

ANALYSE D'IMPACT RÉGLEMENTAIRE

Loi protégeant les consommateurs contre les pratiques commerciales abusives et offrant une meilleure transparence en matière de prix et de crédit

**Office de la protection du consommateur,
Mallette
et
Raymond Chabot Grant Thornton**

30 octobre 2024

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Depuis plusieurs années, la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC) fait l'objet d'une modernisation afin qu'elle demeure un outil efficace pour répondre aux différentes problématiques résultant des transformations continues du marché de la consommation. Parmi ces problématiques figurent, entre autres, le maintien de pratiques qui, pour le consommateur, ont notamment pour effet :

- de contribuer à la détérioration de sa situation financière;
- de nuire à l'exercice de ses droits;
- d'entraîner des frais excessifs.

Les mesures proposées visent à corriger cette situation, en :

- élargissant le champ d'application de certaines protections;
- précisant la portée de certaines protections existantes;
- favorisant une meilleure information des consommateurs;
- encadrant des pratiques pouvant contribuer à la détérioration de la situation financière du consommateur;
- ajustant des protections afin de les actualiser, simplifier ou clarifier;
- favorisant l'exercice des droits et des recours.

L'ensemble des mesures proposées entraînerait, par année, des coûts de 32,6 M\$ et des économies de 0 \$ (coût net de 32,6 M\$) pour les entreprises. L'implantation de ces mesures occasionnerait pour celles-ci des coûts de 27,95 M\$, dont 27,58 M\$ sont des coûts de développement informatique.

À noter que 86 % du total des 27,95 M\$ de coûts d'implantation présentés dans cette analyse vise les grandes institutions financières, soit 23,95 M\$. Ce dernier montant, associé à des coûts de développement informatique, représente une infime proportion de la valeur des logiciels des institutions financières actives au Québec. Plus précisément, selon leurs états financiers de 2023, la valeur des logiciels immobilisés pour chacune de ces institutions variait entre 698 millions et 4 milliards de dollars.

De façon générale, les modifications législatives suggérées n'auraient aucun impact sur l'emploi. Toutefois, la mesure relative à l'interdiction de la vente itinérante de certains biens et services pourrait entraîner la perte maximale de 20 emplois si les 20 commerçants identifiés ne modifient pas leur modèle d'affaires considéré comme étant problématique. Par ailleurs, n'étant pas modulées spécifiquement selon la taille des entreprises, les propositions exposées dans ce document ont pour objectif de contrer certaines pratiques abusives auxquelles se livrent des organisations de petites et moyennes tailles.

Certaines orientations entraîneraient la mise en place de dispositions législatives qui ne seraient en vigueur qu'au Québec tandis que d'autres s'inspireraient de la réglementation

fédérale et de l'*Accord relatif à l'harmonisation des lois sur la divulgation du coût du crédit au Canada*. De surcroît, cette loi ne compromettra pas les échanges entre le Québec et ses partenaires commerciaux.

Enfin, plusieurs des modifications législatives proposées auront un impact financier positif majeur pour le consommateur québécois, et ce, bien au-delà du total des coûts estimés pour les entreprises.

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE EXÉCUTIF	3
TABLE DES MATIÈRES	5
1. DÉFINITION DU PROBLÈME	6
2. PROPOSITION DU PROJET	9
3. ANALYSE DES OPTIONS NON RÉGLEMENTAIRES	13
4. ÉVALUATION DES IMPACTS	13
4.1. Description des secteurs touchés.....	13
4.2. Coûts pour les entreprises	56
4.3. Économies pour les entreprises	58
4.4. Synthèse des coûts et des économies	59
4.5. Hypothèses utilisées pour l'estimation des coûts et des économies	59
4.6. Consultation des parties prenantes sur les hypothèses de calcul des coûts et d'économies	61
4.7. Autres avantages, bénéfiques et inconvénients de la solution projetée	62
5. APPRÉCIATION DE L'IMPACT ANTICIPÉ SUR L'EMPLOI.....	62
6. PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES (PME)	63
7. COMPÉTITIVITÉ DES ENTREPRISES.....	64
8. COOPÉRATION ET HARMONISATION RÉGLEMENTAIRES	65
9. FONDEMENTS ET PRINCIPES DE BONNE RÉGLEMENTATION	66
10. CONCLUSION.....	66
11. MESURES D'ACCOMPAGNEMENT	67
12. PERSONNE-RESSOURCE	67
13. LES ÉLÉMENTS DE VÉRIFICATION CONCERNANT LA CONFORMITÉ DE L'ANALYSE D'IMPACT RÉGLEMENTAIRE	68

1. DÉFINITION DU PROBLÈME

Contexte

Depuis plusieurs années, la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC) fait l'objet d'une modernisation afin qu'elle demeure un outil efficace pour répondre aux différentes problématiques résultant des transformations continues du marché de la consommation. Une des propositions qui fait l'objet de la présente analyse constitue la deuxième partie d'un processus de mise à jour législative en matière de crédit à la consommation et de louage à long terme de biens débutée il y a dix ans. D'autres propositions visent à accorder des protections supplémentaires aux consommateurs qui concluent des contrats avec des commerçants itinérants ou qui sont sollicités par ces derniers en vue de conclure des contrats. Enfin, le prix étant un élément crucial à la prise de décision du consommateur, particulièrement dans un contexte inflationniste, plusieurs propositions s'y intéressent et visent notamment à contribuer à ce que les consommateurs puissent mieux connaître et comparer le prix des biens.

Raison d'être de l'intervention

1. Règles relatives au crédit et au louage à long terme d'un bien

La plupart des règles relatives au crédit à la consommation et au louage à long terme d'un bien sont entrées en vigueur il y a plus de trente ans.

Frais excessifs et détérioration de la situation financière du consommateur. La LPC comporte des lacunes à propos de pratiques qui font en sorte que le consommateur paie des frais inutiles, déraisonnables ou à l'égard desquels il n'est pas adéquatement informé. Elle comporte également des lacunes à propos de pratiques qui incitent le consommateur à s'endetter et de manœuvres de prêteurs d'argent qui, pour échapper à certaines obligations, soutiennent qu'ils offrent plutôt du crédit variable.

Information des consommateurs. La transmission d'informations au consommateur par le commerçant compte au nombre des protections qui contribuent à rétablir un équilibre contractuel entre le commerçant et le consommateur. Les renseignements que doit fournir le commerçant au consommateur qui veut faire une demande de carte de crédit sont insuffisants puisqu'ils ne lui permettent pas de connaître quel sera le versement minimal qu'il aura à faire. Les règles prévues à la LPC ne permettent également pas au consommateur de savoir s'il est sur le point d'atteindre la limite de crédit qui lui a été consentie. Les règles de formalisme applicables à certains contrats, dont le contrat de crédit, comportent, elles aussi, des lacunes puisqu'elles n'exigent pas qu'une copie de l'ensemble des documents signés dans le cadre de la conclusion d'un tel contrat soit remise au consommateur. Ces règles ne prévoient pas non plus que le contrat puisse être rédigé et transmis sur un support technologique.

Simplification et clarification de règles. Les règles prévues à la LPC qui exigent qu'un nouveau contrat soit conclu lorsque certaines modifications sont apportées à un contrat de crédit pourraient être simplifiées et la portée de celles relatives aux frais de crédit imposés à titre de pénalité ou de frais de retard clarifiée quant à la possibilité, pour le commerçant qui a conclu un contrat de crédit avec un consommateur, de lui réclamer les frais déboursés à la suite du refus, par une institution financière, d'un chèque ou d'un autre effet de paiement que le consommateur a émis. Les règles de la LPC qui prévoient que les frais d'inscription ou de consultation d'un registre de la publicité des droits ne constituent pas des composantes des frais de crédit et, conséquemment, que de tels frais n'ont pas à être inclus dans le taux de crédit, pourraient être ajustées puisqu'elles rendent difficiles pour les commerçants le respect de leurs obligations concernant l'annonce du prix d'un bien qui pourrait faire l'objet d'un contrat de vente à tempérament.

Champ d'application de certaines protections. Certaines protections prévues à la LPC ne s'appliquent qu'à certains types de contrats de crédit tels que le contrat de prêt d'argent et le contrat assorti d'un crédit, alors qu'une panoplie de produits financiers sont désormais offerts aux consommateurs pour financer l'achat de biens. Le louage à long terme de biens, généralement offert avec une option d'achat, est lui aussi devenu un véritable mode de financement des biens au même titre que la vente à tempérament, particulièrement dans le secteur de l'automobile. Toutefois, à moins qu'il ne s'agisse d'un contrat de louage à valeur résiduelle garantie, le consommateur qui conclut un tel contrat ne bénéficie pas de plusieurs des protections dont bénéficie le consommateur qui a conclu un contrat de crédit. Par ailleurs, certaines protections ne s'appliquent que si c'est l'acquisition d'un bien qui a été financée au moyen d'un contrat de crédit, alors que le coût d'un service peut aussi être financé au moyen d'un contrat de crédit.

2. *Règles relatives à la responsabilité en cas de fraude ou d'utilisation non autorisée d'un compte de dépôt*

Alors que la LPC prévoit qu'en cas d'utilisation non autorisée d'une carte de crédit, la limite de responsabilité du consommateur ne peut, sauf exception, excéder 50 \$, celle d'un titulaire d'un compte de dépôt, à partir duquel un virement aurait été effectué à la suite d'une fraude ou d'une utilisation non autorisée, peut être illimitée.

