remplies, permettent aux commerçants de vendre un billet à un prix supérieur à celui proposé par un producteur de spectacle. Cette condition ferait en sorte que le commerçant devrait informer le consommateur avant la revente que l'emplacement du siège indiqué

sur le billet fait l'objet de la revente, sauf lorsque le billet vise un spectacle où aucun siège n'est désigné.

2.2. Services funéraires et de sépulture

Afin de résoudre les problèmes soulevés dans le secteur des services funéraires et de sépulture, il est proposé de conférer au ministre responsable de l'application de la LAPSFS les pouvoirs réglementaires requis afin de permettre la création d'un registre des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et des contrats d'achat préalable de sépulture et d'en établir les modalités, le fonctionnement et les obligations.

Ce registre, pour lequel l'inscription de tous les contrats d'arrangements préalables conclus serait obligatoire, permettrait aux acheteurs, aux entreprises du secteur funéraire ainsi qu'aux personnes autorisées d'être informés et de retracer les contrats d'arrangements préalables qu'une personne aurait pu conclure de son vivant.

Il est également proposé d'obliger l'inscription de certains renseignements obligatoires dans les contrats conclus après décès. Ces renseignements seraient similaires à ceux requis pour les contrats d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture.

2.3. Contrat de temps partagé

Afin de résorber les problèmes identifiés dans ce secteur d'activité, il est proposé d'encadrer spécifiquement les contrats de temps partagé. Ces règles seraient intégrées dans une nouvelle section de la LPC.

Seraient assujettis à cette nouvelle section de la loi les contrats de temps partagé dont l'objet est l'obtention d'un ou plusieurs droits d'hébergement, de même que ceux basés sur un modèle de points, d'échanges d'unités d'hébergement ou d'autres services. Le contrat d'une durée d'une année ou plus serait assujetti à la loi de même que le contrat de moins d'une année comprenant une clause de reconduction ou toute autre stipulation ayant pour effet de reconduire le contrat au-delà d'une période d'une année.

La proposition viserait également à assujettir les contrats conclus avec des tiers commerçants à l'occasion de la conclusion d'un contrat de temps partagé.

Il est également proposé d'interdire que la conclusion d'un contrat de temps partagé dépende de la conclusion d'un contrat de crédit.

Tout contrat conclu à l'occasion de la conclusion du contrat de temps partagé serait soumis aux mêmes obligations que le contrat principal (contrat conclu directement avec le commerçant). Par exemple, le contrat accessoire permettant au consommateur d'avoir accès à un système d'échange de points, parfois annexé au contrat principal au moment de la conclusion du contrat, connaîtrait le même sort que le contrat principal de temps partagé advenant que le consommateur y mette fin avant la fin prévue au contrat.

Il est suggéré de prévoir des règles relatives à la forme propre à ces contrats, qui devraient comprendre certains renseignements obligatoires. L'identité et les coordonnées des parties, y compris celles des tiers commerçants ayant conclu un contrat avec le consommateur à l'occasion du contrat principal, se trouveraient notamment dans le contrat de temps partagé. De même, les informations visant l'exécution du contrat (délais d'exécution, sa durée, etc.) devraient être fournies.

Une description détaillée des droits octroyés au consommateur en vertu des différents modèles de contrats de temps partagé devrait aussi être fournie. Les coûts, tarifs et modalités de paiement devraient en outre être inscrits dans le contrat. Enfin, le contrat devrait mentionner, dans son titre, avant l'apparition de toute autre mention, qu'il s'agit d'un contrat de temps partagé.

Il est également proposé d'introduire une faculté de dédit. Le consommateur pourrait mettre fin au contrat de temps partagé sans frais ni pénalités dans un délai de 10 jours suivant la signature du contrat. Cette possibilité serait étendue à un an si les règles relatives à la forme du contrat n'ont pas été respectées par le commerçant ou si le formulaire de résolution prévu par la loi n'est pas annexé au contrat. Le commerçant ne

pourrait pas percevoir de paiements au cours du délai de réflexion de 10 jours dont bénéficierait le consommateur après avoir signé son contrat.

De plus, le consommateur pourrait, à sa discrétion, résilier le contrat sans frais ni pénalité avant que le commerçant ne commence à exécuter ses obligations. La loi prévoirait aussi que ce type de contrat constitue un contrat de service au sens du Code civil. Cette présomption permettrait au consommateur de mettre fin au contrat en cours d'exécution, moyennant le paiement de frais et de dépenses encourues par le commerçant.

En outre, le commerçant qui conclut des contrats de temps partagé devrait établir un calendrier déterminant, pour toute la durée du contrat, le montant des paiements à verser chaque année. Le commerçant ne pourrait pas exiger le paiement de plus d'un versement par année. Avant d'exiger le paiement d'un versement annuel, il devrait également transmettre au consommateur un préavis d'au moins 21 jours. Au même moment, il devrait transmettre un état de compte comportant le montant exigible et la date où le consommateur serait tenu d'acquitter son obligation.

Il est également proposé d'introduire une obligation d'information liée aux messages publicitaires, concours ou tirages. Le commerçant exerçant ses activités dans le domaine du temps partagé ne pourrait pas faire de la publicité ou procéder à un tirage ou à un concours sans informer le consommateur que le but de cette sollicitation vise la conclusion d'un contrat de temps partagé.

Enfin, il est proposé d'introduire diverses dispositions créant des interdictions comme le renouvellement automatique du contrat de temps partagé. De même seraient interdites les stipulations permettant de déroger aux règles relatives aux versements annuels. Par ailleurs, le commerçant ne pourrait, à l'occasion de la conclusion ou de la promotion d'un contrat de temps partagé, faire des représentations à l'effet que ce contrat constitue un investissement.

2.4. Sollicitation liée aux cartes de crédit dans les établissements scolaires à l'exception des universités

Afin de résoudre les problèmes soulevés dans ce secteur d'activité, il est proposé d'interdire de solliciter les consommateurs en personne, ou par l'intermédiaire d'un représentant, dans les établissements scolaires, à l'exception des universités, pour qu'ils se procurent une carte de crédit. Par exemple seraient visés les kiosques occupés par des représentants d'institutions financières qui remettent aux étudiants des formulaires visant à ce que ceux-ci obtiennent une carte de crédit.

Seraient exemptées les activités commerciales d'une institution financière effectuées dans ses locaux si ceux-ci sont situés dans un établissement d'enseignement.

3. ANALYSE DES OPTIONS NON RÉGLEMENTAIRES

3.1. Revente de billets de spectacle

Afin d'informer les consommateurs de leurs droits en cette matière, l'Office diffuse des conseils et des rappels sous forme d'actualités dans son site Web, de même que sur les réseaux sociaux. L'Office a également créé une sous-section relative à la revente de billets de spectacle dans la Section pour les commerçants de son site.

Malgré cela, et malgré les règles prévues à la LPC, certains commerçants ne respectent pas la loi et les amateurs ont de la difficulté à acquérir des billets de spectacle, paient un prix excessif pour ceux-ci et n'obtiennent parfois pas les services qui leur ont été vendus. Un meilleur encadrement législatif dans ce secteur d'activité permettrait de résorber ces problèmes et d'empêcher que des revendeurs contournent la loi.

3.2. Services funéraires et de sépulture

L'Office publie sur son site Web des conseils visant à éclairer les consommateurs dans leurs décisions d'acheter des services funéraires et de sépulture. D'autres moyens pour informer les consommateurs ont aussi été déployés, tels que :

- des chroniques dans des stations de radio régionales;
- l'envoi de lettres d'information aux commerçants (au besoin);
- des entrevues dans les médias;
- la création récente d'un dépliant visant à informer les consommateurs sur les arrangements préalables. Ce dépliant est disponible dans les bureaux régionaux de l'Office, auprès des associations de consommateurs et dans les Centres de justice de proximité. Certains salons funéraires en ont reçu sur demande;
- la diffusion du guide *Aînés et consommation : des droits à faire valoir pour éviter les soucis*. Une section de ce guide traite exclusivement des services funéraires et de sépulture.

Par ailleurs, bien que la LAPSFS prévoie que le vendeur doit transmettre une copie du contrat de préarrangements à un tiers désigné par l'acheteur, sauf si celui-ci préfère s'abstenir, il n'existe aucune garantie que cette tierce personne s'y référera au moment du décès de l'acheteur. En effet, étant donné la longueur du temps écoulé entre la signature d'un tel contrat et le décès de l'acheteur, il peut arriver que la copie remise à un tiers soit perdue ou que celui-ci en ait oublié l'existence.

Dans ces circonstances, un proche pourrait ainsi payer pour des services funéraires et de sépulture déjà acquittés par le défunt. Le registre des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et des contrats d'achat préalable de sépulture viendrait pallier ce risque.

3.3. Contrat de temps partagé

L'Office met régulièrement en garde les consommateurs contre les stratégies de vente dans ce secteur d'activité lors d'entrevues, de chroniques à la radio, dans ses communiqués de presse ou dans ses publications sur les médias sociaux.

Depuis quelques années, l'Office fournit une trousse d'information aux consommateurs qui se présentent devant la Division des petites créances dans une cause liée aux contrats de temps partagé. Cette trousse aide les consommateurs à préparer leur intervention.

En dépit des moyens déployés, l'Office continue de recevoir des plaintes et des poursuites sont intentées contre des entreprises exerçant leurs activités dans ce secteur d'activité.

3.4. Sollicitation liée aux cartes de crédit dans les établissements scolaires à l'exception des universités

Le site Web de l'Office fournit des renseignements et des conseils aux consommateurs sur les cartes de crédit. Il comporte également une section destinée aux enseignants (Zone enseignants) qui contient des informations relatives au crédit. La Zone enseignants invite en outre les membres du corps enseignant à faire venir en classe un agent de l'Office afin de discuter de divers sujets, dont le crédit.

Par ailleurs, l'Office a travaillé en partenariat avec l'Autorité des marchés financiers et la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail pour élaborer des activités pédagogiques complémentaires au programme d'éducation financière, obligatoire depuis septembre 2017 pour tous les élèves de secondaire 5. Les objectifs de l'apprentissage du crédit à la consommation visent notamment à :

- identifier certains éléments pris en compte pour déterminer l'admissibilité au crédit;
- décrire des risques associés à l'utilisation du crédit.

Bien que l'Office et d'autres organismes gouvernementaux³ interviennent auprès des jeunes dans le domaine du crédit à la consommation, la méconnaissance des étudiants préuniversitaires en matière financière demeure.

³ C'est le cas de l'Autorité des marchés financiers qui, par l'intermédiaire de son site <http://tesaffaires.com>, offre des conseils et des instruments de calcul aux jeunes intéressés à se procurer une première carte de crédit.

4. ÉVALUATION DES IMPACTS

L'analyse des impacts a été réalisée par Raymond Chabot Grant Thornton (RCGT).

4.1. Description des secteurs touchés

4.1.1. Revente de billets de spectacle

Deux types d'industries sont touchées par les mesures concernant la revente de billets de spectacle : celles du marché primaire et celles du marché secondaire.

Le marché primaire inclut les entreprises qui sont responsables de la production et de la promotion de spectacles. Les entreprises du marché primaire de vente de billets de spectacle appartiennent au sous-secteur 7113 du système de classification SCIAN de Statistiques Canada – Promoteurs (diffuseurs) d'événements artistiques et sportifs et d'événements similaires.

Au Québec, en 2016, un total de 507 entreprises composait ce sous-secteur. Le tableau ci-dessous les répartit en fonction de leur taille.