3. *Règles relatives au commerce itinérant*

L'Office reçoit chaque année un nombre important de plaintes de consommateurs qui font état de l'utilisation, par les commerçants itinérants, de tactiques de vente sous pression et de prix très élevés qui ne sont pas justifiés par la valeur ou la qualité des biens et services offerts. Certains secteurs d'activités sont particulièrement problématiques. Il pourrait être opportun d'interdire que puisse être conclu avec un commerçant itinérant un contrat concernant certains biens et services qui génèrent une quantité importante de plaintes tels que les appareils de chauffage ou de climatisation, les services de décontamination ou les services d'isolation. Il pourrait aussi être opportun d'interdire à un

commerçant itinérant d'offrir du financement. S'il est interdit au commerçant itinérant d'offrir du financement, le consommateur qui souhaite se procurer du crédit pour financer son achat auprès de ce commerçant pourrait devoir se tourner vers une institution financière. Cette démarche additionnelle pourrait lui procurer un délai de réflexion bénéfique sur l'opportunité de conclure le contrat envisagé. Il serait aussi opportun d'intervenir afin de faciliter l'exercice du droit de résolution du consommateur, notamment lorsqu'un contrat est conclu avec un tiers à l'occasion de la conclusion du contrat avec le commerçant itinérant (ex. : un contrat d'entretien ou de garantie). Par ailleurs, certains commerçants itinérants procèdent à la prestation d'un service prévu au contrat conclu avec un consommateur, incluant l'installation du bien vendu, avant l'expiration du délai de résolution de 10 jours prévu à la LPC, ce qui a pour effet de décourager le consommateur d'exercer la faculté de résolution que lui confère la loi.

4. *Règles relatives au prix*

La LPC oblige le commerçant à indiquer sur chaque bien offert en vente dans son établissement ou, dans le cas d'un bien emballé, sur son emballage, le prix de vente de ce bien, sous réserve de ce qui est prévu par règlement. Un nombre important de commerçants se prévalent des exceptions prévues au *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur* (RPC) et, aux conditions requises par ce règlement, apposent plutôt une étiquette sur la tablette sur laquelle ce bien est offert ou à proximité de l'endroit où ce bien est offert en vente. Dans certaines circonstances, le RPC exige que l'étiquette indique le prix par unité de mesure. Or, les unités de mesure utilisées par les commerçants ne permettent pas toujours de comparer aisément le prix de biens de même nature et sont indiquées en caractères de même taille que d'autres renseignements exigés. Des ajustements pourraient donc être apportés aux exigences applicables à l'indication du prix par unité de mesure.

Le *Décret concernant la Politique d'exactitude des prix pour des commerçants utilisant la technologie du lecteur optique* (Décret) contient aussi des règles que doit respecter le commerçant qui veut s'exempter de l'obligation d'indiquer sur chaque bien, le prix de celui-ci. Ce Décret, adopté en 2001, prévoit une indemnisation en cas d'erreur de prix défavorable au consommateur afin de créer un incitatif favorisant l'exactitude des prix. Ce dédommagement varie selon que l'erreur porte sur un article dont le prix annoncé est de 10 \$ ou moins, auquel cas le commerçant doit remettre gratuitement l'article au consommateur, ou de plus de 10 \$, auquel cas le commerçant doit corriger le prix et consentir au consommateur un rabais de 10 \$ sur le prix corrigé de l'article. Plus de deux décennies plus tard, il pourrait être opportun d'actualiser ce seuil monétaire de 10 \$, en tenant compte de l'inflation, afin de préserver le même incitatif visant à favoriser l'exactitude des prix.

Puisque les pratiques d'affaires ont évolué de telle sorte que les commerçants ont de moins en moins recours à l'indication unitaire du prix des biens offerts dans leur établissement, il pourrait aussi être opportun d'actualiser les règles en matière d'indication

des prix en prévoyant plutôt une obligation générale à la loi d'indiquer le prix d'un bien offert en vente qui pourrait être complétée à un règlement.

Par ailleurs, des modifications pourraient être apportées au RPC afin de s'assurer que le consommateur puisse faire un choix éclairé lorsqu'un bien est offert à un prix qui diffère selon l'adhésion ou non du consommateur à un programme de fidélisation et lorsqu'un commerçant propose un prix de vente pour l'achat d'un ensemble de biens.

En outre, puisqu'un aliment est taxable selon sa nature ou sa contenance, il serait à l'avantage des consommateurs, particulièrement ceux qui sont soucieux de respecter leur budget, de savoir, avant leur achat, si des taxes seront ajoutées au prix de celui-ci.

La base sur laquelle sont établis les pourcentages proposés au consommateur par le commerçant pour le paiement d'un pourboire n'étant pas toujours claire de même que la possibilité pour le consommateur de déterminer lui-même le montant du pourboire qu'il souhaite verser, la pratique des commerçants qui consiste à proposer aux consommateurs de verser un pourboire d'un montant prédéterminé devrait être encadrée.

Enfin, les commerçants qui offrent de l'essence ou du carburant diesel doivent afficher le prix à la pompe au litre. Toutefois, plusieurs informations qui pourraient être utiles aux consommateurs ne sont pas affichées. Actuellement, pour obtenir de telles informations, le consommateur doit consulter les publications quotidiennes ou hebdomadaires de la Régie de l'énergie du Québec faites sur son site Internet.

2. PROPOSITION DU PROJET

1. Règles relatives au crédit et au louage à long terme d'un bien

Frais excessifs et détérioration de la situation financière du consommateur. Il est proposé de modifier la LPC afin d'encadrer des pratiques concernant : l'envoi de documents qui permettent d'utiliser un crédit déjà consenti, comme un chèque tiré à même un compte de carte de crédit, alors que le consommateur ne l'a pas demandé; l'octroi d'une limite de crédit supérieure à celle requise pour faire un achat sans l'autorisation préalable du consommateur; l'imputation de versements effectués par le consommateur d'une manière qui lui est défavorable; les manœuvres de prêteurs d'argent qui tentent de se soustraire à l'obligation d'être titulaire d'un permis de prêteur d'argent et à l'application de règles relatives au calcul du taux de crédit; le non-ajustement d'un contrat de crédit ou de louage à long terme, auquel la prime d'un contrat d'assurance a été ajoutée, à la suite de la résolution ou de la résiliation de ce contrat d'assurance; le refus de certains commerçants de conclure un contrat permettant à un consommateur de se procurer un véhicule routier à moins que celui-ci n'accepte de conclure un contrat de crédit ou de louage à long terme ou de se procurer un autre bien ou service; le report à un nouveau contrat de vente à tempérament ou de louage à long terme d'un bien d'une dette antérieure due sur un bien

laissé en échange; les frais déraisonnables exigés en cours de bail pour une utilisation excédentaire; les frais d'aliénation ou d'enlèvement du bien exigés en fin de bail; l'information fournie à propos des frais applicables pour l'exercice d'une option d'achat et les montants excessifs exigés du consommateur qui garantit la valeur résiduelle du bien loué; les frais de levée de l'option d'achat d'un véhicule en location à long terme.

Information des consommateurs. Il est proposé de modifier la LPC afin de prévoir une obligation pour le commerçant d'indiquer, dans le formulaire de demande de crédit variable, de l'information relative au versement périodique minimal que devra faire le consommateur et une obligation pour le commerçant de transmettre au consommateur un avis l'informant que son crédit disponible est inférieur à un certain montant. Il est aussi proposé d'obliger le commerçant, qui a conclu un contrat pour lequel la LPC exige qu'un double, signé par les parties, soit remis au consommateur, à remettre un exemplaire de tous les documents signés par le consommateur à l'occasion de la conclusion de ce contrat. Permettre également que ces contrats puissent, à certaines conditions, être rédigés sur un support technologique.

Simplification et clarification de règles. Il est proposé de modifier la LPC afin de modifier les conditions qu'elle prévoit pour qu'une modification puisse être apportée à un contrat de crédit. Ces modifications permettraient notamment au commerçant de remettre au consommateur un avenant à la suite d'une modification qui a pour effet d'augmenter le taux ou les frais de crédit, plutôt que de conclure un nouveau contrat. Il est aussi proposé de permettre expressément au commerçant qui a conclu un contrat de crédit ou de louage à long terme d'un bien de réclamer les frais déboursés par suite du refus d'acceptation, par une institution financière, d'un effet de paiement que le consommateur a émis ou par suite de l'impossibilité d'exécution d'un virement de fonds convenu avec lui. Enfin, il est proposé d'apporter un ajustement à la LPC afin que les frais d'inscription ou de consultation d'un registre de la publicité des droits soient considérés comme des frais de crédit tout en prévoyant que, pour calcul du taux de crédit, on ne tient pas compte de ces frais.

Champ d'application de certaines protections. Il est proposé de modifier la LPC afin d'étendre le droit de dédit de deux jours, qui est accordé au consommateur qui a conclu un contrat de prêt d'argent ou un contrat assorti d'un crédit, afin qu'il soit applicable à tous les contrats de crédit. La règle qui permet au consommateur, en cas de contestation sur l'exécution du contrat principal, par exemple un contrat d'achat de bien, de demander au tribunal de suspendre l'exécution du contrat de prêt d'argent qui a servi à financer l'achat jusqu'à la solution du litige pourrait elle aussi être modifiée afin qu'elle s'applique à tous les contrats de crédit. Cette règle serait aussi modifiée afin que l'exécution de l'obligation du consommateur en vertu du contrat de crédit soit suspendue sur demande du consommateur, sauf dans le cadre d'une action collective. Il est aussi proposé de réduire les différences entre les protections applicables au contrat de crédit, ou de louage à long terme de biens à valeur résiduelle garantie (contrat traité dans la LPC de façon analogue

aux contrats de crédit), et celles applicables aux autres contrats de louage à long terme de biens. Enfin, il est proposé d'ajouter la possibilité, pour le consommateur qui a reçu un avis de déchéance du bénéfice du terme, de demander au tribunal non seulement l'autorisation de remettre le bien au commerçant, mais également celle de résilier le contrat de service.

2. *Règles relatives à la responsabilité en cas de fraude ou d'utilisation non autorisée d'un compte de dépôt*

Il est proposé d'introduire à la LPC un régime de responsabilité prévoyant que le commerçant doit rembourser au consommateur toute somme débitée de son compte de dépôt sans son autorisation ou avec son autorisation lorsque, dans ce dernier cas, alors que le consommateur est victime d'une fraude, le commerçant n'a pas pris les précautions nécessaires pour la prévenir, malgré la présence d'indices probants permettant de la soupçonner. Toutefois, en cas d'utilisation non autorisée du compte du consommateur, il est proposé qu'avant que le commerçant ait été avisé par le consommateur de la perte ou du vol de l'instrument permettant d'avoir accès au compte ou de son utilisation non autorisée, le commerçant ne soit tenu de rembourser l'ensemble des sommes débitées qu'en ce qu'il excède 50 \$. Enfin, il est proposé que le commerçant ne soit pas tenu de rembourser le consommateur s'il établit que le consommateur a commis une faute lourde dans la protection du moyen assurant son identification aux fins de l'utilisation de l'instrument de paiement. Les règles proposées en cas d'utilisation non autorisée d'un compte de dépôt sont directement inspirées de celles actuellement prévues à la LPC en cas d'utilisation non autorisée d'une carte de crédit. La notion d'indice probant est quant à elle inspirée de la jurisprudence.

3. *Règles relatives au commerce itinérant*

Il est proposé d'interdire à un commerçant itinérant de participer à la conclusion ou de conclure un contrat de crédit ou de louage à long terme de biens, sauf dans certaines circonstances particulières. Il est aussi proposé d'interdire à un commerçant itinérant de participer à la conclusion ou de conclure certains contrats visés par règlement tels que ceux concernant un appareil de chauffage ou de climatisation, un service de décontamination ou un service d'isolation, sauf dans certaines circonstances particulières. En cas de conclusion de tels contrats, il est proposé que le consommateur puisse bénéficier du délai de résolution d'un an prévu au deuxième alinéa de l'article 59 de la LPC.

Il est aussi proposé de prévoir que tout contrat conclu par le consommateur, même avec un tiers commerçant, à l'occasion ou en considération d'un contrat conclu avec un commerçant itinérant, forme un tout avec ce contrat dès lors qu'il résulte d'une offre, d'une représentation ou d'une autre forme d'intervention du commerçant itinérant.

Par ailleurs, sous réserve de certaines exceptions, il est proposé d'interdire au commerçant itinérant de fournir un service prévu au contrat tant que le délai de résolution

de 10 jours, prévu au premier alinéa de l'article 59 de la LPC, n'est pas expiré. Enfin, il est proposé de moderniser l'article 58 de la LPC, qui exige que le contrat indique le total des sommes que le consommateur devra déboursier en vertu de celui-ci, afin de tenir compte du fait qu'un contrat à durée indéterminée est un contrat pour lequel il n'est pas possible de déterminer un tel montant.

4. *Règles relatives au prix*

Il est proposé d'apporter des ajustements aux exigences prévues au RPC applicables à l'indication du prix par unité de mesure afin de permettre aux consommateurs de comparer plus facilement le prix de biens de même nature et de rendre le prix par unité de mesure plus visible sur l'étiquette.

En ce qui concerne le Décret, il est proposé d'actualiser le seuil monétaire qui y est prévu en le haussant de 10 \$ à 15 \$.

Il est aussi proposé de modifier l'article 223 de la LPC afin qu'il n'exige plus que le prix soit indiqué sur chacun des biens sous réserve des exceptions prévues au règlement, mais qu'il prévoit plutôt une obligation générale d'indiquer le prix d'un bien offert en vente, obligation dont les modalités seraient précisées dans un règlement.

Lorsqu'un aliment destiné à la consommation humaine est offert en vente à un prix qui diffère selon l'adhésion ou non du consommateur à un programme de fidélisation, il est proposé que le RPC exige que les deux prix soient clairement indiqués l'un à côté de l'autre et que la taille des caractères utilisée pour indiquer le prix proposé au consommateur qui a adhéré à un programme de fidélisation n'excède pas de plus de 25 % celle utilisée pour indiquer l'autre prix.

Lorsqu'un commerçant propose un prix pour l'achat d'un ensemble d'aliments destinés à la consommation humaine, il est proposé que le RPC oblige le commerçant à clairement indiquer, à côté de ce prix, les biens composant cet ensemble qui peuvent être achetés séparément et, le cas échéant, leur prix. Il est aussi proposé que la taille des caractères utilisée pour indiquer le prix de l'ensemble ne puisse pas être inférieure ni excéder de plus de 25 % celle utilisée pour indiquer le prix des biens composant cet ensemble qui peuvent être achetés séparément.

Il est aussi proposé que le commerçant soit tenu d'informer le consommateur, avant la vente d'un aliment destiné à la consommation humaine, si la taxe de vente du Québec ou la taxe sur les produits et services du Canada sera ajoutée au prix de celui-ci.

Il est proposé d'interdire à un commerçant de proposer à un consommateur de verser un pourboire d'un montant qu'il a prédéterminé à moins que cette proposition respecte des conditions prévues au RPC. Ces conditions exigeraient que la proposition ne contienne, à l'exclusion de tout autre élément, que des montants prédéterminés et l'option pour le consommateur de déterminer lui-même le montant du pourboire et que lorsque la

proposition contient un montant prédéterminé qui correspond à une proportion du prix, ce prix doit exclure les taxes. Elles exigeraient également que les éléments de la proposition doivent être présentés de manière uniforme, sans inciter le consommateur à en privilégier un plutôt qu'un autre.

Il est proposé d'ajouter un pouvoir réglementaire pour permettre au gouvernement de prévoir, par règlement, des normes qui obligerait l'exploitant d'une station-service à afficher les informations que déterminerait ce règlement relatives aux prix et aux coûts de l'essence et du carburant diesel.

3. ANALYSE DES OPTIONS NON RÉGLEMENTAIRES

Puisque les mesures proposées ne peuvent être mises en œuvre autrement que par voie réglementaire, aucune option non réglementaire n'a été analysée.

4. ÉVALUATION DES IMPACTS

L'évaluation de la plupart des impacts a été réalisée par la firme Mallette en 2021. Des données présentées dans ce document pourraient avoir été ajustées depuis, aux quels cas, l'Office assume la responsabilité des disparités qui pourraient en résulter. De plus, l'Office a modifié des pans de l'analyse de Mallette afin qu'elle corresponde davantage à la solution proposée. Pour sa part, RCGT a estimé les coûts de dispositions relatives aux commerçants itinérants, mis à part la mesure 38. Enfin, l'Office a de son côté posé des hypothèses quant à l'impact des mesures 17, 25, 33 à 35, 37, 38 et 45 à 53.

4.1. Description des secteurs touchés

Secteur de l'automobile

a) Secteurs touchés :

Les entreprises du secteur de l'automobile se retrouvent sous le code SCIAN 441 – Concessionnaires de véhicules et de pièces automobiles. Plus précisément, les entreprises de ce secteur se retrouvent aussi sous le code SCIAN 4411 – Concessionnaires d'automobiles. Ce groupe comprend les établissements dont l'activité principale consiste à vendre au détail des automobiles, des véhicules utilitaires sportifs ainsi que des camions légers, camionnettes et mini-fourgonnettes neufs ou d'occasion. Ce secteur est ensuite divisé entre le code SCIAN 44111 – Concessionnaires d'automobiles neuves et le code SCIAN 44112 – Concessionnaires d'automobiles d'occasion.

b) Nombre d'entreprises touchées en 2020 :

• PME : 1 103 Grandes entreprises : 0 Total : 1 103

Il y a 5 701¹ établissements où les titulaires d'un permis de commerçant de véhicules routiers émis par le président de l'Office exercent leurs activités. Il y a plus d'établissements que d'entreprises titulaires d'un permis et il est apparu plus approprié de retenir la statistique par code d'activité pour faire état de l'envergure du secteur. Les bases de nos calculs sont exposées à chacune des mesures où la taille du secteur est pertinente.

c) Caractéristiques additionnelles du(des) secteur(s) touché(s) :

- Nombre d'employés au Québec en 2019 : 53 385
- Chiffre d'affaires des ventes de véhicules au Canada en 2019 : 150 G\$
- Chiffre d'affaires des ventes de véhicules au Québec en 2023² : 44 G\$
- Part du (des) secteur(s) dans le PIB de l'économie du Québec :
 - i. PIB de l'industrie (code SCIAN 441) en 2020 au Québec : 3 272.2 M\$
 - ii. PIB de l'ensemble des industries au Québec en 2020 : 357 828,5 M\$
 - iii. Part du secteur dans le PIB de l'économie du Québec : 0,91 % (1,01 % en 2019)

Note : Les entreprises offrant du financement (crédit ou bail) associé à la vente de véhicules neufs ou d'occasion ne font pas partie des statistiques exposées dans la présente section. Ces entreprises sont plutôt recensées dans la section du crédit à la consommation. Elles ne peuvent être isolées puisqu'aucun code SCIAN n'a été établi pour les activités de financement concernant les véhicules automobiles.