Répartition des entreprises exerçant leurs activités dans le domaine des promoteurs (diffuseurs) d'événements artistiques et sportifs et d'événements similaires (SCIAN 7113)

Catégorie d'entreprise (nombre d'employés)	Nombre d'entreprises
Sans salariés/Indéterminés	877
Micro (1-4)	281
Petites (5-99)	209
Moyennes (100-499)	17
Grandes (500+)	0
Total	1384

Source : Statistiques relatives à l'industrie canadienne, 7113 Promoteurs (diffuseurs) d'événements artistiques et sportifs et d'événements similaires, ministère de l'Innovation, Sciences et Développement économique Canada, gouvernement du Canada.

Dans le marché secondaire ou marché de revente, seuls les courtiers qui revendent de grandes quantités de billets par l'entremise de sites Web peuvent être considérés comme des entreprises. Ces courtiers sont couverts par le regroupement 4541 – Entreprises de magasinage électronique et de vente par correspondance du système de classification SCIAN. RCGT n'a pu estimer la portion des courtiers de revente de billets de spectacle comprise dans ce regroupement.

Plusieurs entreprises étrangères ont des parts importantes dans le marché québécois de la revente. Les impacts présentés dans cette analyse s'appliquent donc autant aux entreprises de reventes de billets de spectacle étrangères qu'aux entreprises québécoises.

L'industrie des arts d'interprétation, sports-spectacles et activités connexes et établissements du patrimoine composait 0,41 % du PIB du Québec en 2016. Il n'a pas été possible d'extraire de ce pourcentage la part occupée par le marché primaire de la vente de billets de spectacle et d'événements sportifs.

Selon les données compilées par l'Observatoire de la culture et des communications du Québec (OCCQ) de l'Institut de la statistique du Québec, le nombre de représentations relatives aux arts de la scène est demeuré relativement stable au cours des dernières années, avec une légère diminution de 1 % de 2012 à 2016. En 2016, les revenus totaux de billetterie provenant du marché primaire au Québec se sont élevés à 278,4 M \$. Plusieurs études estiment que le marché secondaire correspond à environ 10 % à 20 % du marché primaire. RCGT estime donc que les revenus du marché secondaire au Québec se situent entre 27,8 M \$ et 55,7 M \$ en 2016.

4.1.2. Services funéraires et de sépulture

a)	Secteurs touchés :
	Cette mesure touche les entreprises s'inscrivant sous les regroupements, 81221 Salons funéraires et 81222 Cimetières et crématorium du système de classification SCIAN.
b)	Nombre d'entreprises touchées :
	• PME : 370 Grandes entreprises 6 : Total : 376
c)	Caractéristiques additionnelles des secteurs touchés :
	• Nombre d'employés : 5 520
	• Production annuelle (en \$) : 371,8 M \$
	• Part des secteurs dans le PIB de l'économie du Québec : 0,11 %
	• Marge bénéficiaire nette : Donnée non disponible

4.1.3. Contrat de temps partagé

Selon l'Office, le nombre total estimé d'entreprises au Québec exerçant leurs activités dans le domaine des contrats de temps partagé est de 35. RCGT a donc utilisé cette donnée dans l'évaluation des impacts des mesures sur les entreprises.

Puisque plusieurs des entreprises ayant fait l'objet de plaintes auprès de l'Office font aussi l'objet de poursuites pénales ou pourraient être poursuivies, RCGT n'a pas communiqué avec elles afin de recueillir des données permettant d'analyser de manière qualitative et quantitative l'impact des 12 mesures proposées.

Trois entreprises actives dans le domaine des contrats relatifs au droit d'hébergement en temps partagé, pour lesquelles aucune plainte n'a été reçue ni poursuite n'a été intentée, ont été contactées. Celles-ci n'ont toutefois pas été en mesure de fournir des données pertinentes.

Par ailleurs, l'Office a recueilli une quantité importante d'informations permettant d'établir des statistiques sur les plaintes. RCGT a ainsi été en mesure d'analyser un échantillon représentatif des plaintes et d'extrapoler les résultats afin de qualifier et quantifier l'impact des mesures.

a)	Secteurs touchés
	Le secteur touché par les mesures concerne les entreprises vendant des vacances à temps partagé, par la conclusion de contrats de temps partagé. Celles-ci s'inscrivent sous le regroupement 5615 — Services de préparation de voyages et de réservation, et plus spécifiquement sous le sous-secteur 56159 — Autres services de préparation de voyages et de réservation, qui inclut entre autres les services d'échanges à temps partagé.
	L'Office estimant que le nombre total d'entreprises touchées s'élève à 35 entreprises, cette donnée est reprise dans le calcul du nombre d'entreprises touchées. De plus, l'analyse du sous-secteur 56159 au Québec démontrant que 99 % des entreprises sont des PME, RCGT a donc posé l'hypothèse que les 35 entreprises touchées sont des PME.
	RCGT n'ayant pas été en mesure de contacter les 35 entreprises concernées, les caractéristiques additionnelles du secteur touché ont été calculées en combinant les données du sous-secteur 56159 au Québec ainsi que les données statistiques provenant de l'Office.
b)	Nombre d'entreprises touchées :
	PME : 35 Grandes entreprises : 0 Total : 35

c) Caractéristiques additionnelles du secteur touché* :

- Nombre d'employés : 508
- Production annuelle (en \$) : 5 110 735 \$
- Part des secteurs dans le PIB de l'économie du Québec : 0,033 %
- Autres : Marge bénéficiaire nette : 0,85 %

*Ces caractéristiques sont basées sur les données du sous-secteur 56159 — Autres services de préparation de voyages et de réservation, qui inclut les condominiums à temps partagé ainsi que sur les statistiques de l'Office. Elles ont été appliquées aux entreprises concernées à l'aide d'un ratio calculé avec le nombre d'entreprises contenues dans le sous-secteur 56159 et le nombre d'entreprises concernées.

4.1.4. Sollicitation liée aux cartes de crédit dans les établissements scolaires à l'exception des universités

Situation des cégeps et des collèges

Dans les cégeps, la gestion des kiosques et des événements permettant aux institutions financières de faire de la sollicitation et de l'éducation financière sur place revient généralement au Service des activités culturelles et communautaires de chaque établissement.

Le Réseau intercollégial des activités socioculturelles du Québec (RIASQ) est affilié à la Fédération des cégeps et regroupe la grande majorité des services d'animation culturelle des collèges, centres d'études ou campus du Québec, publics et privés. Plus précisément, les 69 membres du RIASQ représentent 85 % de la clientèle totale du réseau collégial au Québec.

Depuis plus de 15 ans, le Mouvement Desjardins est un partenaire financier majeur du RIASQ. Selon l'information recueillie auprès de ce dernier, l'entente conclue avec le Mouvement Desjardins implique qu'en échange de son soutien financier, le RIASQ permet à l'institution financière de se rendre dans les établissements membres du réseau lors d'événements organisés par le Service des activités culturelles et communautaires.

Selon le RIASQ, l'interdiction de faire de la sollicitation liée aux cartes de crédit dans les établissements préuniversitaires pourrait potentiellement amener le Mouvement Desjardins à résilier son entente. Si c'était le cas, le RIASQ perdrait son partenaire financier majeur, et serait dans l'obligation de chercher d'autres partenaires pour financer une partie des projets socioculturels de ses membres tels que « Cégeps en Spectacles ».

L'analyse de la liste des activités proposée par le Mouvement Desjardins au RIASQ permet de constater que le type de sollicitation effectué dans les établissements collégiaux prend surtout la forme de conférences et de rencontres entre des étudiants et un conseiller Desjardins.

En ce qui concerne les collèges non membres du RIASQ, c'est-à-dire principalement des collèges privés, l'information recueillie auprès de quatre d'entre eux démontre que ceux-ci se sont dotés d'une politique interdisant la sollicitation d'institutions financières sur les lieux de l'établissement.

Situation des établissements primaires, secondaires ou de formation professionnelle

Selon l'information obtenue auprès de la Fédération des commissions scolaires du Québec, de la Fédération des établissements d'enseignement privés ainsi que de plusieurs commissions scolaires, il n'existe pas de politique officielle interdisant la sollicitation par des institutions financières dans les établissements primaires, secondaires ou de formation professionnelle, sauf lorsqu'elle vise les enfants de moins de 13 ans. Par contre, ces institutions précisent qu'elles n'ont jamais eu connaissance de la présence d'institutions financières dans leurs établissements, et seraient étonnées que les établissements acceptent de la sollicitation de leur part.

a) Secteurs touchés		
Tel qu'expliqué en introduction, la seule institution financière touchée par cette mesure est le Mouvement Desjardins, qui s'inscrit sous le regroupement 52213 — Coopératives de crédit et caisses populaires locales du système de classification SCIAN.		
Au Québec, le secteur Coopératives de crédit et caisses populaires locales (SCIAN 52213) comprend une grande entreprise, soit la Fédération des caisses du Québec du Mouvement Desjardins.		
RCGT n'ayant pas été en mesure d'obtenir la confirmation que la mesure entraînerait la résiliation de l'entente entre le Mouvement Desjardins et le RIASQ, ce dernier et ses membres ne sont pas considérés comme faisant partie du secteur touché.		
b) Nombre d'entreprises touchées :		
PME : 0	Grandes entreprises : 1	Total : 1
c) Caractéristiques additionnelles du secteur touché :		
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'employés* : 40 402 • Production annuelle (en \$) ** : 5 728 442 400 \$ • Part des secteurs dans le PIB de l'économie du Québec* : 0,69 % • Marge bénéficiaire nette** : 8 % 		
*la production annuelle totale, le nombre d'employés et la part des secteurs dans le PIB de l'économie du Québec comprennent les données de la Fédération des caisses du Québec du Mouvement Desjardins.		
**La production annuelle et la marge bénéficiaire nette de la Fédération des caisses du Québec du Mouvement Desjardins excluent les secteurs d'assurances de personnes, d'assurances de dommages et de gestion de patrimoine.		

4.2. Coûts pour les entreprises

TABLEAU 4

Synthèse des coûts pour les entreprises exerçant leurs activités dans les 4 secteurs
(en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Coûts récurrents annuels (année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Coûts directs liés à la conformité aux règles	818 343 \$	0 \$	818 343 \$
Coûts liés aux formalités administratives	10 957 \$	300 667 \$	1 575 638 \$
Manques à gagner	654 453 \$	8 312 095 \$	32 594 227 \$
TOTAL DES COÛTS POUR LES ENTREPRISES	1 483 753 \$	8 612 762 \$	34 988 208 \$

4.2.1. Revente de billets de spectacle

Cette mesure n'induit pas de coûts directs pour les entreprises du marché primaire, car celle-ci a pour but de mieux encadrer le marché secondaire uniquement.

Au niveau du marché secondaire, la mesure obligera les entreprises à mettre en place les processus additionnels suivants :

- a) Vérification quant à la provenance du billet afin de s'assurer que celui-ci n'a pas été acheté au moyen de logiciels permettant de contourner une mesure de sécurité ou un système de contrôle mis en place par le producteur ou par la billetterie autorisée. Cette vérification peut se faire par le changement des termes et conditions d'utilisation des sites de revente.

- b) Modification des clauses concernant les modalités de remboursement afin d'y inclure l'ensemble des conditions de remboursement décrites dans la section 2.1.
- c) Modification du processus de revente de billets pour y inclure une étape de validation de possession de billets par le revendeur avant l'acte de revente.

L'impact financier lié à la mise en place des processus additionnels pour les entreprises exerçant leurs activités dans le marché secondaire se répercutera sur les ressources humaines qui seront responsables d'effectuer les modifications aux sites Web des entreprises de revente. Pour la plupart des entreprises recensées, certains processus sont déjà en place et ne nécessiteront que de légères modifications. RCGT estime donc que ce coût est marginal pour ces entreprises.

Malgré un coût marginal pour les entreprises du marché secondaire, la mesure proposée pourrait engendrer un manque à gagner pour celles-ci.