Source principale : Statistique Canada

Secteur du crédit à la consommation et des activités bancaires

a) Secteurs touchés :

Les contrats de crédit variable regroupent principalement les marges de crédit et les cartes de crédit et se retrouvent sous le code SCIAN 5222 – Intermédiation financière non faite par le biais de dépôts et, plus précisément, sous le code SCIAN 52221 – Émission de cartes de crédit, ainsi que le code SCIAN 52222 – Financement de ventes à crédit. Au Québec, ce marché est desservi principalement par les banques à charte canadienne, ainsi que par le Mouvement des Caisses Desjardins (Desjardins). Les codes SCIAN les

¹ Registre consulté le 23 janvier 2024 sur : <https://www.opc.gouv.qc.ca/a-propos/publication/registre/>

² Selon Automedia, le magazine destiné aux intervenants de l'industrie automobile, les commerçants québécois de véhicules ont vendu ou loué environ 500 000 véhicules d'occasion et 400 000 véhicules neufs en 2022. La moyenne de véhicules transigés par établissement titulaire de permis a donc été de près de 150. Selon Autotrader, une entreprise de petites annonces de véhicules, la valeur moyenne des véhicules neufs vendus en 2023 au Québec s'est élevée à 64 215 \$, tandis que celle des véhicules d'occasion a été de 37 365 \$. C'est donc dire que la valeur totale des véhicules vendus par les commerçants au Québec en 2023 a été de plus de 44 milliards de dollars.

concernant, soit 52211 – Activités bancaires aux particuliers et aux entreprises et 522130 – Coopératives de crédit et caisses populaires locales, doivent aussi être considérés.

b) Nombre d'entreprises touchées au Québec :

Selon le bureau du surintendant des institutions financières, il y a 83 banques qui exercent leurs activités au Canada, dont 35 qui sont classées comme « nationales ». De ce nombre, 29 sont présentes au Québec. À cette liste s'ajoute le Mouvement des Caisses Desjardins, pour un total de 30 grandes entreprises. Pour les banques, les statistiques sont établies en fonction des succursales et du nombre d'employés rattachés à chacune des adresses. Ces données ne permettent pas de fournir un portrait du secteur selon la taille réelle des organisations qui en font partie.

Pour établir le nombre des entreprises touchées, nous avons retenu les 30 organisations mentionnées au paragraphe précédent. Nous avons aussi considéré les huit grandes entreprises membres de l'Association canadienne de financement et de location (ACFL) qui offrent du crédit aux consommateurs du Québec. Finalement, nous avons ajouté celles qui sont titulaires d'un permis délivré par le président de l'Office pour le prêt d'argent. Ces dernières se classent dans la catégorie des PME. Au 23 janvier 2024, il y avait 446 permis en vigueur pour 283³ entreprises.

PME : 283 Grandes entreprises : 38 Total : 321

Lors de la quantification des coûts découlant des mesures proposées, nous avons considéré seulement les acteurs principaux sur le marché selon les produits en cause. Par exemple, pour la location à long terme, nous avons limité la portée aux membres de l'ACFL. Dans le cas des cartes de crédit, 20 émetteurs actifs au Québec ont été retenus.

c) Caractéristiques additionnelles du(des) secteur(s) touché(s) :

- Nombre d'employés au Québec en 2019 : (total de 105 740)
 - i. Code 5221 : 74 630
 - ii. Code 522130 : 24 095
 - iii. Code 5222 : 7 015
- PIB Québec en 2020 : 13 861,1 M\$ pour le code SCIAN 522
- Part du(des) secteur(s) dans le PIB de l'économie du Québec en 2020 : 6.88 %

Source principale : Statistique Canada

³ Voir sur : https://www.opc.gouv.qc.ca/pdf-liste-des-permis/?tx_wllistepermis_pi1%5Bcd%5D=PPA

Secteur du commerce de détail

a) Secteur touché :

Les entreprises de commerce de détail se retrouvent sous le code SCIAN 44-45 – commerce de détail. Ce secteur comprend les établissements dont l'activité principale consiste à vendre au détail des marchandises, généralement sans transformation et à fournir des services connexes. Le commerce de détail représente le dernier maillon de la chaîne de distribution. Les détaillants sont donc organisés pour vendre des marchandises en petites quantités au grand public.

b) Nombre d'entreprises touchées (Québec seulement) en 2020

- PME : 30 267 Grandes entreprises : 24 Total : 30 291

c) Caractéristiques additionnelles du (des) secteur(s) touché(s) en 2020 pour le Québec⁴ :

- Nombre d'employés : 483 530
- Production annuelle : 131 G\$ de ventes (21 % des ventes canadiennes)
- Part du secteur dans le PIB de l'économie du Québec : 6,03 % du PIB du Québec et 11 % des emplois (5,78 % en 2019)

Source principale : Statistique Canada

Secteur des épiceries

a) Secteurs touchés :

Les entreprises de ce secteur se retrouvent sous le code SCIAN 4451 – Épicerie.

b) Nombre d'entreprises touchées au Québec en 2022 :

- PME : 4 386 Grandes entreprises : 1 Total : 4 387

c) Caractéristiques additionnelles du secteur touché en 2021⁵ :

- Nombre d'employés au Québec : 108 030
- Ventes au détail au Québec : 26 288 M\$

Source principale : Statistique Canada

⁴ Les données présentées dans cette section proviennent de la source suivante :

https://detailquebec.com/wp-content/uploads/2020/12/Portrait_commerce_detail_Quebec_Sommaire.pdf

⁵ Les données de cette section sont tirées de la source suivante : Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, *Le Bottin : consommation et distribution alimentaires en chiffres, édition 2022*, p. 43, adresse URL :

https://www.mapaq.gouv.qc.ca/fr/Publications/Bottin_consommation_distribution.pdf

Secteur de la restauration

a) Secteurs touchés :

Les entreprises de ce secteur se retrouvent sous le code SCIAN 7225 – Restaurants à service complet et établissements de restauration à service restreint.

b) Nombre d'entreprises touchées au Québec en 2022 :

- PME : 13 501 Grandes entreprises : 6 Total : 13 507

c) Caractéristiques additionnelles du secteur touché en 2022⁶ :

- Nombre d'employés au Québec : 199 189
- Chiffre d'affaires au Québec : 14,2 G\$

Source principale : Statistique Canada

Secteur des stations-service

a) Secteurs touchés :

Les entreprises de ce secteur se retrouvent sous le code SCIAN 447 – Stations-service.

b) Nombre d'entreprises touchées au Québec au 31 décembre 2022 : 2 779⁷

En 2020, la quasi-totalité de ces entreprises comptait moins de 100 employés. Seulement quatre établissements se classaient dans la catégorie 100 à 499 employés⁸.

Source principale : Statistique Canada

Précision quant aux coûts des mesures engendrant une programmation informatique

Pour plusieurs mesures, il est apparu approprié d'estimer la valeur des modifications à envisager pour ajuster la programmation informatique des logiciels. Notre estimation

⁶ Les données de cette section sont tirées de la source suivante : Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, *BioClips actualité bioalimentaire*, vol. 31, no 16, 9 mai 2023, adresse URL : https://www.mapaq.gouv.qc.ca/SiteCollectionDocuments/Bioclips/BioClips2023/Volume_31_no16.pdf

⁷ Régie de l'énergie du Québec, *Portrait du marché québécois de la vente au détail d'essence et de diesel : Recensement des essenceries en opération au Québec au 31 décembre 2022*, octobre 2023, p. 13, adresse URL : <https://www.regie-energie.qc.ca/storage/app/media/consommateurs/informations-pratiques/prix-petrole/portrait-des-essenceries/RecensementEssenceries2023.pdf>

⁸ Ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs, *Analyse d'impact réglementaire de la Stratégie québécoise sur la recharge de véhicules électriques*, 2023, p. 8

comprend les salaires, les honoraires, les fournitures et les équipements de base pour réaliser toutes les étapes du changement comme la planification, l'analyse, la sécurité, la codification, la communication, les tests, la documentation, la formation des utilisateurs, l'implantation et le contrôle de la qualité. Chaque modification à un programme, si petite soit-elle, est susceptible d'entraîner des erreurs ou des incohérences dans le traitement de l'information. L'échange des données avec des tiers ou d'autres applications a aussi été pris en compte dans l'évaluation des coûts associés à une modification de la programmation des applications des entreprises visées par les mesures. Chacune de celles-ci étant analysée séparément, ce sont les coûts établis pour chaque mesure prise individuellement qui ont été considérés. Il convient toutefois de mentionner au lecteur que, si plusieurs mesures, voire la totalité, entraînent en vigueur au même moment, les entreprises auraient la possibilité de réaliser des économies d'échelle appréciables par rapport aux coûts de programmation indiqués en procédant à de nombreux ajustements dans une même version du logiciel.

Considérant l'importante redondance des coûts de programmation projetés dans cette analyse, l'Office a déterminé que les économies d'échelle anticipées viendraient réduire chacun de ces frais de moitié. Pour cette raison, bien que le descriptif des différents coûts de programmation estimés fasse état du montant total de ces coûts, uniquement la résultante des économies d'échelle est indiquée au sommaire.

4.1.1 Mesures touchant le secteur de l'automobile

Mesure 1 : Contrat de vente à tempérament – Transfert de solde

Coûts (coûts totaux de 0 M\$)

Coûts liés aux formalités administratives (coût total de 0 \$)

Aucun coût n'est à prévoir en regard des formalités administratives puisque, dès lors que les formulaires seraient conformes aux nouvelles règles, aucune activité administrative supplémentaire ne devrait être réalisée par les commerçants ou les institutions financières et de crédit pour se conformer à la mesure.

Manque à gagner (coût total de 0 M\$)

L'Office soutient que la solution proposée n'aura pas d'incidence sur le chiffre d'affaires des entreprises concernées. Puisque certaines des conditions à remplir pour être exempté de l'interdiction de conclure un contrat de vente à tempérament se rapportant à des biens qui ne sont pas vendus le même jour seront précisées par règlement, le manque à gagner qui pourrait découler de cette mesure sera évalué dans l'analyse d'impact réglementaire qui accompagnera toute proposition de modifications réglementaires à ce sujet.

Mesure 2 : Contenu du contrat

Coûts (coûts totaux de 2 M\$)

Coûts directs liés à la conformité aux règles (coût total de 2 M\$)

Les entités consultées ont estimé à plus de 4 M\$ la valeur de la programmation⁹ nécessaire pour se conformer aux règles, soit 500 000 \$ pour chacun des huit membres de l'ACFL actifs au Québec.

De plus, les clauses des contrats devraient être révisées par des conseillers juridiques. Ces contrats ne seront utiles qu'aux membres exerçant des activités au Québec. Les coûts de la révision n'ont pas été avancés par l'ACFL, mais ils peuvent être estimés à un minimum de 2 000 \$ pour chacun des membres, ce qui est peu significatif.

Coûts liés aux formalités administratives (coût total de 0 \$)

Aucun coût n'est à prévoir au regard des formalités administratives puisque, dès lors que les formulaires seraient conformes aux nouvelles règles, aucune activité administrative engendrant des coûts supplémentaires significatifs ne devrait être réalisée par les commerçants ou les institutions financières et de crédit pour se conformer à la mesure.

Manque à gagner (coût total de 0 \$)

Aucune perte de revenus n'est à prévoir en lien avec cette mesure puisqu'elle n'aurait pas d'incidence sur le volume de ventes des commerçants.

Mesure 3 : Contrat de location à long terme – Transfert de solde

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

Coûts liés aux formalités administratives (coût total de 0 \$)

Aucun coût n'est à prévoir au regard des formalités administratives puisque, dès lors que les formulaires seraient conformes aux nouvelles règles, aucune activité administrative supplémentaire ne devrait être réalisée par les commerçants ou les institutions financières et de crédit pour se conformer à la mesure.

Manque à gagner (coût total de 0 M\$)

L'Office estime que la mesure proposée n'occasionnera pas de manque à gagner pour les entreprises concernées. Les incidences sur leur chiffre d'affaires seront évaluées dans

⁹ Comme il en est fait mention dans le paragraphe précédant l'analyse des mesures, les entreprises auraient la possibilité de réaliser des économies d'échelle appréciables par rapport aux coûts de programmation indiqués en procédant à de nombreux ajustements dans une même version du logiciel. Pour cette raison, uniquement 50 % de ces coûts sont affichés au sommaire.

l'analyse d'impact réglementaire qui accompagnera tout projet de règlement visant à préciser la mesure.

Mesure 4 : Contrat de location à long terme à coût élevé

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

Coûts directs liés à la conformité aux règles (coût total de 0 \$)

Les participants à l'analyse n'ont pas soulevé d'enjeu en cette matière. Puisqu'il n'y a pas de permis pour les commerçants qui offrent des contrats de louage à coût élevé au Québec, nous n'avons pu établir le nombre de commerçants qui seraient visés par la mesure. Par conséquent, même si l'adoption de la mesure entraînera une obligation de modifier le texte des contrats de location à long terme de biens, aucun coût direct lié à la conformité aux règles n'a pu être déterminé.

Coûts liés aux formalités administratives (coût total de 0 \$)

Aucun coût lié aux formalités administratives n'a été identifié par les participants. Le calcul du taux implicite de crédit n'entraîne pas en lui-même de conséquence financière significative.

Manque à gagner (coût total de 0 \$)

Aucune perte de revenus significative n'est à prévoir en lien avec cette mesure.

Mesure 5 : Frais qui ne constituent pas des composantes des frais de crédit implicites

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

La mesure propose un calcul du taux de crédit implicite qui n'est pas le même que dans le reste du Canada. Pour les entités faisant des affaires à l'échelle du pays, le respect de la mesure législative entraînerait des coûts. De plus, le consommateur québécois pourrait difficilement comparer l'offre d'un commerçant québécois avec celles disponibles dans d'autres provinces, notamment celles qui sont limitrophes.

Coûts directs liés à la conformité aux règles (coût total de 0 \$)

Les commerçants visés auraient recours à des conseillers juridiques pour répondre à l'obligation de modifier le texte des contrats de location à long terme de biens à la suite de l'adoption de la mesure. L'impact des changements sur les commerçants n'a pas été établi avec précision, mais il est considéré comme peu significatif et non récurrent.

Coûts liés aux formalités administratives (coût total de 0 \$)

Aucun coût lié aux formalités administratives n'a été identifié par les participants. La méthode de calcul du taux implicite de crédit n'entraînerait pas en elle-même de conséquences administratives significatives.

Manque à gagner (coût total de 0 \$)

Aucune perte de revenus n'est à prévoir en lien avec cette mesure.

Mesure 6 : Perte du droit aux frais de crédit implicites

Coûts (coûts totaux de 0 M\$)

Coûts directs liés à la conformité aux règles (coût total de 0 M\$)

Comme le commerçant a déjà l'obligation de faire l'évaluation de la capacité du consommateur d'exécuter les obligations découlant du contrat de location à long terme, aucun coût supplémentaire n'a été identifié. Dans le cas des grandes entités prêteuses, une analyse des risques fait déjà partie de la procédure habituelle de traitement de chaque demande. Il n'y aurait pas de coûts directs liés à la conformité pour elles, à moins que les précisions éventuelles de la mesure dans la Loi ou un règlement en découlant ne viennent ajouter des étapes au processus actuel.

Coûts liés aux formalités administratives (coût total de 0 \$)

Aucun coût lié aux formalités administratives n'a été identifié à la suite de notre analyse.

Manque à gagner (coût total de 0 \$)

Une perte de revenus, constituée d'intérêts perdus si le commerçant ne se conforme pas à la règle, est envisageable. Cependant, comme le nombre de cas de non-conformité n'a pu être estimé, aucun manque à gagner n'a été considéré dans les résultats de l'analyse.

Mesure 7 : Droit de dédit – Contrat de location à long terme

Coûts (coûts totaux de 630 000 \$)

Coûts directs liés à la conformité aux règles (coût total de 230 000 \$)

Les entités sollicitées ont indiqué que dans la pratique actuelle, un délai de deux jours pour changer d'idée est souvent accordé au consommateur avant la livraison du bien.

L'annulation d'un contrat de location à long terme nécessite de la part du commerçant un investissement minimal de deux heures par du personnel administratif (coût de 135 \$, incluant les autres charges). Si la mesure est appliquée à 1 % du volume de locations à long terme actuel pour des biens comme des véhicules, les coûts pourraient s'élever à 230 000 \$.

Par ailleurs, autant pour les véhicules d'occasion que pour des biens volumineux comme un appareil électroménager, la remise du bien s'accompagne de coûts qui peuvent s'avérer importants, mais aussi de questions d'ordre pratique qu'il faudrait résoudre, comme le traitement de l'ancien appareil du consommateur et les frais de restitution selon le cas. S'il s'agit d'un véhicule d'occasion, la remise en état équivaldrait à chaque fois à environ quatre heures de travail évaluées à 250 \$. L'Office doute toutefois de cette évaluation et estime plutôt que la remise en état représentera un coût largement inférieur. Cependant, le volume annuel des contrats de location à long terme pour des véhicules d'occasion étant minime (à peine plus de 2 % des transactions¹⁰), nous avons conclu que les coûts totaux à assumer seraient peu significatifs.

Coûts liés aux formalités administratives (coût total de 400 000 \$)

Bien que les principaux coûts aient été rapportés dans la catégorie précédente, le volet du suivi des volumes d'affaires déclarés à différentes instances doit être pris en compte.

Le commerçant qui détenait le bien à l'origine et le commerçant prêteur devraient procéder à des modifications de leurs systèmes informatiques et comptables respectifs pour prendre en compte les transactions dont le délai n'est pas expiré et qui pourraient faire l'objet d'un dédit. La mesure aurait principalement une incidence sur les concessionnaires automobiles et les grandes entreprises finançant la location à long terme de véhicules. En posant l'hypothèse que seules les plus grandes entités actives sur le marché de la location au Québec sont visées (n=8), que chaque entité aura à assumer une charge non récurrente de programmation¹¹ de ses systèmes en fonction de sa taille d'environ 100 000 \$ pour mettre à niveau ses applications, c'est un coût approximatif de 800 000 \$ qui serait engendré par l'adoption de la mesure.

Manque à gagner (coût total de 0 \$)

Les organisations du secteur de l'automobile ont émis des réserves quant à l'applicabilité de la mesure. Ils contestent la faisabilité de l'annulation d'une transaction. Toutefois, l'Office émet de sérieux doutes quant à ces réserves. Un droit de dédit de deux jours s'applique déjà lors de la vente à tempérament d'automobiles d'occasion. La faisabilité est donc difficilement contestable. Considérant les frais de transport et de préparation engagés dans le cas d'un véhicule d'occasion, le commerçant sera perdant s'il doit assumer seul les frais de restitution. Finalement, l'offre de véhicules à laquelle le consommateur aura accès pourrait être réduite si les commerçants refusent d'assumer le risque que des frais de restitution élevés ne soient associés à une transaction. Un délai plus long avant de prendre possession d'un véhicule pourrait être imposé par le commerçant, délai allant jusqu'à la fin des deux jours suivant la conclusion du contrat pour

¹⁰ DesRosiers Automotives Consultants et Desjardins, Études économiques sur :

<https://www.desjardins.com/ressources/pdf/per0414f.pdf?resVer=1398343481000>

¹¹ Coût de programmation amoindri de moitié grâce aux économies d'échelle réalisables.

limiter les risques d'annulation de la transaction. Toutefois, selon l'Office, un tel scénario ne s'est pas concrétisé en vente à tempérament alors que le droit du consommateur de se dédire de ce contrat est en vigueur depuis 1981.

Mesure 8 : Modification du contrat – Location à long terme

Coûts (coûts totaux de 400 000 \$)

Coûts directs liés à la conformité aux règles (coût total de 400 000 \$)

Les entités faisant de la location à long terme devraient investir dans la programmation de leurs systèmes informatiques de manière à pouvoir produire un avenant conforme à ce qui est prévu par la mesure. De plus, les entités devraient prévoir un mécanisme afin de conserver la trace que la modification résulte d'une demande du consommateur dans le cas où le taux ou les frais de crédit implicites seraient augmentés.