- a) L'élargissement de l'application de la LPC à la revente de billets de spectacle entre deux commerçants n'aura pas d'impact sur le chiffre d'affaires des sites de revente, car la revente à un prix plus élevé, même entre deux commerçants, ne peut se faire sans l'accord du promoteur. Des discussions avec les promoteurs ont permis de confirmer que cette permission n'est généralement pas octroyée et que les billets sont tout de même revendus à un prix plus élevé, tant entre commerçants qu'entre commerçants et consommateurs.
- b) L'interdiction de vendre des billets qui ont été achetés au moyen de logiciels entraînera l'impact le plus notable, car cette mesure limitera le nombre de billets qui feront l'objet de reventes. Malgré le fait que les billetteries autorisées mettent beaucoup d'efforts pour contrer l'utilisation de robots sur leurs sites Web, certains achats s'effectuent tout de même par l'intermédiaire de tels logiciels. Ticketmaster Canada estime avoir bloqué 5 milliards de tentatives d'achat par l'intermédiaire de robots sur son site Web en 2016. La billetterie infonuagique Outbox estime quant à elle que 85 % de l'achalandage sur son site Web est effectué par des robots. Les courtiers étant ceux qui sont les plus susceptibles d'utiliser des logiciels pour se procurer des billets, le nombre de billets à leur disposition et qui feront l'objet de reventes diminuera considérablement une fois la mesure mise en place. Environ 54,5% du marché de revente s'effectuerait par l'entremise de courtiers. Dans la mesure où les courtiers ne pourront plus se procurer une grande quantité de billets dans le marché primaire, il est probable que les consommateurs auront la possibilité d'acheter des billets directement auprès des billetteries autorisées plutôt que sur les sites de revente. Par ailleurs, cette mesure n'aura pas d'impact sur le marché primaire, car les entreprises travaillant dans ce secteur obtiennent les revenus liés aux achats faits par les revendeurs.
- c) L'interdiction de revendre des billets si le revendeur ne les a pas en sa possession ou son contrôle n'affectera pas le nombre de billets vendus via les sites de revente. Le fait d'obliger les revendeurs à avoir les billets en leur possession avant que ceux-ci ne soient affichés sur les sites de revente ne fera que modifier le moment où les billets seront rendus disponibles et non le nombre de billets vendus. En effet, comme le nombre de billets pour un spectacle donné est limité, celui-ci souhaitera s'en procurer lors de la mise en vente et il entrera ainsi en compétition avec les autres consommateurs et les revendeurs.

TABLEAU 3

Manques à gagner pour les revendeurs

(en dollars)

	Période d'implantation (pertes non récurrentes)	Pertes récurrentes annuelles (année 1)	Total (pertes récurrentes années 1 à 5 et non récurrentes)
Diminution du chiffre d'affaires			
Interdiction d'utiliser des logiciels ou de vendre des billets achetés au moyen de logiciels	s.o.	1 470 000 \$	7 900 000 \$
Autres types de manques à gagner	s.o.	s.o.	s.o.
TOTAL DES MANQUES À GAGNER	0 \$	1 470 000 \$	7 900 000 \$

TABLEAU 4

Synthèse des coûts pour les entreprises

(en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Coûts récurrents annuels (année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Coûts directs liés à la conformité aux règles	s.o.	s.o.	s.o.
Coûts liés aux formalités administratives	s.o.	s.o.	s.o.
Manques à gagner	s.o.	1 470 000 \$	7 900 000 \$
TOTAL DES COÛTS POUR LES ENTREPRISES	0 \$	1 470 000 \$	7 900 000 \$

Il est important de noter que ce manque à gagner concerne l'ensemble de l'industrie de la revente de billets de spectacle au Québec et que cette revente se fait autant par des entreprises québécoises qu'internationales. Il n'a pas été possible de déterminer la part du manque à gagner qui sera attribuable uniquement aux entreprises québécoises.

4.2.2. Services funéraires et de sépulture

La mesure prévoyant la création d'un registre des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et des contrats d'achat préalable de sépulture générera des coûts directs liés à la conformité aux règles. Tous les contrats d'arrangements préalables qui auront été signés avant la création du registre devront être enregistrés au registre par les entreprises de services funéraires. Cette mesure aura un coût en temps (239 583 \$) et en frais de gestion pour chaque contrat enregistré (575 000 \$).

Par ailleurs, la modification des contrats de services funéraires conclus après décès conduira certaines entreprises de l'industrie à modifier leurs gabarits de contrats, entraînant un déboursé total pour l'industrie de 3 760 \$. Ce coût est minime, étant donné que les gabarits existent déjà pour les contrats d'arrangements préalables.

TABLEAU 1

Coûts directs liés à la conformité aux règles

(en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Coûts d'entretien et de mise à jour des équipements	578 760 \$	0 \$	578 760 \$
Dépenses en ressources humaines (consultants, employés et gestionnaires, etc.)	239 583 \$	S/O	239 583 \$
TOTAL DES COÛTS DIRECTS LIÉS À LA CONFORMITÉ AUX RÈGLES	818 343 \$	0 \$	818 343 \$

Les frais administratifs supplémentaires engendrés par les deux mesures sont les suivants :

Création d'un registre des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture

- L'instauration de frais de gestion du registre, qui devront être payés par les entreprises funéraires pour chaque contrat d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture signés dans le futur, pour un coût annuel de 196 800 \$.
- Le temps nécessaire pour l'enregistrement des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et sépulture signés, pour un coût annuel de 54 667 \$.

Modification des contrats de services funéraires et de sépulture conclus après décès

Le temps supplémentaire nécessaire pour compléter les contrats de services funéraires et de sépultures, soit un coût annuel de 49 200 \$.

TABLEAU 2

Coûts liés aux formalités administratives

(en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Coûts de production, de gestion et de transmission des rapports, des enregistrements, des registres et des formulaires d'autorisation	0 \$	300 667 \$	1 564 681\$
TOTAL DES COÛTS LIÉS AUX FORMALITÉS ADMINISTRATIVES	0 \$	300 667 \$	1 564 681\$

Chacune des deux mesures a un impact négatif sur le chiffre d'affaires des entreprises funéraires.

- La diminution du chiffre d'affaires serait attribuable à l'élimination de la double facturation pour un même décès. La création d'un registre permettrait aux consommateurs de valider si un contrat d'arrangement préalable n'a pas déjà été signé par la personne décédée. Le registre permettrait aussi d'éviter à des consommateurs, ayant oublié qu'ils ont déjà payé les coûts liés à leurs services funéraires, d'en venir à signer, des années plus tard, un deuxième contrat auprès d'un autre fournisseur. RCGT a estimé que ces frais payés en trop par les consommateurs sont de 7 437 728 \$ annuellement. En empêchant la double facturation pour un même décès, un impact est envisageable relativement au chiffre d'affaires des entreprises funéraires. Cet impact représente 10 % des sommes versées par les consommateurs aux entreprises qui ont obtenu les contrats en double et qui ne seront jamais honorés. Le 90% restant constitue la somme déposée dans un compte en fidéicommiss conformément aux dispositions de la LAPSFS. Ce montant ne représente pas un manque à gagner pour les entreprises, car il ne peut être retiré qu'au moment du décès du consommateur dont le contrat sera honoré. L'entreprise peut néanmoins percevoir annuellement les intérêts sur l'argent déposé dans les comptes en fidéicommiss. RCGT a ainsi évalué que cette mesure viendrait diminuer le chiffre d'affaires des entreprises funéraires de 743 773 \$ annuellement (environ 1 978 \$ en moyenne par établissement funéraire).
- La modification des contrats de services funéraires et de sépulture conclus après décès occasionnerait la perte de bénéfice pour les entreprises considérant la réduction du coût moyen des contrats, étant donné l'augmentation du niveau de

transparence de ce type de contrat. Des contrats plus détaillés permettraient aux consommateurs d'avoir une meilleure idée des produits et des services qu'ils achètent, permettant ainsi des choix plus éclairés en fonction des besoins et de leur budget. Cette mesure vise à protéger les consommateurs des forfaits qui ont tendance à dissimuler le prix réel de certains produits et services à l'intérieur d'une offre de service de type « tout inclus », dans le but de faire augmenter le prix du contrat. Cette mesure diminuerait les recettes et représenterait donc un manque à gagner annuel de 3 346 977 \$ pour les entreprises.

TABLEAU 3

Manques à gagner

(en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Diminution du chiffre d'affaires	0 \$	4 090 750 \$	21 288 429 \$
TOTAL DES MANQUES À GAGNER	0 \$	4 090 750 \$	21 288 429 \$

TABLEAU 4

Synthèse des coûts pour les entreprises

(en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Coûts directs liés à la conformité aux règles	818 343 \$	0 \$	818 343 \$
Coûts liés aux formalités administratives	0 \$	300 667 \$	1 564 681 \$
Manques à gagner	0 \$	4 090 750 \$	21 288 429 \$
TOTAL DES COÛTS POUR LES ENTREPRISES	818 343 \$	4 391 417 \$	23 671 454 \$

4.2.3. Contrat de temps partagé

Mesure 1 : Assujettissement des règles de formation du contrat au contrat de temps partagé

Mesure 3 : Définition du contrat de temps partagé

Mesure 6 : Introduction d'un formalisme contractuel

Les mesures 1, 3 et 6 induisent des coûts pour les entreprises liés à la formalisation des contrats, puisque les entreprises devront ajuster leurs contrats afin qu'ils correspondent aux règles de formation des contrats de la LPC.

Les coûts liés aux formalités administratives correspondent au temps estimé de formalisation des contrats pour chaque entreprise, c'est-à-dire quatre heures pour une ressource administrative à un taux horaire de 24,08 \$ de l'heure incluant les avantages sociaux.

Ces mesures n'induisent pas de coûts directs pour les entreprises concernées.

Ces mesures n'induisent pas de manques à gagner.

RCGT n'ayant pas été en mesure de recueillir d'information pertinente auprès des entreprises touchées, les données utilisées pour le calcul des coûts proviennent des statistiques de l'Office ainsi que d'Emploi Québec pour les données salariales.

Mesure 2 : Exclusion de l'application des règles des contrats de vente d'une carte prépayée

Cette mesure n'induit aucun coût pour les entreprises. Elle entraîne comme impact que les règles des contrats de temps partagés seront les seules à s'appliquer.

Cette mesure n'induit pas de manques à gagner.

Mesure 4 : Subordination du contrat de crédit

Les entreprises qui subordonnent un contrat de vente à temps partagé à un contrat de crédit pourraient perdre des ventes à la suite de la mise en œuvre de cette mesure, et devraient encourir des coûts liés aux formalités administratives.

Le calcul des coûts liés aux formalités administratives a été réalisé pour les 35 entreprises concernées, avec l'estimation d'une heure de travail pour ajuster les contrats en conséquence de la part d'une ressource administrative. Cette mesure aura ainsi un impact sur une partie seulement ou sur la totalité des 35 entreprises.

Dans les cas spécifiques où des entreprises subordonneraient un contrat de vente à temps partagé à l'utilisation d'une carte de crédit, cette mesure n'entraînerait pas nécessairement de manques à gagner pour les entreprises, car les consommateurs auraient toujours la possibilité d'utiliser leur carte de crédit pour acquitter la facture, s'ils en détiennent une.

Les entreprises concernées ne pouvant plus obliger leurs clients à souscrire à un contrat de crédit, cela entraînera potentiellement un manque à gagner équivalant à la valeur des intérêts qui ne seront plus perçus, ainsi qu'un manque à gagner lié aux pertes de ventes.

En raison d'un manque de données, RCGT n'a pas été en mesure de quantifier le manque à gagner dû à la subordination du contrat de crédit.