Comme à la mesure 7, en posant l'hypothèse que la mesure aura principalement une incidence sur les grandes entreprises finançant la location à long terme de véhicules (n=8), que chaque entité aura à assumer une charge non récurrente de programmation¹² de ses systèmes en fonction de sa taille (100 000 \$), c'est un coût approximatif de 800 000 \$ qui serait engendré par l'adoption de la mesure.

Les participants estiment, par ailleurs, que la transmission électronique devrait constituer l'option par défaut et que l'autorisation expresse à une transmission selon ce mode devrait correspondre au fait que le consommateur ait fourni une adresse technologique. Autrement, d'autres coûts de programmation des systèmes d'information s'ajouteraient pour conserver la trace de l'autorisation accordée par le client.

Coûts liés aux formalités administratives (coût total de 0 \$)

Si la mesure est perçue comme un allégement, en ce sens qu'il n'y a pas de nouveau contrat à produire, mais plutôt un avenant, le travail induit par la négociation de clauses modifiées avec le consommateur demeurerait inchangé. Les coûts liés aux formalités administratives ne devraient donc pas varier de manière significative à la suite de l'adoption de cette mesure.

Manque à gagner (coût total de 0 \$)

Aucune perte de revenus n'est à prévoir en lien avec cette mesure.

¹² *Idem.*

Mesure 9 : État de compte

Coûts (coûts totaux de 400 000 \$)

Coûts directs liés à la conformité aux règles (coût total de 400 000 \$)

Des frais de programmation pour un affichage convivial à l'écran ou une impression en format papier sont à prévoir pour toutes les entités offrant des contrats de louage à long terme comportant une option d'achat. En posant l'hypothèse que seules les plus grandes entités actives sur le marché de la location au Québec sont visées (n=8) et que chacune aura à encourir une charge d'environ 100 000 \$ pour mettre à niveau ses applications, un coût de 800 000 \$¹³ pourrait être rattaché à l'application de cette mesure.

Coûts liés aux formalités administratives (coût total de 0 \$)

En posant l'hypothèse¹⁴ que 10 % des clients ayant un contrat de ce type demanderont un état de compte annuel, que 40 % de ceux-ci voudront l'obtenir en format papier et que la production et l'envoi d'un tel document coûtent approximativement 2 \$ pièce, les frais annuels sont estimés à 40 000 \$ pour l'ensemble des contrats. L'Office doute toutefois que la demande excède 1 % des comptes chaque année, ce qui fait en sorte qu'aucun coût lié à des formalités administratives n'a été considéré.

Manque à gagner (coût total de 0 \$)

Le droit d'obtenir un état de compte n'aurait pas d'influence sur le chiffre d'affaires des entreprises offrant des contrats de louage à long terme comportant une option d'achat.

Mesure 10 : Suspension des versements périodiques en cas de contestation judiciaire

Coûts (coûts totaux de 400 000 \$)

Coûts directs liés à la conformité aux règles (coût total de 400 000 \$)

La suspension des versements en elle-même ne constitue pas le principal vecteur des coûts rattachés à l'application de la mesure. Des modifications à la programmation informatique devraient être réalisées afin d'isoler ces contrats et les gérer distinctement pendant la période de suspension. Le fait que des versements ne soient pas encaissés ne doit pas entraîner une escalade comme dans le cas où le consommateur est en défaut de paiement. Les frais de crédit implicites se rapportant à la période de suspension doivent pouvoir être accumulés séparément afin d'être présentés au tribunal au moment opportun.

¹³ Coût de programmation amoindri de moitié grâce aux économies d'échelle réalisables.

¹⁴ Les pourcentages utilisés dans l'hypothèse ont été validés auprès d'un groupe de participants.

En posant l'hypothèse que la mesure aura principalement une incidence sur les grandes entreprises finançant la location à long terme de véhicules, que chaque entité aura à assumer une charge non récurrente de programmation de ses systèmes en fonction de sa taille, c'est un coût approximatif de 800 000 \$¹⁵ qui serait engendré par l'adoption de la mesure. L'Office doute toutefois du chiffre avancé. Ce droit existe déjà pour les contrats de prêt d'argent. Or, de telles demandes sont exceptionnelles.

Coûts liés aux formalités administratives (coût de 6 500 \$ par demande)

Malgré le fait qu'il ne s'agisse pas de formalités administratives, au sens du terme prévu dans une analyse d'impact réglementaire, la judiciarisation d'un dossier s'accompagne néanmoins d'activités liées à la gestion de la preuve documentaire, aux envois postaux et aux activités de recouvrement des sommes en souffrance.

Selon les informations recueillies auprès de Desjardins, les frais judiciaires unitaires pour le traitement de chaque demande en lien avec cette mesure peuvent être évalués à au moins 6 500 \$, ce qui représente :

- 7 heures de traitement interne et d'analyse à un taux horaire de 70 \$;
- 20 heures d'honoraires d'avocats externes pour le traitement de la demande devant les tribunaux à un taux horaire de 300 \$.

Le nombre de cas à traiter n'a pu être déterminé. Comme les participants à l'analyse estiment que la mesure pourrait inciter des consommateurs à entamer une contestation judiciaire dans le seul but de différer les versements à effectuer en vertu du contrat, le nombre actuel de contestations pourrait ne pas être suffisamment représentatif pour servir de base au calcul des charges approximatives associées aux formalités administratives. L'Office est d'avis que cette probabilité est faible puisqu'il faut des motifs pour tenter une action en justice et que le législateur prévoit au *Code de procédure civile* des protections contre les demandes en justice à caractère abusif.

Manque à gagner (coût total de 0 \$)

La suspension des versements ne crée pas de différence si le jugement ordonne au consommateur de procéder au versement des sommes qui avaient été suspendues, en plus des frais de crédit implicites courus pendant la période de suspension. Une telle mesure pourrait affecter les liquidités disponibles dans l'entreprise, situation qui augmente potentiellement le recours à la marge de crédit pour combler les liquidités différées. Il n'est pas garanti que les frais de crédit implicites calculés par le tribunal viendraient couvrir les frais de crédit réels encourus par le commerçant.

¹⁵ Coût de programmation amoindri de moitié grâce aux économies d'échelle réalisables.

De plus, les participants à l'analyse pressentent une hausse des pertes liées aux créances qui ne pourraient être recouvrées à la suite du jugement. En effet, les délais tendent à augmenter le risque de non-recouvrement d'une créance.

Mesure 11 : Limite – valeur résiduelle garantie

Coûts (coûts totaux de 400 000 \$)

Cette mesure découle de l'*Accord relatif à l'harmonisation des lois sur la divulgation du coût du crédit au Canada*. L'Ontario, la Saskatchewan, l'Alberta et la Colombie-Britannique ont apporté des modifications à leurs règles à propos de la limite de responsabilité pour la valeur résiduelle du bien loué à la suite de cet Accord.

Coûts directs liés à la conformité aux règles (coût total de 400 000 \$)

La programmation des systèmes informatiques devrait être revue afin d'inclure cette validation. Comme pour les autres modifications de ce type, nous avons posé l'hypothèse que chacune des principales entités visées (n=8) pourrait investir environ 100 000 \$ pour rendre ses outils conformes, pour un total approximatif de 800 000 \$¹⁶.

Des modifications devraient être apportées au texte des contrats de location, en même temps que celles requises par les autres mesures qui seront adoptées. Il s'agit d'un coût ponctuel et somme toute marginal, considérant que la plupart des commerçants utilisent des clauses génériques.

Coûts liés aux formalités administratives (coût total de 0 \$)

Aucun coût significatif lié aux formalités administratives n'a été identifié par les participants. La mention sur la limite de responsabilité du consommateur n'entraînerait pas de conséquences significatives sur le plan administratif.

Manque à gagner (coût total de 0 \$)

Aucun manque à gagner n'est associé directement à la mise en vigueur de cette mesure. Toutefois, en fonction de l'élasticité de la demande pour des contrats de louage à long terme à valeur résiduelle garantie, des offres avec des loyers plus élevés sont susceptibles de freiner la demande des consommateurs. En l'absence de données précises sur la variation potentielle du nombre de contrats de ce type, aucun manque à gagner n'a été compilé dans le sommaire des coûts.

¹⁶ *Idem.*

Mesure 12 : Frais d'utilisation excédentaire

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

Les commentaires des participants visés par la mesure proposée ont été émis en considérant que le calcul au *pro rata* de la durée écoulée s'appliquerait à la suite d'une remise volontaire ou d'une reprise de possession, ou encore en cas de perte ou de destruction du bien.

Coûts directs liés à la conformité aux règles (coût total de 0 \$)

Le fait de se conformer aux règles induites par la mesure proposée n'entraînerait pas de charges directes pour les commerçants.

Coûts liés aux formalités administratives (coût total de 0 \$)

Aucun coût lié à des formalités administratives supplémentaires n'est anticipé par les entreprises faisant de la location à long terme de véhicules.

Manque à gagner (coût total de 0 \$)

Aucun manque à gagner ne devrait découler de l'adoption de la mesure. Par ailleurs, il demeure possible que les commerçants en viennent à facturer davantage pour tout kilométrage excédentaire afin de compenser leurs pertes si les contraintes associées à la mesure législative faisaient en sorte qu'ils aient à absorber un écart entre la valeur réelle du véhicule remis ou repris et la facturation du kilométrage excédentaire prévu au contrat.

Mesure 13 : Informations relatives à l'option d'achat

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

Coûts directs liés à la conformité aux règles (coût total de 0 \$)

Des modifications devraient être apportées au texte des contrats de location, en même temps que celles requises par les autres mesures qui seraient adoptées. Il s'agit d'un coût ponctuel et somme toute marginal, considérant que la plupart des commerçants utilisent des clauses génériques.

Coûts liés aux formalités administratives (coût total de 0 \$)

Aucun coût lié à des formalités administratives supplémentaires à celles ayant cours actuellement n'a été identifié par les participants.

Manque à gagner (coût total de 0 \$)

Aucun manque à gagner n'est associé directement à la mise en vigueur de cette mesure. Toutefois, un concessionnaire n'ayant pas été partie de la transaction initiale pourrait

devoir agir à titre d'intermédiaire au moment de l'exercice de l'option d'achat et engager des frais pour réaliser la transaction. Nous considérons que l'effet global est nul, car ce qui sera perdu par un concessionnaire sera gagné par un autre.

Mesure 14 : Permission du tribunal pour reprendre le bien loué

Coûts (coûts totaux de 170 000 \$)

Coûts directs liés à la conformité aux règles (coût total de 170 000 \$)

L'obligation d'obtenir la permission du tribunal pour reprendre un bien engendrerait des frais légaux et demande un investissement en temps supplémentaire et appréciable par rapport à ce qui se fait actuellement. La législation des autres provinces canadiennes est aussi moins contraignante. Les entreprises qui font des affaires à la fois au Québec et ailleurs auraient à gérer leurs processus de manière distincte, selon le lieu où la transaction a été conclue.

En posant l'hypothèse qu'une reprise coûte en moyenne 5 000 \$ en frais légaux et en temps du personnel administratif et, que chaque année, 0,02 %¹⁷ des ententes de location d'une année se soldent par une reprise où la permission du tribunal est requise, les coûts directs pourraient s'élever à 170 000 \$.

Coûts liés aux formalités administratives (coût total de 0 \$)

La gestion des activités entourant les modalités de reprise, notamment l'envoi et la réception d'avis, l'arrimage des agendas entre les représentants de l'entité et les avocats ou le tribunal s'ajouteront au fardeau administratif avec l'adoption de la mesure. Nous avons évalué que la gestion de chacun des dossiers entraînerait une charge administrative d'environ 135 \$. En retenant un nombre de dossiers similaire à celui de la section précédente, la charge annuelle potentielle serait peu significative (moins de 3 000 \$) par rapport à la somme de 170 000 \$ et elle n'a pas été ajoutée au sommaire.

Manque à gagner (coût total de 0 \$)

La mesure n'entraînerait pas de diminution prévisible du chiffre d'affaires des entités visées.

¹⁷ Selon le *Résumé des données du secteur au T1 de 2021* publié par TransUnion, le taux de défaillance de 90 jours et plus pour les dettes automobiles est inférieur à 1 % (moyenne de 0,89 % en 2019 et de 0,91 % en 2020). Celui relatif aux locations automobiles est inférieur à la moitié de celui observé pour les prêts, soit un peu moins de 0,40 % selon Equifax Canada, consulté sur : <https://hub-en.equifax.ca/blog/auto-lending-changing-lanes-but-still-moving-forward>. Le taux de reprise avec permission du tribunal observé par les participants correspond à une très petite portion du taux de défaillance observé.

Mesure 15 : Publicité – Louage à long terme

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

Coûts directs liés à la conformité aux règles (coût total de 0 \$)

Les coûts associés à la conformité aux règles seraient constitués des honoraires relatifs au calcul des valeurs qui devraient obligatoirement être affichées dans chaque publicité sur le louage à long terme de biens, mais aussi ceux des firmes de publicité qui devraient produire une version distincte pour le Québec. Il s'agit d'un coût récurrent puisqu'il serait engagé pour chaque nouvelle publicité diffusée par un commerçant.

Une charge de 278 M\$ est déclarée en moyenne chaque année pour la publicité des concessionnaires automobiles au Canada. La part du Québec dans ce montant étant de 24 %, la charge moyenne de publicité qui pourrait être affectée à la hausse est de 66,7 M\$. En l'absence de renseignements plus précis quant à l'incidence de la mesure sur ce type de charges, aucun coût n'a été ajouté au sommaire.

Coûts liés aux formalités administratives (coût total de 0 \$)

Aucun coût lié aux formalités administratives n'a été identifié par les participants. Les calculs à effectuer et les modifications à apporter aux contenus des publicités ne devraient pas s'accompagner d'autres conséquences financières significatives.

Manque à gagner (coût total de 0 \$)

Aucun manque à gagner n'est associé directement à la mise en vigueur de cette mesure.

Mesure 16 : Contrat d'assurance optionnel et contrat de crédit ou de louage à long terme

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

Les participants actifs sur l'ensemble du marché canadien ont souligné que la mesure n'est pas harmonisée avec le règlement fédéral¹⁸, lequel prévoit un délai de 30 jours.

Coûts directs liés à la conformité aux règles (coût total de 0 \$)

Les systèmes informatiques permettent déjà de modifier les contrats dans ce genre de situations et les participants indiquent qu'ils négocient déjà des ententes avec les consommateurs à ce sujet. Le coût de traitement d'un dossier demeurerait le même et aucune augmentation significative du nombre de demandes de résolution ou de résiliation

¹⁸ Section 13 du Règlement sur le coût d'emprunt (banques) (DORS/2001-101), consulté sur : <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/dors-2001-101/page-3.html#h-653786>

des contrats d'assurance n'est anticipée suivant l'adoption et la mise en vigueur de cette mesure.

Toutefois, les formulaires remis au consommateur devront être modifiés. Mais, comme il a été expliqué à la mesure 2, les coûts de modification devraient être peu importants, puisque la révision des formulaires se fera en prenant en considération l'ensemble des amendements législatifs.

Coûts liés aux formalités administratives (coût total de 0 \$)

Aucun coût lié aux formalités administratives n'a été identifié par les participants. Comme aucune augmentation de volume découlant de la mise en vigueur de cette mesure n'est envisagée, il ne devrait pas y avoir de variation significative des coûts de ce type reliés à la résolution ou à la résiliation des contrats d'assurance.

Manque à gagner (coût total de 0 \$)

Aucun manque à gagner n'est anticipé à ce titre par les participants.

Mesure 17 : Frais de levée de l'option d'achat

Coûts (coûts totaux de 28,7 M\$)

Manque à gagner (coût total de 28,7 M\$)

L'Office estime que la mesure proposée occasionnera un manque à gagner de 28,7 M\$ pour les entreprises concernées, puisque celles-ci ne pourront plus imposer de frais administratifs supplémentaires pour le rachat de véhicules loués à long terme. À noter que, en plus de constituer une économie de 28,7 M\$ pour les consommateurs québécois, cette mesure ne représenterait que 0,065 % du chiffre d'affaires¹⁹ des entreprises visées.

Notre évaluation s'appuie sur les hypothèses suivantes :

- Selon l'Association pour la protection des automobilistes, les frais chargés aux consommateurs qui désirent se prévaloir de leur clause de rachat varient généralement entre 350 \$ et 1 000 \$, mais peuvent atteindre 2 000 \$²⁰. Aux fins de la présente analyse, l'Office a établi ces frais à 675 \$ en moyenne.
- En 2021, Mallette a sondé des représentants de l'industrie automobile qui ont évalué le nombre de véhicules neufs loués annuellement au Québec à 170 000. Puisque le volume annuel des contrats de location à long terme pour des véhicules

¹⁹ Voir la description du secteur de l'automobile à la section 4.1 de la présente analyse

²⁰ Association pour la protection des automobilistes, *Mémoire de l'Association pour la Protection des Automobilistes*, Consultations particulières et audiences publiques sur le projet de loi n° 72, 8 octobre 2024, p. 11

d'occasion est minime (à peine plus de 2 % des transactions²¹), nous avons uniquement considéré celui des véhicules neufs pour déterminer l'impact de la mesure sur les entreprises.

- Faute de données probantes relatives aux tendances actuelles du marché de la location à long terme de véhicules, l'Office estime que 25 % des véhicules en location à long terme sont rachetés par les locataires à la fin de leur contrat.

Mesure 18 : Frais exigibles en fin de bail

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

Coûts directs liés à la conformité aux règles (coût total de 0 \$)

Aucun coût direct lié à la conformité aux règles n'a été rapporté.

Coûts liés aux formalités administratives (coût total de 0 \$)

Aucun coût lié aux formalités administratives n'a été identifié par les participants.

Manque à gagner (coût total de 0 \$)

Aucun manque à gagner n'est associé directement à la mise en vigueur de cette mesure.

4.1.2 Mesures touchant le crédit à la consommation et les activités bancaires

Mesure 19 : Incitation à utiliser un crédit déjà consenti

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

Le *Règlement sur les pratiques commerciales en matière de crédit (banques, banques étrangères autorisées, sociétés de fiducie et de prêt, associations de détail, sociétés d'assurances canadiennes et sociétés d'assurances étrangères)*²² couvre déjà cette mesure. Conséquemment, considérant que la mesure proposée serait harmonisée à la loi fédérale, il n'y aurait aucun impact économique pour les entreprises assujetties à ce règlement et qui sont actives au Québec.

Coûts directs liés à la conformité aux règles (coût total de 0 \$)

Les institutions financières, autant celles assujetties au règlement fédéral que Desjardins, possèdent déjà les systèmes ainsi que les processus afin d'obtenir un consentement écrit,

²¹ DesRosiers Automotives Consultants et Desjardins, Études économiques sur : <https://www.desjardins.com/ressources/pdf/per0414f.pdf?resVer=1398343481000>

²² Voir sur : <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/dors-2009-257/index.html>

il n'y aurait donc aucun coût direct lié à la conformité aux règles à prévoir pour cette mesure.

Coûts liés aux formalités administratives (coût total de 0 \$)

L'interdiction d'envoi d'un document permettant d'utiliser un crédit déjà consenti n'est associée à aucun coût lié aux formalités administratives.