Mesure 5 : Subordination du contrat accessoire au contrat principal de temps partagé

Cette mesure n'induit pas de coûts liés à la conformité aux règles ni aux formalités administratives, mais elle induit un manque à gagner. Les contrats accessoires devenant subordonnés au contrat principal de temps partagé, l'échéance ou la résiliation du contrat principal entraînera la fin du contrat accessoire, ce qui ne semble pas toujours le cas actuellement.

Les entreprises ne seront donc plus en mesure d'exiger des consommateurs le respect des termes du contrat accessoire si le contrat principal est échu ou résilié. La valeur de ces contrats accessoires représentera donc un manque à gagner pour les entreprises.

En raison de manque de données, RCGT n'a pas été en mesure de quantifier ce manque à gagner. L'Office n'ayant pas reçu de plaintes spécifiques aux contrats accessoires, il est possible d'estimer qu'un nombre limité d'entreprises soient concernées, et que le manque à gagner induit de cette mesure soit minime.

Mesure 7 : Introduction d'une faculté de résolution

Cette mesure n'induit pas de coûts liés à la conformité aux règles ou aux formalités administratives, mais elle induit un manque à gagner pour les entreprises. L'introduction d'une faculté de résolution permet au consommateur de mettre fin au contrat sans frais ni pénalités dans un délai de 10 jours suivant la signature du contrat.

Il est possible d'estimer le nombre de contrats voués à être résiliés si la mesure est mise en œuvre, grâce aux données de l'Office. Selon l'échantillon représentatif de plaintes analysé par l'Office, 100 % des plaintes liées aux contrats de temps partagé incluent une demande de remboursement ou de résiliation du contrat; elles ont été formulées les jours suivant la signature du contrat.

RCGT estime donc que 100 % des 139 plaintes annuelles reçues concernant les contrats de temps partagé incluent des demandes de résiliation ou de remboursement dans un délai de 10 jours suivants la signature du contrat, et auraient donc été résiliées si la mesure avait été en place.

La valeur du manque à gagner induit par cette mesure découle de la multiplication du nombre de plaintes par année concernant une demande de résiliation dans un délai de 10 jours suivant la signature du contrat, c'est-à-dire 139 selon les données de l'Office, par la valeur moyenne du contrat, estimée à 4 725,29 \$ par l'Office. Ce manque à gagner se répétant au cours des années suivant la mise en place de la mesure, un taux d'inflation annuel de 2 % a été calculé.

Le coût total pour le secteur est évalué à 3 405 798 \$ après 5 ans ou environ 600 000 \$ par année et représente 13 % du revenu d'exploitation estimé pour 2018. De surcroît, la marge bénéficiaire nette estimée du secteur étant peu élevée (0,85 %), cette mesure entraînera des impacts potentiellement importants sur les entreprises concernées.

Mesure 8 : Introduction de modalités de paiement

Cette mesure induit des coûts liés aux formalités administratives. L'introduction de modalités de paiement exigera que les entreprises élaborent un calendrier de paiement et un avis de paiement.

Les coûts liés aux formalités administratives correspondent au temps estimé d'élaboration d'un calendrier de paiement ainsi qu'un modèle d'avis de paiement pour chaque entreprise, c'est-à-dire deux heures pour une ressource administrative à un taux horaire de 24,08 \$ de l'heure incluant les avantages sociaux.

Cette mesure n'induit pas de coûts directs liés à la conformité aux règles.

Cette mesure n'induit pas de manque à gagner.

Mesure 9 : Introduction d'une faculté de résiliation du contrat avant l'exécution de l'obligation principale

Cette mesure n'induit pas de coûts directs pour les entreprises concernées, par contre elle induit des coûts liés aux formalités administratives, ainsi qu'un manque à gagner.

En raison d'un manque de données, RCGT n'est pas en mesure d'évaluer la valeur du manque à gagner.

Mesure 10 : Introduction d'une faculté de résiliation par l'assimilation des contrats de temps partagé à un contrat de service

Cette mesure induit des coûts liés aux formalités administratives relatives au temps nécessaire pour évaluer les pénalités en cas de résiliation du contrat. Ces coûts correspondent à deux heures de travail pour une ressource administrative à un taux horaire de 24,08 \$ de l'heure incluant les avantages sociaux.

Cette mesure n'induit pas de manque à gagner, car cette mesure est une codification de la jurisprudence actuelle. Sous réserve de la preuve présentée, les tribunaux accordent généralement le droit de résilier le contrat au consommateur qui doit toutefois payer des indemnités au commerçant.

Cette mesure n'induit pas de coûts liés à la conformité aux règles.

Mesure 11 : Introduction de diverses dispositions créant des interdictions

Cette mesure n'induit pas de coûts directs liés à la conformité aux règles ni de coûts liés aux formalités administratives.

Les interdictions incluses dans cette mesure induisent un manque à gagner pour les entreprises. Par ailleurs, la valeur du manque à gagner ne peut pas être quantifiée à ce jour.

Mesure 12 : Introduction d'une obligation d'information liée à des offres promotionnelles

Cette mesure induit des coûts liés aux formalités administratives. Ceux-ci correspondent au temps estimé d'ajustement des outils promotionnels pour chaque entreprise afin qu'ils fassent mention des contrats de temps partagé, c'est-à-dire deux heures pour une ressource administrative à un taux horaire de 24,08 \$ de l'heure incluant les avantages sociaux.

Cette mesure induit aussi un manque à gagner. Selon l'échantillon représentatif analysé par l'Office, 100 % des plaintes liées aux contrats de temps partagé incluent une demande de remboursement ou de résiliation du contrat et ont été formulées les jours suivants la signature du contrat. De plus, 86 % des plaintes analysées sont relatives à un concours promotionnel.

Ce manque à gagner représente 86 % du nombre de contrats annuels incluant une demande de résiliation, pour une valeur moyenne de contrats de 4 725,29 \$, et se répète au cours des années suivant la mise en place de la mesure.

Par ailleurs, RCGT n'a pas été en mesure d'évaluer la diminution potentielle du chiffre d'affaires des entreprises due à l'intégration d'informations sur les contrats de temps partagé dans les outils promotionnels. La valeur du manque à gagner n'a donc pas pu être estimée.

Cette mesure n'induit pas de coûts directs liés à la conformité aux règles.

TABLEAU 1

Cette mesure n'induit pas de coûts directs liés à la conformité de la règle pour les 12 mesures.

TABLEAU 2

Coûts liés aux formalités administratives pour les 12 mesures

(en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Autres coûts liés aux formalités administratives	10 957 \$	0 \$	10 957 \$
TOTAL DES COÛTS LIÉS AUX FORMALITÉS ADMINISTRATIVES	10 957 \$	0 \$	10 957 \$

TABLEAU 3

Manques à gagner pour les 12 mesures

(en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Diminution du chiffre d'affaires	654 453 \$	2 751 345 \$	3 405 798 \$
TOTAL DES MANQUES À GAGNER	654 453 \$	2 751 345 \$	3 405 798 \$

TABLEAU 4

Synthèse des coûts pour les entreprises pour les 12 mesures

(en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Coûts directs liés à la conformité aux règles	0 \$	0 \$	0 \$
Coûts liés aux formalités administratives	10 957 \$	0 \$	10 957 \$
Manques à gagner	654 453 \$	2 751 345 \$	3 405 798 \$
TOTAL DES COÛTS POUR LES ENTREPRISES	665 410 \$	2 751 345 \$	3 416 755 \$

4.2.4. Sollicitation liée aux cartes de crédit dans les établissements scolaires à l'exception des universités

Des coûts liés aux manques à gagner découlent de cette mesure. Le Mouvement Desjardins, de par son entente avec le RIASQ, est la seule institution financière à être présente lors des activités culturelles des établissements de niveau collégial.

RCGT n'ayant pas été en mesure d'obtenir ces données auprès de Mouvement Desjardins, ce manque à gagner n'a pas pu être quantifié. De plus, les recherches de données secondaires auprès de l'Union des consommateurs n'ont pas permis d'établir la valeur des contrats de cartes de crédit signés dans le cadre de sollicitations effectuées dans les cégeps.

Un rapport sur l'estimation du nombre de cartes de crédit émises au Québec par acteurs de l'industrie réalisé par RCGT pour l'Office en 2017 établit que le Mouvement Desjardins détient une part de marché du nombre de cartes de crédit évaluée à 36 %, loin devant les autres émetteurs au Québec. L'impact de la perte de la sollicitation liée aux cartes de crédit dans les établissements scolaires préuniversitaires devrait donc être limité. Il est possible que d'autres institutions émettrices de cartes de crédit réussissent à accaparer une partie des parts de marché du Mouvement Desjardins auprès des clientèles préuniversitaires par d'autres canaux marketing que la sollicitation sur place, il demeure toutefois difficile de quantifier cette perte potentielle.

TABLEAU 1

Cette mesure n'induit pas de coûts directs liés à la conformité de la règle.

TABLEAU 2

Cette mesure n'induit pas de coûts liés aux formalités administratives.

TABLEAU 3

Cette mesure n'induit pas de manques à gagner.

TABLEAU 4

Synthèse des coûts pour les entreprises

(en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
TOTAL DES COÛTS POUR LES ENTREPRISES	0 \$	0 \$	0 \$.

4.3. Économies pour les entreprises

TABLEAU 5

Synthèse des économies pour les entreprises exerçant leurs activités dans les 4 secteurs
(en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
ÉCONOMIES LIÉES À LA CONFORMITÉ AUX RÈGLES			
Économies liées à la réduction des ressources humaines utilisées pour la tourné des cégeps	27 976 \$	0 \$	27 976 \$
ÉCONOMIES LIÉES AUX FORMALITÉS ADMINISTRATIVES			
Économies associées à la réduction de la production, de la gestion et de transmission des rapports, des enregistrements, des registres et des formulaires d'autorisation	0 \$	409 075 \$	2 128 843 \$
TOTAL DES ÉCONOMIES POUR LES ENTREPRISES	27 976 \$	409 075 \$	2 156 819 \$

4.3.1. Revente de billets de spectacle

Cette mesure n'induit pas d'économies pour les entreprises concernées.

4.3.2. Services funéraires et de sépulture

À la suite d'une réduction des ventes, les entreprises funéraires seront en mesure d'économiser des frais de commissions qu'elles doivent verser à leurs vendeurs, soit un montant annuel de 409 075 \$.

TABLEAU 5

Économies pour les entreprises
(en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
ÉCONOMIES LIÉES À LA CONFORMITÉ AUX RÈGLES	S/O	S/O	S/O
ÉCONOMIES LIÉES AUX FORMALITÉS ADMINISTRATIVES	0 \$	409 075 \$	2 128 843 \$
TOTAL DES ÉCONOMIES POUR LES ENTREPRISES	0 \$	409 075 \$	2 128 843 \$

4.3.3. Contrat de temps partagé

Cette mesure n'induit pas d'économies pour les entreprises.

4.3.4. Sollicitation liée aux cartes de crédit dans les établissements scolaires à l'exception des universités

Des économies liées à la conformité aux règles pourraient découler de cette mesure, l'impact étant pour le Mouvement Desjardins qu'il n'aurait plus à déboursier le salaire des représentants en vente.

Toutefois, il est probable que ces économies seront réduites en raison de la réaffectation des représentants dans d'autres types d'efforts marketing auprès de ce marché cible. RCGT estime donc que les économies seront effectives la première année d'implantation de la mesure, mais qu'elles seront éliminées dès l'année suivante.

Les économies liées à la réduction des ressources humaines utilisées pour la tournée des cégeps ont été calculées à partir des données statistiques d'Emploi Québec concernant

les représentants des ventes financières. Le salaire médian de 21,18 \$ datant de 2016, il a été indexé à un taux d'inflation annuel de 2 %, et on lui a ajouté 15 % d'avantages sociaux.

De plus, à partir des informations recueillies auprès du RIASQ, RCGT a estimé que les efforts de sollicitation impliquent la présence d'un représentant du Mouvement Desjardins, deux fois par année dans les 69 établissements membres du RIASQ, et ce, durant une journée de huit heures.

Dans le cas d'une interdiction de la sollicitation, le Mouvement Desjardins pourrait bénéficier d'une économie. RCGT n'ayant pas été en mesure d'obtenir de l'information, il n'a pas été possible de quantifier cette économie potentielle.

TABLEAU 5

Économies pour les entreprises

(en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
ÉCONOMIES LIÉES À LA CONFORMITÉ AUX RÈGLES			
Économies liées à la réduction des ressources humaines utilisées pour la tourné des cégeps	27 976 \$	0 \$	27 976 \$
ÉCONOMIES LIÉES AUX FORMALITÉS ADMINISTRATIVES	S/O	S/O	S/O
TOTAL DES ÉCONOMIES POUR LES ENTREPRISES	27 976 \$	0 \$	27 976 \$

4.4. Synthèse des coûts et des économies

TABLEAU 6

**Synthèse des coûts et des économies pour les entreprises exerçant leurs activités dans
les 4 secteurs**

(en dollars)

	Année 1	Années subséquentes (coûts récurrents années 2-5)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Total des coûts pour les entreprises	1 483 753 \$	8 612 762 \$	34 988 209 \$
Total des économies pour les entreprises	27 976 \$	409 075 \$	2 156 819 \$
COÛT NET POUR LES ENTREPRISES	1 455 777 \$	8 203 687 \$	32 831 390 \$

4.4.1. Revente de billets de spectacle

TABLEAU 6

Synthèse des coûts et des économies

(en dollars)

	Période d'implantation (coûts et économies non récurrents)	Années subséquentes (coûts et économies récurrents)	Total (années 1 à 5 et non récurrents)
Total des coûts pour les entreprises	s.o.	1 470 000 \$	7 900 000 \$
Total des économies pour les entreprises	s.o.	s.o.	s.o.
COÛT NET POUR LES ENTREPRISES	0 \$	1 470 000 \$	7 900 000 \$

4.4.2. Services funéraires et de sépulture

TABLEAU 6

Synthèse des coûts et des économies

(en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Total des coûts pour les entreprises	818 343 \$	4 391 417 \$	23 671 454 \$
Total des économies pour les entreprises	0 \$	409 075 \$	2 128 843
COÛT NET POUR LES ENTREPRISES	818 343 \$	3 982 342 \$	21 542 611 \$

4.4.3. Contrat de temps partagé

TABLEAU 6

Synthèse des coûts et des économies

(en dollars)

	Année 1	Années subséquentes (coûts récurrents années 2-5)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Total des coûts pour les entreprises	665 410 \$	2 751 345 \$	3 416 755 \$
Total des économies pour les entreprises	0 \$	0 \$	0 \$
COÛT NET POUR LES ENTREPRISES	665 410 \$	2 751 345 \$	3 416 755 \$

4.4.4. Sollicitation liée aux cartes de crédit dans les établissements scolaires à l'exception des universités

TABLEAU 6

Synthèse des coûts et des économies

(en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Total des coûts pour les entreprises	s.o.	s.o.	s.o.
Total des économies pour les entreprises	27 976 \$	0 \$	27 976 \$
COÛT NET POUR LES ENTREPRISES	- 27 976 \$	0 \$	- 27 976 \$

4.5. Hypothèses utilisées pour l'estimation des coûts et des économies

4.5.1. Revente de billets de spectacle

Les données utilisées pour déterminer les secteurs touchés par la mesure sont issues des sources identifiées ci-dessous :

Donnée étudiée	Sources
Nombre d'entreprises touchées, nombre d'employés et production annuelle (\$)	<ul style="list-style-type: none"> Statistique Canada, Statistiques relatives à l'industrie canadienne (SIC) - SCIAN 7113 et SCIAN 4541
Part du secteur dans le PIB du Québec	<ul style="list-style-type: none"> PIB du secteur : CANSIM 379-0030 - SCIAN 71A PIB du Québec : CANSIM 379-0030 - SCIAN T001
Statistiques relatives aux arts de la scène au Québec	<ul style="list-style-type: none"> Banque de données des statistiques officielles sur le Québec, Statistiques des représentations payantes en arts de la scène selon la discipline, le genre de spectacle, la provenance et la taille de la salle, régions administratives et ensemble du Québec

Donnée étudiée	Sources
	<ul style="list-style-type: none"> • Observatoire de la culture et des communications du Québec, <i>La fréquentation des arts de la scène au Québec en 2016</i>, Optique Culture, numéro 56, septembre 2017 • Institut de la statistique du Québec, <i>Évolution de statistiques clés de la culture et des communications</i>, Québec.

De plus, une revue de littérature a été effectuée pour identifier certaines tendances dans le domaine de la revente des billets de spectacle.

Par ailleurs, RCGT a contacté les promoteurs d'événements suivants afin d'obtenir de l'information additionnelle sur ce secteur d'activité. Certains d'entre eux travaillent également dans le domaine de la revente dans d'autres juridictions.

- Association québécoise de l'industrie du disque (ADISQ)
- Evenko, promoteur / producteur / diffuseur indépendant au Canada
- Outbox, service de billetterie électronique qui collabore, entre autres, avec les Canadiens de Montréal et le Cirque du Soleil
- Ticketmaster Canada

Afin de déterminer le manque à gagner lié à l'interdiction d'utiliser des robots pour se procurer des billets de spectacle ainsi qu'à celle de revendre des billets achetés par l'intermédiaire de robots, la démarche suivante a été appliquée :

1. Les données de revenus provenant de la vente de billets en arts de la scène dans le marché primaire jusqu'en 2016 proviennent de l'OCCQ (Optique culture, numéro 56). Aucune donnée récente n'a pu être identifiée pour les événements sportifs.
2. Dans son rapport sur la vente de billets au Canada, IBISWorld a déterminé le taux croissance du marché en 2017 ainsi que les projections pour 2018 à 2023. Ce taux varie entre 2,4 % en 2017 et 1,5 % en 2020. Le taux annuel de croissance projeté ainsi qu'un taux d'inflation de 2 % donc été appliqué aux données de l'OCCQ afin de déterminer les revenus du marché de la vente de billets de spectacle sur le marché primaire jusqu'en 2022.
3. La littérature démontre que les spectacles qui ont le plus haut taux de revente sont ceux qui sont les plus prisés et donc susceptibles d'afficher complet. Selon l'OCCQ, les 50 spectacles payants en arts de la scène les plus fréquentés au Québec en 2016 ont représenté 44,5 % des revenus de billetterie. Ce taux a donc été utilisé afin de déterminer la part de marché la plus susceptible de faire l'objet de revente.
4. Selon Happel and Jennings (2002), entre 20 % et 30 % des billets les plus prisés sont revendus sur le marché secondaire. De plus, Leslie & Sorensen (2010) ainsi que le rapport de Europe Economics (2009) estiment que la proportion de revente sur le marché secondaire par des courtiers s'élève à 54 % et 55 % respectivement. Étant donné que certains courtiers n'utilisent pas de robots, l'hypothèse du taux de revente par des courtiers de 54,5 % a été appliquée sur 20 % du revenu total pour les spectacles les plus prisés identifiés à l'étape précédente.
5. Une revue des sites de revente a permis d'identifier que leurs revenus proviennent de frais de service qui sont chargés au vendeur ou à l'acheteur. En général, ces frais de service s'élèvent à 10 % du montant de la vente. Ce taux a été appliqué aux revenus issus de la revente calculés à l'étape précédente et présente donc le manque à gagner pour les entreprises de revente. Néanmoins, tel que mentionné précédemment, il n'a pas été possible d'identifier la part de ce manque à gagner pour les entreprises québécoises.

4.5.2. Services funéraires et de sépulture

Les hypothèses utilisées pour définir les secteurs touchés par la mesure proviennent de Statistique Canada et des tableaux CANSIM, la principale base de données socioéconomique de Statistique Canada. Lorsque les données disponibles n'étaient pas

assez précises, par exemple lorsque les données n'étaient disponibles que pour un groupe plus large du secteur d'industrie ciblé par la mesure, RCGT a utilisé un ratio basé sur le nombre d'entreprises pour obtenir une estimation plus juste.

Donnée étudiée	Sources
Nombre d'entreprises touchées et nombre d'employés	Statistique Canada, CANSIM Tableau 552-0007 — SCIAN 81221 et 81222
Production annuelle (\$)	<ul style="list-style-type: none"> Institut de la statistique du Québec - Décès et taux de mortalité, Québec, 1900-2016 Coût moyen d'un contrat funéraire (OPC)
Part du secteur dans le PIB du Québec	PIB du Québec : Institut de la statistique du Québec (PIB au prix de base, septembre 2017)
Nombre d'entreprises	Corporation des thanatologues du Québec (CTQ)
Salaire horaire	Emploi Québec — Directeurs/directrices de funérailles et embaumeurs/embaumeuses

Coûts non récurrents :

- 1) Temps nécessaire à la modification des gabarits de contrats à la suite d'un décès.** Selon les informations recueillies auprès des intervenants de l'industrie, au moins 10 % des entreprises exerçant leurs activités dans l'industrie devraient revoir leurs gabarits de contrats, afin d'être en mesure de répondre aux exigences de transparence pour ce type de contrat. Le nombre d'entreprises exerçant leurs activités dans l'industrie funéraire est évalué à 376 selon la CTQ. Il est estimé que cette modification de gabarit prendrait en moyenne 4 heures par entreprise. Selon Emploi Québec, le salaire horaire d'un thanatologue en 2014 était, en moyenne, de 18,60 \$/heure. Une fois l'indexation (2 % par année) et les avantages sociaux (15 %) pris en considération, le taux est d'environ 25 \$/heure. En complément, les intervenants de l'industrie ont suggéré d'utiliser un taux horaire de 25 \$/heure; ce taux a donc été utilisé dans le cadre de l'analyse d'impact.
- 2) Temps nécessaire pour enregistrer les informations dans le registre des contrats d'arrangements préalables conclus avant sa création :** Selon les informations recueillies auprès des intervenants de l'industrie, le temps nécessaire pour enregistrer les renseignements au registre serait d'environ 5 minutes par contrat par une ressource payée à 25 \$/heure. Par ailleurs, la valeur monétaire des contrats d'arrangements préalables déjà signés s'élèverait à près de 650 M\$ en 2017 (CTQ). Le coût moyen pour les produits et services d'un rituel funéraire « digne » en 2016 étant de 5 669 \$ selon la CTQ, le nombre de contrats d'arrangements préalables déjà signés et toujours actifs a été estimé à 115 000.
- 3) Frais de gestion à payer pour l'utilisation du registre et l'enregistrement des contrats préalables à la proposition de projet :** Bien que l'étude soit toujours en cours en ce qui a trait à la tarification et au financement du registre, des discussions préliminaires ont eu lieu avec l'Office et un coût entre 5 et 10 \$ par contrat d'arrangement préalable a été considéré. Aux fins de l'analyse, un coût de 5 \$ par contrat a été retenu. Il a été estimé que le nombre de contrats d'arrangements préalables déjà signés et toujours actifs s'élève à 115 000 par année (voir ci-dessus).

Coûts récurrents :

- 1) Temps nécessaire pour enregistrer les informations dans le registre des contrats d'arrangements préalables futurs :** Selon les informations recueillies auprès des intervenants de l'industrie, le temps nécessaire serait d'environ

5 minutes par contrat par une ressource payée à 25 \$/heure. Le nombre de contrats préalables s'élèverait à près de 26 240 par année (40 % du nombre de décès annuellement). Ce nombre a été estimé à partir de renseignements fournis par des joueurs importants de l'industrie funéraire.

2) Frais de gestion à payer pour l'utilisation du registre (contrats futurs) : Aux fins de l'analyse, un coût de 5 \$ par contrat a été retenu (voir ci-dessus). Le nombre de contrats s'élèverait à près de 26 240 par année (40 % du nombre de décès annuellement). Ce nombre a été estimé à partir de renseignements fournis par des entreprises de l'industrie funéraire.

3) Temps supplémentaire nécessaire pour compléter les nouveaux contrats après un décès : Le niveau de détail plus élevé des nouveaux contrats exigera que le conseiller de l'entreprise consacre davantage de temps par consommateur en explications et en conseils. Il a été estimé qu'environ 10 % des contrats après décès nécessiteraient une augmentation en temps d'explication. Les contrats signés à la suite d'un décès représentent 60 % de tous les contrats funéraires au Québec (39 360). Le temps supplémentaire requis pour expliquer le contrat a été estimé à 30 minutes à un taux de 25 \$/h.

Manques à gagner :

1) Selon les informations recueillies auprès des intervenants de l'industrie, le nombre de contrats d'arrangements préalables non honorés (dû à une double facturation) serait d'environ 5 %. Selon les données de la CTQ, le coût moyen pour un contrat funéraire en 2016 était de 5 669 \$. Le nombre de contrats d'arrangements préalables pour l'année 2017 est estimé à 26 240 (projections faites à partir des données de l'Institut de la Statistique du Québec). En outre, le manque à gagner ne concerne que 10% de la valeur des contrats; le 90% restant est déposé dans un compte en fidéicomis et l'entreprise ne peut qu'en percevoir les intérêts annuels. Le montant correspondant à 90% de la valeur du contrat ne peut être retiré qu'au moment du décès des personnes dont les contrats seront honorés.

2) Selon les informations recueillies auprès des intervenants de l'industrie, la modification des contrats signés après décès pourrait obliger jusqu'à 10 % des entreprises actives dans le secteur funéraire à revoir leurs manières de facturer des biens et services. Selon les intervenants consultés, la transparence accrue ainsi que le niveau de détails plus important dans les contrats pourraient faire diminuer de 10 % à 25 % le coût moyen de ce type de contrat, qui s'établit aujourd'hui en moyenne à 5 669 \$. Aux fins de l'analyse, une réduction de 15 % a été retenue. Les contrats signés à la suite d'un décès représentent 60 % de tous les contrats funéraires au Québec, soit 39 360.

Économies :

1) Une commission de 10 % est versée sur les ventes au vendeur. Advenant le cas d'une diminution des recettes, cette commission n'aurait pas à être versée. Une économie pour les entreprises a donc été calculée en ce sens.

** Pour le calcul des années 2 à 5, un taux d'inflation de 2 % a été utilisé.

4.5.3. Contrat de temps partagé

Les données utilisées pour définir les secteurs touchés par la mesure sont issues des sources identifiées ci-dessous :

Donnée étudiée	Sources
Nombre d'entreprises touchées	Office de Protection du Consommateur, estimation du nombre d'entreprises sur le marché (2018).
Nombre d'employés	CANSIM, Tableau 383-0031 Statistiques du travail conformes au Système de comptabilité nationale (SCN) par province et territoire, selon la catégorie d'emploi et le

Donnée étudiée	Sources
	<p>Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) — SCIAN 56159 et 5615</p> <p>Office de la protection du consommateur, estimation du nombre d'entreprises sur le marché (2018)</p>
Production annuelle (\$)	<ul style="list-style-type: none"> • CANSIM, Tableau 180-0003 Statistiques financières et fiscales des entreprises, selon le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) SCIAN 56159 et 5615 • Office de la protection du consommateur, estimation du nombre d'entreprises sur le marché (2018)
Part du secteur dans le PIB du Québec	<ul style="list-style-type: none"> • PIB du secteur : Tableau 379-0030 Produit intérieur brut (PIB) aux prix de base, selon le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) — SCIAN 56159 et 5615 • Office de la protection du consommateur, estimation du nombre d'entreprises sur le marché (2018) • PIB du Québec : Institut de la statistique du Québec (PIB au prix de base, septembre 2017)
Marge bénéficiaire nette	<ul style="list-style-type: none"> • Industries Canada, Données sur la performance financière, SCIAN 56159 et 5615 • Office de la protection du consommateur, estimation du nombre d'entreprises sur le marché (2018)
Salaire des adjoints administratifs / adjointes administratives.	<ul style="list-style-type: none"> • Emploi Québec, Salaire horaire estimé au Québec (2016)
Nombre de plaintes par année concernant une demande de résiliation dans un délai de 10 jours suivant la signature du contrat	<ul style="list-style-type: none"> • Office de la protection du consommateur (2018)
Valeur moyenne des contrats à temps partagé	<ul style="list-style-type: none"> • Office de la protection du consommateur (2018)

De plus, RCGT a contacté trois entreprises dans le domaine des contrats de temps partagé ne faisant pas l'objet de plaintes et inconnues de l'Office :

- Embarc Tremblant;
- Chalets sur le Fjord;
- Condo Québec Mont Ste-Anne au Scandinave.

Celles-ci n'ont pas été en mesure de fournir des informations quantitatives pertinentes en lien avec leurs contrats.

4.5.4. Sollicitation liée aux cartes de crédit dans les établissements scolaires à l'exception des universités

Les données utilisées pour définir les secteurs touchés par la mesure sont issues des sources identifiées ci-dessous :

Donnée étudiée	Sources
Nombre d'entreprises touchées	<p>CANSIM, Tableau 5252-0006 (SCIAN 52213)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Office de la propriété intellectuelle du Canada, Statistiques relatives à l'industrie canadienne, Coopératives de crédit et caisses populaires locales (SCIAN 52213)
Nombre d'employés	<p>Mouvement Desjardins, Rapport annuel 2016. Les Affaires, Fiches entreprises Mouvement Desjardins (données 2016).</p>

Donnée étudiée	Sources
Production annuelle (\$)	Fédération des caisses Desjardins du Québec, Rapport annuel 2016. <ul style="list-style-type: none"> Un taux d'inflation annuel de 2 % a été calculé pour estimer la production annuelle de 2018.
Part du secteur dans le PIB du Québec	<ul style="list-style-type: none"> PIB du secteur : CANSIM 379-0030 — SCIAN 52213 PIB du Québec : Institut de la statistique du Québec (PIB au prix de base, septembre 2017)
Marge bénéficiaire nette	<ul style="list-style-type: none"> Fédération des caisses Desjardins du Québec, Rapport annuel 2016.

De plus, RCGT a réalisé une entrevue téléphonique auprès de la directrice générale par intérim du RIASQ, le 8 février 2018, afin de documenter la présence des institutions financières dans les établissements scolaires.

Finalement, RCGT a utilisé les données salariales d'Emploi Québec concernant les représentants des ventes financières.

4.6. Consultation des parties prenantes

4.6.1. Revente de billets de spectacle

L'Office a consulté l'ADISQ. Cette dernière a, entre autres, accueilli favorablement l'interdiction d'utiliser des logiciels dans le but d'acheter des billets de spectacle.

Evenko a également été consulté par l'Office. Il s'est prononcé en accord avec l'interdiction d'utiliser des logiciels pour acquérir des billets ainsi qu'avec l'élargissement du champ d'application de la loi visant à encadrer la revente de billets entre deux commerçants. Il s'est notamment montré préoccupé par la contrefaçon de billets et souhaite que soient remboursés les consommateurs qui n'ont pas pu avoir accès au spectacle pour lequel ils ont payé, comme le propose l'Office.

L'Office s'est également entretenu avec la billetterie Outbox. Cette entreprise a accueilli positivement l'interdiction d'utiliser des logiciels, l'obligation d'informer les consommateurs à l'effet qu'ils pourront être remboursés dans certaines circonstances et l'interdiction pour un revendeur de vendre un billet qu'il n'a pas en sa possession.

L'Office a communiqué avec des représentants de Ticketmaster. Ils se sont montrés en faveur du renforcement de la loi dans ce secteur d'activité.

4.6.2. Services funéraires et de sépulture

Dans un premier temps, l'Office s'est assuré de la faisabilité de la création et du développement d'un registre des contrats d'arrangements préalables en sollicitant l'avis du Secteur des registres de l'État (SRE). Le SRE a donné un avis favorable à la création du registre et a accepté de réaliser une étude préliminaire afin d'évaluer les coûts de développement du registre.

Au cours de la consultation sur la révision de la LAPSFS, l'Office a recueilli des commentaires de représentants du secteur funéraire, notamment quant à la possibilité de créer un registre des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture. Tous les représentants des associations de consommateurs, du milieu universitaire et des ordres professionnels se sont montrés favorables. Le point de vue était toutefois partagé du côté des représentants du domaine funéraire et des associations d'entreprises.

Plus récemment, l'Office et le SRE ont, entre autres, rencontré la Corporation des thanatologues du Québec pour lui faire part de la possibilité de créer un tel registre. Elle a indiqué qu'elle appuierait le registre.

Une rencontre a aussi été tenue avec l'Association des cimetières chrétiens du Québec qui s'est montrée favorable à la création d'un registre.

Lors d'un entretien avec l'entreprise funéraire Alfred Dallaire Memoria, ses représentants ont manifesté leur désaccord avec la création d'un tel registre sur la base, principalement, qu'il ne répond pas à un réel problème.

La Fédération des coopératives funéraires du Québec a fait part de son accord avec le principe entourant la création d'un registre.

Par ailleurs, le ministère de la Santé et des Services sociaux et le Curateur public du Québec se sont montrés favorables à la possibilité de bénéficier d'un outil supplémentaire pour guider leurs actions.

4.6.3. Contrat de temps partagé

L'Office a identifié une dizaine d'entreprises exerçant leurs activités dans le domaine de l'hébergement en temps partagé. La majorité d'entre elles ont fait l'objet de plaintes et certaines d'entre elles ont été ou pourraient être poursuivies au plan pénal.

4.6.4. Sollicitation liée aux cartes de crédit dans les établissements scolaires à l'exception des universités

Au cours de la consultation préalable à l'élaboration du projet de loi 134 menée en 2015-2016, l'Office a recueilli des commentaires quant à la mesure proposée. Les associations représentant le commerce du détail ont fait part de réserves alors que les représentants des associations de consommateurs se sont montrés favorables. Du côté de l'Association des banquiers canadiens, celle-ci a indiqué que cette mesure ne devrait pas s'appliquer à des individus majeurs puisqu'ils ont avantage à se bâtir un dossier de crédit. Le Barreau du Québec, quant à lui, a signifié son accord avec l'orientation suggérée.

L'Office a consulté récemment la Fédération des cégeps. Cette dernière a recueilli, au moyen d'un sondage, l'avis de 29 établissements collégiaux. Les résultats de cette enquête révèlent que la plupart d'entre eux sont en accord avec la proposition d'interdire qu'une institution financière puisse solliciter les consommateurs à l'effet qu'ils se procurent une carte de crédit dans leur établissement.

4.7 Autres avantages, bénéfiques et inconvénients de la solution projetée

4.7.1. Revente de billets de spectacle

Le budget des consommateurs pour les dépenses culturelles n'étant pas élastique, un meilleur encadrement de la revente de billets de spectacle permettra au consommateur de mettre la main sur des billets au prix initial et non à un prix gonflé. Le consommateur pourra ainsi consommer un plus grand nombre de spectacles, ce qui sera bénéfique pour l'industrie culturelle.

L'adoption des mesures relatives à l'interdiction de revendre un billet acheté via l'utilisation d'un logiciel contournant les mesures de sécurité permettra de rendre imputable l'utilisateur du logiciel, mais également le revendeur vendant des billets ainsi obtenus.

4.7.2. Services funéraires et de sépulture

En plus de répondre aux problèmes soulevés dans la section 1.2., le registre des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture offrirait les avantages suivants :

- Il permettrait de mieux contrôler le respect des règles régissant les sommes versées en fiducie conformément aux dispositions de la LAPSFS. En rendant obligatoire l'inscription du contrat au registre, cela contribuerait à la protection financière des acheteurs en réduisant le nombre de contrats pour lesquels les sommes n'ont pas été déposées en fidéicommiss;
- il serait bénéfique pour l'Office et le MSSS qui verraient leur travail de surveillance renforcé;
- il permettrait, lors de la cession des contrats à une autre entreprise, de s'assurer que tous les contrats ont été pris en charge, qu'il n'y a pas de contrats « orphelins ».

Par ailleurs, en 2012, l'Office avait rencontré les représentants du Curateur public du

Québec. Ces derniers avaient expliqué que la recherche des documents d'une personne décédée sous curatelle est souvent longue et fastidieuse. Le contrat d'arrangements préalables fait partie des documents recherchés par leurs agents.

Du point de vue financier, le registre des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture pourrait être développé et géré au plus bas coût possible, notamment grâce au recours à la prestation électronique de services, à l'automatisation des procédés et à une réutilisation de bases de données ou de systèmes informatiques gérés par le Directeur de l'état civil et le MTESS, tel l'extranet des directeurs de funérailles.

En ce qui concerne la sécurité, l'accès à ce registre devrait faire l'objet d'un contrôle rigoureux afin de protéger les renseignements personnels inscrits de manière à ce que seules les personnes autorisées puissent le consulter ou y apporter des modifications. De plus, le contrôle de l'accès à ce registre viserait à prévenir la consultation abusive ainsi que la sollicitation abusive auprès d'acheteurs potentiels. De surcroît, il ne devrait pas fournir de l'information privilégiée aux entreprises quant aux stratégies commerciales de leurs concurrents.

4.7.3. Contrat de temps partagé

Les mesures proposées permettraient d'encadrer les contrats de temps partagé dans le but de protéger davantage les consommateurs. Elles faciliteraient leurs recours en cas de problèmes et favoriseraient une meilleure compréhension des consommateurs quant à leurs droits et obligations. Elles leur accorderaient également un temps de réflexion afin de pallier différentes stratégies de ventes utilisées pour la commercialisation des produits de temps partagé, en plus de leur prodiguer une protection financière plus avantageuse.

4.7.4. Sollicitation liée aux cartes de crédit dans les établissements scolaires à l'exception des universités

La mesure proposée vise essentiellement à contrer le surendettement des jeunes fréquentant les établissements d'enseignement préuniversitaires.

La mesure fera également en sorte que les jeunes consommateurs aient davantage l'occasion de prendre une décision éclairée quant à l'opportunité d'obtenir une carte de crédit et au choix de celle-ci parmi celles offertes sur le marché.

4.8. Appréciation de l'impact anticipé sur l'emploi

Grille d'appréciation de l'impact sur l'emploi pour les 4 secteurs d'activité

√ Appréciation	
Impact favorable sur l'emploi (création nette globale d'emplois au cours des 3 à 5 prochaines années pour le secteur touché)	
	500 et plus
	100 à 499
	1 à 99
Aucun impact	
	0
Impact défavorable (perte nette globale d'emplois au cours des 3 à 5 prochaines années pour le secteur touché)	
√	1 à 99
	100 à 499
	500 et plus
Analyse et commentaires :	
Le seul secteur d'activité pour lequel un impact défavorable sur l'emploi est anticipé est les contrats de temps partagé. Cette perte nette globale d'emplois est attribuable à une seule mesure, soit l'introduction d'une faculté de résolution (faculté de dédit).	

4.8.1. Revente de billets de spectacle

Les mesures proposées n'auraient aucun impact sur le marché primaire, car malgré une diminution du nombre de ventes par les courtiers, les billets seraient tout de même achetés par les consommateurs directement auprès de la billetterie autorisée plutôt que sur les sites de revente.

Au niveau du marché secondaire, l'analyse démontre que le coût associé à la modification des processus pour les sites de revente serait minime et que cette modification ne nécessiterait aucune ressource supplémentaire. Néanmoins, la mesure entraînerait un manque à gagner d'environ 1,5 M \$ par année, ce qui pourrait avoir un impact sur l'emploi pour les entreprises exerçant leurs activités dans le domaine de la revente.

Parmi les entreprises recensées, uniquement trois sur huit sont basées au Québec. Les analyses ne nous ont pas permis de déterminer le nombre d'emplois qui pourraient être touchés par la mise en place des mesures proposées.

√ Appréciation	Nombre d'emplois touchés
Impact favorable sur l'emploi (création nette globale d'emplois au cours des 3 à 5 prochaines années pour les secteurs touchés)	
	500 et plus
	100 à 499
	1 à 99
Aucun impact	
√	0
Impact défavorable (perte nette globale d'emplois au cours des 3 à 5 prochaines années pour les secteurs touchés)	
	1 à 99
	100 à 499
	500 et plus
Analyse et commentaires :	
Aucun impact n'est projeté sur l'emploi, car les pertes sont associées à un manque à gagner pour les entreprises de courtage.	

4.8.2. Services funéraires et de sépulture

√ Appréciation	Nombre d'emplois touchés
Impact favorable sur l'emploi [création nette globale d'emplois au cours des 3 à 5 prochaines années pour le(s) secteur(s) touché (s)]	
	500 et plus
	100 à 499
	1 à 99
Aucun impact	
√	0
Impact défavorable (perte nette globale d'emplois au cours des 3 à 5 prochaines années pour le(s) secteur(s) touché (s))	
	1 à 99
	100 à 499
	500 et plus

Analyse et commentaires :

Les deux mesures feront augmenter le nombre total d'heures travaillées de 21 184 heures. De ces dernières, 19 680 seront récurrentes annuellement. Néanmoins, considérant que 376 entreprises seraient touchées par la mesure, environ 52 heures additionnelles devraient être travaillées par entreprise. Ces heures additionnelles devraient être réparties sur l'ensemble de la main-d'œuvre et n'entraîneraient aucun impact sur l'emploi.

4.8.3. Contrat de temps partagé

RCGT prévoit que l'impact sur l'emploi devrait être défavorable.

√ Appréciation**Impact favorable sur l'emploi (création nette globale d'emplois au cours des 3 à 5 prochaines années pour le secteur touché)**

	500 et plus
	100 à 499
	1 à 99
Aucun impact	
	0
Impact défavorable (perte nette globale d'emplois au cours des 3 à 5 prochaines années pour le secteur touché)	
√	1 à 99
	100 à 499
	500 et plus

Analyse et commentaires :

RCGT prévoit que la mesure qui introduit une faculté de résolution (faculté de dédit) devrait avoir un impact défavorable sur les emplois du secteur. En effet, il est à prévoir que la diminution du chiffre d'affaires dû à une faculté de résolution sans frais amènera les entreprises concernées à diminuer leurs effectifs. Par ailleurs, bien que le nombre d'employés du secteur soit estimé à 508 personnes, RCGT n'est pas en mesure de quantifier la perte nette globale d'emplois.

En outre, les informations recueillies permettent de conclure que la mesure qui introduit une obligation liée aux messages publicitaires, concours ou tirages ne devrait pas avoir d'impact sur l'emploi. Par contre, si le manque à gagner induit par cette mesure s'avère important, ce qui est impossible à déterminer, il est à prévoir que les entreprises diminueront leur main d'œuvre afin de faire face à la réduction de leur chiffre d'affaires.

4.8.4. Sollicitation liée aux cartes de crédit dans les établissements scolaires à l'exception des universités

RCGT prévoit que l'impact sur l'emploi devrait être nul. Les ressources utilisées pour faire de la sollicitation liée aux cartes de crédit lors des tournées dans les cégeps seront réaffectées dans d'autres canaux de distribution visant ce même marché cible.

√ Appréciation	
Impact favorable sur l'emploi (création nette globale d'emplois au cours des 3 à 5 prochaines années pour le secteur touché)	
	500 et plus
	100 à 499
	1 à 99
Aucun impact	
√	0
Impact défavorable (perte nette globale d'emplois au cours des 3 à 5 prochaines années pour le secteur touché)	
	1 à 99
	100 à 499
	500 et plus
Analyse et commentaires :	
Aucun impact n'est projeté sur l'emploi, car les ressources humaines utilisées dans le cadre de sollicitations liées aux cartes de crédit dans les établissements scolaires à l'exception des universités seront réaffectées à d'autres tâches.	

5. PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES (PME)

5.1. Revente de billets de spectacle

Le portrait de l'industrie démontre que ce secteur est fortement composé de PME. Toutefois, l'application de la mesure entraînera des coûts minimes pour les entreprises de revente de billets de spectacle et n'aura pas d'incidence sur leurs processus internes.

5.2. Services funéraires et de sépulture

Le portrait de l'industrie démontre que ce secteur est fortement composé de PME. Le manque à gagner découlant de l'application des mesures proposées est non négligeable. Néanmoins, la création d'un registre des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture permettra d'éviter que des consommateurs paient à nouveau pour des biens ou services qu'ils auraient déjà acquittés.

5.3. Contrat de temps partagé

Le portrait de l'industrie démontre que ce secteur est fortement composé de PME. Tel que démontré dans l'analyse, l'application de la mesure 7 engendrera potentiellement des manques à gagner non négligeables pour les entreprises.

5.4. Sollicitation liée aux cartes de crédit dans les établissements scolaires à l'exception des universités

Cette mesure pourrait avoir un impact sur une seule grande entreprise, le Mouvement Desjardins, mais n'aurait aucun impact sur les petites et moyennes entreprises.

6. COMPÉTITIVITÉ DES ENTREPRISES

6.1. Revente de billets de spectacle

La mesure proposée n'aura pas d'impact sur la compétitivité des entreprises québécoises, car les entreprises internationales devront également souscrire aux règles imposées par cette proposition, dans la mesure où elles desservent une clientèle québécoise. De plus, plusieurs provinces canadiennes, dont l'Ontario plus récemment, ainsi que certains États

américains, ont mis en place des mesures similaires pour contrôler le secteur de la revente de billets de spectacle.

6.2. Services funéraires et de sépulture

Les mesures suggérées n'auront aucun impact sur la compétitivité des entreprises québécoises. Les frais supplémentaires occasionnés par la création potentielle d'un registre des contrats d'arrangements préalables unique au pays seront vraisemblablement chargés aux consommateurs. Par ailleurs, l'industrie funéraire étant une industrie de proximité, il est peu probable que des consommateurs québécois se tournent vers les provinces voisines pour acheter des services funéraires et de sépulture.

6.3. Contrat de temps partagé

Les mesures proposées n'auront pas d'impact sur la compétitivité des entreprises québécoises, car ces mesures sont cohérentes avec les règles imposées dans les autres provinces canadiennes qui encadrent les contrats de temps partagé.

6.4. Sollicitation liée aux cartes de crédit dans les établissements scolaires à l'exception des universités

La mesure proposée pourrait avoir un impact sur la compétitivité du Mouvement Desjardins qui bénéficie actuellement d'un avantage concurrentiel grâce à son entente avec le RIASQ. RCGT n'ayant pas été en mesure de recueillir de l'information à ce sujet auprès du Mouvement Desjardins, il n'est pas possible de pouvoir juger de la perte de marché occasionnée.

Par ailleurs, le Mouvement Desjardins possédant environ 36 % des parts de marché des cartes de crédit au Québec, l'impact sur sa compétitivité devrait être très limité.

7. COOPÉRATION ET HARMONISATION RÉGLEMENTAIRES

7.1. Revente de billets de spectacle

Les mesures proposées dans ce secteur d'activité s'inspirent en grande partie de règles similaires adoptées en Ontario dans le cadre de la *Loi sur le renforcement de la protection des consommateurs ontariens*, sanctionnée le 13 décembre 2017. L'annexe 3 de ce document législatif édicte l'adoption d'une nouvelle loi sur la vente de billets.

Parmi les modifications proposées pour ce secteur, la loi ontarienne comprend les mesures suivantes :

- Le vendeur et le revendeur de billet doivent donner certaines garanties ou confirmations à l'acheteur relativement à la validité du billet;
- Le billet ne peut être revendu à plus de 50 % au-dessus de la valeur nominale;
- Nul ne peut revendre un billet qui n'est pas en sa possession ou son contrôle;
- Nul ne doit utiliser ou vendre un logiciel d'achat automatisé de billets ou mettre en vente des billets qui ont été achetés à l'aide de ces logiciels;
- Le vendeur divulgue le prix total du billet et la valeur nominale (prix de départ).

Ces modifications ont pour objectif, tel que décrit par le gouvernement ontarien, de mettre « les amateurs en premier en empêchant la hausse excessive du prix des billets sur le marché de la revente, en permettant aux amateurs d'obtenir davantage de renseignements dès le début, et en prévenant la fraude dans la vente de billets de spectacle ».

L'approche ontarienne diverge de l'approche québécoise. D'abord, l'Ontario propose l'adoption d'une loi qui ne porte que sur cette question alors qu'au Québec, le régime général de la LPC s'applique ainsi qu'une disposition spécifique et relative à la revente de billets.

Ensuite, l'approche québécoise interdit la revente de billets à un prix supérieur à celui annoncé par le vendeur autorisé par le producteur, sauf lorsque ce dernier a donné son consentement. Cette disposition permet au producteur de spectacle d'assurer le plein

contrôle de la détermination du prix des billets. Lui seul peut autoriser une revente de billets à un prix plus élevé.

Les mesures proposées favoriseraient une meilleure harmonisation des règles québécoises et ontariennes. Quatre des cinq mesures mises de l'avant ont leur pendant dans la loi ontarienne et dans un projet de loi adopté par l'Alberta.

7.2. Services funéraires et de sépulture

7.2.1. Le registre des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture

Au Canada, ce sont les provinces et les territoires qui réglementent l'industrie des funérailles et de l'inhumation. Il n'existe pas de registres de contrats d'arrangements préalables. La responsabilité de savoir si un défunt possédait un contrat avec une maison funéraire et, le cas échéant, de le trouver rapidement incombe aux proches si le défunt ne les avait pas avisés avant son décès.

En 2011, l'Office a effectué une recherche sur les mécanismes s'apparentant à un registre centralisé des contrats d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture. Des informations ont pu être trouvées pour six États américains, mais en revanche, rien ne semble avoir été mis en place ailleurs au Canada.

La législation en matière funéraire dans six États américains indique que la moitié d'entre eux (3) ont mis en place des mécanismes de centralisation des contrats d'arrangements préalables. Pour chacun de ces États (Caroline du Nord, Caroline du Sud, Virginie-Occidentale), il incombe à un organisme gouvernemental de recevoir et de gérer la liste des contrats d'arrangements préalables. Dans les autres États, il existe des mesures de contrôle permettant de surveiller les commerçants : numérotation séquentielle des contrats (Floride), reddition de comptes au conseil (Indiana), mise à disposition des documents contractuels (Kentucky).

Parmi les six États, la Caroline du Sud semble être allée encore plus loin, en ayant mis en place un registre et en imposant comme obligation une enquête bisannuelle de toutes les entreprises funéraires ou à la suite d'une plainte.

7.2.2. Les contrats de services funéraires et de sépulture conclus après décès

La seconde mesure proposée, soit l'obligation d'inscrire dans les contrats conclus après décès certains renseignements obligatoires, permettrait d'encadrer plus largement les services funéraires et de sépulture, comme c'est le cas en Ontario.

En Ontario, les services funéraires sont encadrés par la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation* de même que par le *Règlement de l'Ontario 30/11*. Plus spécifiquement, l'article 40 (1) c) de la loi ontarienne prévoit que le vendeur ne peut forcer l'exécution d'un contrat de fourniture de services ou de biens sans que ce contrat n'énonce tous les biens et services qui doivent être fournis ainsi que le prix de chacun d'eux.

Actuellement, la loi québécoise comporte des règles semblables à celle de l'Ontario, mais elles ne s'appliquent qu'à la vente d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture et elle n'encadre pas les contrats conclus après décès. L'encadrement prévu par la loi ontarienne couvre les services funéraires dans leur ensemble (services achetés avant ou après le décès). La mesure proposée irait davantage dans le sens des règles instaurées en Ontario.

7.3. Contrat de temps partagé

Les propositions de modifications législatives présentées s'inspirent à plusieurs égards des règles adoptées par les provinces de l'Ontario, de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, de la Saskatchewan ainsi que de l'Île-du-Prince-Édouard. Elles s'inspirent également de certaines mesures adoptées par certains États américains ainsi que par une directive de l'Union européenne qui a été transposée dans différents pays européens, dont la France et la Belgique.

Toutes les juridictions canadiennes, américaines et européennes analysées imposent un certain formalisme aux commerçants. On trouve par exemple l'obligation de fournir un contrat écrit qui contient certains renseignements prescrits. Aussi, plusieurs exigent qu'un formulaire de résolution soit remis au consommateur afin qu'il puisse plus facilement se prévaloir de la faculté de dédit.

Toutes les juridictions canadiennes, américaines et européennes analysées octroient au consommateur la faculté de se dédire d'un contrat dans un certain délai. Toutes ces juridictions, sauf exception, prévoient également que le consommateur dispose d'un délai supplémentaire pour se prévaloir de ce droit si, par exemple, le commerçant a omis de respecter certaines règles de formalisme contractuelles.

Plusieurs des juridictions analysées (Alberta, les États de New York et d'Hawaii ainsi que l'Europe) imposent au commerçant qui invite un consommateur à une présentation l'obligation d'informer clairement ce dernier de l'objet et de la nature réelle de cette présentation dès lors qu'un contrat de temps partagé est ultimement offert au consommateur.

Enfin, l'État d'Hawaii ainsi que les juridictions européennes analysées interdisent au commerçant de faire une représentation selon laquelle le contrat de temps partagé constitue un investissement.

Les provinces canadiennes étudiées ont adopté des mesures (financières et administratives) visant à assurer une meilleure protection financière des consommateurs. À l'instar du modèle européen, il est plutôt proposé de répartir l'obligation monétaire du consommateur en versements annuels. Couplée à l'interdiction d'exiger plus d'un versement annuel, la protection financière des consommateurs serait assurée durant toute la durée du contrat.

En ce qui concerne plus particulièrement l'Ontario, les contrats de temps partagé sont encadrés par la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* et le *Règlement de l'Ontario 17/05*. Plus spécifiquement, la loi ontarienne introduit une faculté de dédit et une faculté de résiliation selon certaines circonstances. Elle introduit également un formalisme contractuel de même que des modalités de paiement. Ainsi, inspirées en grande partie de l'Ontario, les mesures proposées permettraient une meilleure harmonisation des règles entre cette province et le Québec.

7.4. Sollicitation liée aux cartes de crédit dans les établissements scolaires à l'exception des universités

Au Canada, aucune législature n'a interdit la sollicitation dans les établissements d'enseignement en vue de l'émission d'une carte de crédit.

Les États-Unis encadrent depuis 2009, au niveau fédéral, la sollicitation dans le but d'émettre aux étudiants une carte de crédit dans les établissements d'enseignement. La législation invite les établissements d'études supérieures à conclure des ententes avec les émetteurs de cartes de crédit avant qu'il ne soit permis de solliciter les étudiants et de rendre publiques ces ententes. Les lieux où la sollicitation est permise doivent aussi être limités et connus des établissements d'enseignement. De leur côté, les institutions financières doivent offrir aux étudiants des séances d'information sur les cartes de crédit et l'endettement.

8. FONDEMENTS ET PRINCIPES DE BONNE RÉGLEMENTATION

L'Office considère avoir respecté les fondements et principes énoncés dans la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif – Pour une réglementation intelligente.

Les règles proposées :

- répondent à des besoins clairement définis dans la première partie de cette analyse;

- ont été élaborées de façon transparente en consultant les parties prenantes, telles que mentionnées à la partie 4.6 de cette analyse;
- ne posent pas de restriction importante au commerce et comportent un minimum de répercussions sur l'économie de marché, tel que le démontre cette analyse d'impact réglementaire.

9. CONCLUSION

Ce projet de loi comprend des mesures visant à améliorer la protection du consommateur dans quatre secteurs d'activité : la revente de billets de spectacle, les services funéraires et de sépulture, les contrats de temps partagé ainsi que la sollicitation liée aux cartes de crédit dans les établissements scolaires à l'exception des universités. Ces mesures permettraient de résorber les problèmes identifiés dans la partie 1 de la présente analyse d'impact réglementaire.

RCGT a évalué que l'ensemble des mesures proposées entraînerait sur cinq ans des coûts de 34 988 209 \$ et des économies de 2 156 819 \$ (coût net de 32 831 390 \$) pour les entreprises exerçant leurs activités dans les quatre secteurs analysés.

Les modifications législatives suggérées auraient un impact légèrement défavorable sur l'emploi. Toutefois, le seul secteur touché est le contrat de temps partagé, un type de contrat qui n'est pas spécifiquement encadré par la LPC et qui suscite actuellement plusieurs plaintes de la part des consommateurs. Ainsi, la perte nette globale d'emplois au cours des 3 à 5 prochaines années affecterait potentiellement entre 1 et 99 personnes travaillant dans ce secteur.

Les quatre domaines d'activités visés par les orientations mises de l'avant sont composés en majorité de PME. Ces orientations n'affecteront pas la compétitivité des entreprises et n'auront aucun effet sur le commerce avec les partenaires économiques du Québec.

L'Office a consulté diverses parties prenantes afin de connaître leur réceptivité à l'égard des mesures suggérées et de mieux comprendre les répercussions de ces mesures sur les consommateurs et les commerçants. Dans l'ensemble, celles-ci ont accueilli favorablement les orientations recommandées.

10. MESURES D'ACCOMPAGNEMENT

Pour permettre aux commerçants d'agir conformément à la loi, l'Office emploierait divers moyens de communication.

À l'entrée en vigueur des mesures, l'Office informerait les acteurs des secteurs concernés ainsi que leurs représentants par des communications écrites personnalisées. Une telle communication serait transmise:

- En matière de revente de billets de spectacle :
 - aux revendeurs de billets
 - à certains promoteurs ou billetteries occupant une part importante de la vente de billets, comme evenko, Ticketmaster et Outbox
 - à l'ADISQ
 - au ministère de la Culture et des Communications
- Sur les services funéraires et de sépulture :
 - aux détenteurs de permis de directeur de funérailles
 - à la Corporation des thanatologues du Québec
 - à l'Association des cimetières chrétiens du Québec
 - à la Fédération des coopératives funéraires du Québec
 - au ministère de la Santé et des Services sociaux, qui délivre les permis
 - au Curateur public du Québec
- Aux commerçants qui concluent des contrats de temps partagé
- Sur l'interdiction de la sollicitation relative aux cartes de crédit :
 - aux établissements d'enseignement collégial

- à la Fédération des cégeps
- à l'Association des collèges privés du Québec
- au ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

De plus, l'Office mettrait à jour la Section pour les commerçants de son site Web.

11. PERSONNE RESSOURCE

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