Manque à gagner (coût total de 0 \$)

L'interdiction d'envoi d'un document permettant d'utiliser un crédit déjà consenti n'engendrerait pas directement un manque à gagner pour les commerçants visés. Toutefois, comme le consommateur devrait adresser une demande par écrit à chaque fois, les institutions financières estiment que le montant des contrats de crédit pourrait diminuer.

Mesure 20 : Information sur le versement minimal dans le formulaire de demande de carte de crédit

Coûts (coûts totaux de 375 000 \$)

La *Loi canadienne sur les banques*²³ couvre déjà cette mesure. Conséquemment, considérant que la mesure proposée serait harmonisée à la loi fédérale, il n'y aurait aucun impact économique pour les banques.

Coûts directs liés à la conformité aux règles (coût total de 375 000 \$)

Desjardins, qui est plutôt assujéti à la *Loi sur les coopératives de services financiers* (C-67.3), devrait s'assurer de respecter ces nouvelles dispositions réglementaires dans le cadre de ses opérations. Les coûts à assumer seraient ceux relatifs à la modification des formulaires de demande de carte de crédit afin d'y prévoir les informations relatives au versement périodique minimal ou les modalités de calcul de ce dernier. Selon les échanges avec les principaux intervenants de Desjardins rencontrés, des frais de variant entre 250 000 \$ et 500 000 \$ en développement informatique seraient à prévoir pour l'ajout des nouvelles informations aux formulaires.

Coûts liés aux formalités administratives (coût total de 0 \$)

Aucun coût n'est à prévoir au regard des formalités administratives puisque, dès lors que les formulaires seraient conformes aux nouvelles règles, aucune activité administrative supplémentaire ne devrait être réalisée par les institutions financières pour se conformer à la mesure.

²³ Harmonisation avec les articles 6 et 11 du *Règlement sur le coût d'emprunt* (6.2.1 ; 6.2.2 et 11). Voir sur : <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/dors-2001-101/page-3.html#h-653786>.

Manque à gagner (coût total de 0 \$)

Aucun manque à gagner n'est associé directement à la mise en vigueur de cette mesure. Les participants à la démarche d'analyse considèrent que la présence de l'information sur le versement minimal dans le formulaire de demande de carte de crédit pourrait avoir une incidence sur le comportement du consommateur en freinant la demande d'un contrat de crédit supplémentaire et, de là, sur leur volume de consommation. À titre illustratif, chaque 1 % des transactions portées sur une carte de crédit équivaut à environ 1,38 G\$²⁴ sur une base annuelle au Québec (répartition basée sur la part du Québec –22,4 %– dans la population du Canada). Aucune somme n'a été ajoutée au sommaire.

Mesure 21 : Indication de la limite de crédit souhaitée dans toute demande de crédit variable

Coûts (coûts totaux de 625 000 \$)

Dans le reste du Canada, la *Loi sur les banques* exige la mise en œuvre d'une politique et d'une marche à suivre pour offrir des produits ou services convenables²⁵, ce qui apparaît moins contraignant que la mesure proposée pour le Québec. Sans une harmonisation avec la législation fédérale²⁶, les organisations assujetties au régime fédéral et qui sont visées par la mesure seront vraisemblablement confrontées à une profitabilité moindre de leurs activités au Québec.

Coûts directs liés à la conformité aux règles (coût total de 625 000 \$)

L'impact économique de cette mesure correspond aux coûts de développement informatique nécessaires pour rendre l'ensemble des demandes de crédit conformes aux dispositions de cette mesure ainsi que les coûts d'implantation des procédures en lien avec les changements. Selon nos échanges avec les principaux intervenants, une analyse plus détaillée serait nécessaire afin de quantifier de manière précise les investissements requis pour rendre tous les systèmes et les processus conformes. Une estimation préliminaire de Desjardins situe l'investissement initial nécessaire à environ 125 000 \$ en plus des délais d'implantation à prévoir, incluant la formation du personnel. Considérant qu'il existe en tout 20 émetteurs de cartes de crédit présents au Québec, l'impact

²⁴ Source : *Rapport canadien sur les modes de paiement et les tendances des paiements 2020*. Voir sur : <https://www.paiements.ca/renseignements-sur-lindustrie/notre-recherche/les-modes-de-paiement-et-les-tendances-des-paiements>

²⁵ L'article 627.06 de la *Loi sur les banques* prévoit que : « L'institution se dote d'une politique et établit une marche à suivre pour veiller à ce que les produits ou services au Canada conviennent à la personne physique à laquelle ils sont offerts ou vendus par elle à des fins autres que commerciales, compte tenu de la situation, notamment des besoins financiers, de cette personne. »

²⁶ Le 13 décembre 2018, le projet de loi C-86 (*Loi n° 2 d'exécution du budget de 2018*), a reçu la sanction royale. Ce projet de loi modifie la *Loi sur les banques* en établissant un cadre de protection des consommateurs de produits et de services financiers.

économique pourrait s'élever à 2,5 M\$ en posant l'hypothèse que les coûts seront similaires pour chacun des émetteurs.

Selon l'Office, cette dernière estimation est trop élevée du fait que les émetteurs de cartes de crédit ont dû adapter leurs systèmes et leurs processus pour les rendre conformes aux nouvelles obligations de la *Loi sur les banques*. Considérant que la mesure proposée implique des changements mineurs comparés à ceux mis en place à la suite de l'entrée en vigueur de la loi fédérale, l'Office suppose que le coût serait moitié moindre, soit de 1,25 M\$²⁷.

Coûts liés aux formalités administratives (coût total de 0 \$)

Actuellement, au moment de la première demande de financement liée à un bien, les institutions financières effectuent une préautorisation d'un montant supérieur à celui de la demande d'achat. Cette préautorisation est déterminée en fonction de la capacité de payer du consommateur. Elle lui permet d'effectuer de multiples achats sans avoir à formuler une demande de financement additionnel.

La mesure propose que le consommateur demande par écrit le montant souhaité pour le financement. Les participants estiment qu'il est alors très probable que les consommateurs ne demandent qu'un financement d'un montant égal à celui de leur achat. Ils concluent que la mesure entraînera ainsi une hausse des demandes de financement à traiter.

Selon les parties prenantes rencontrées, 70 % à 75 % des demandes de financement sont faites de façon automatisée par les systèmes informatiques des institutions financières, et 25 % à 30 % sont traitées par un agent. Une hausse du nombre de demandes entraînerait également une hausse du nombre de demandes traitées manuellement par un agent, augmentant les coûts de traitement administratif des demandes de financement pour les institutions financières.

Comme on ne peut prédire le comportement des consommateurs advenant la mise en place de la mesure proposée, il n'est pas possible d'émettre d'hypothèses plausibles en regard de l'augmentation du nombre de demandes de crédit, et donc, de quantifier le total des frais administratifs supplémentaires qui en résulteraient.

Manque à gagner (coût total de 0 \$)

Aucune perte de revenus n'est à prévoir en lien avec cette mesure puisque, dès lors que les nouvelles procédures seraient mises en place, les activités des institutions financières demeureront inchangées.

²⁷ Coût de programmation amoindri de moitié grâce aux économies d'échelle réalisables.

Mesure 22 : Dépassement de la limite de crédit

Coûts (coûts totaux de 7,95 M\$)

Comme il a déjà été exposé à la mesure 21, le projet de loi fédéral C-86 modifie la *Loi sur les banques* en ajoutant une obligation pour les banques de transmettre, sans délai, par voie électronique, un avertissement au consommateur dès lors que le crédit disponible sur sa marge de crédit ou sur sa carte de crédit est inférieur à un certain montant²⁸. La disposition fédérale précise en outre que le consommateur pourrait renoncer à ce qu'un avertissement lui soit envoyé, soit formellement ou simplement en ne fournissant pas d'adresse électronique à l'institution financière.

Conséquemment, la mesure proposée ne serait pas harmonisée à la loi fédérale et ceci aurait des impacts économiques pour les banques, car le fédéral pourrait permettre notamment au consommateur de se retirer des avis automatiques et ne pas exiger d'avis papier pour les consommateurs n'ayant pas fourni d'adresse électronique ou ayant renoncé à être avisés d'un dépassement. Les banques devraient appliquer un processus d'affaires distinct pour les consommateurs du Québec.

Avec une législation québécoise plus contraignante que celle qui aurait cours dans le reste du Canada, les participants à l'analyse d'impact ont fait valoir une baisse de leur profitabilité causée par la gestion d'une situation qui ne serait applicable qu'au Québec.

Coûts directs liés à la conformité aux règles (coût total de 7,95 M\$)

Afin de se conformer à cette mesure, Desjardins a indiqué que d'importants développements informatiques devraient être réalisés pour faire en sorte que ses systèmes fassent le suivi des seuils déterminés, soit d'office, soit par l'entremise du consommateur. Les nouvelles fonctionnalités du système devraient aussi prévoir l'expédition automatique, par courriel ou par la poste, de ces avis. Desjardins estime que les coûts de développement de système nécessaires pourraient varier entre 1,5 M\$ et 3 M\$ pour les marges de crédit et de 625 000 \$ à 700 000 \$ pour les cartes de crédit. Les autres émetteurs de cartes et les institutions accordant des prêts sous la forme de marges de crédit devraient vraisemblablement engager des coûts de programmation similaires. En posant l'hypothèse que cette partie de l'opération coûtera à chacune des sept autres principales institutions financières et à chaque autre émetteur de cartes (n=19) environ

²⁸ L'article 627.13 de la *Loi sur les banques* prévoit que : « L'institution envoie sans délai par voie électronique un avertissement à chacune de personnes physiques suivantes : a) celle dont le solde du compte de dépôt personnel ouvert au Canada devient inférieur au montant indiqué par celle-ci ou, en l'absence d'une telle indication, inférieur au montant réglementaire ou, à défaut, à 100 \$; b) celle dont le crédit disponible d'une marge de crédit ou d'un compte de carte de crédit de celle-ci accordée ou ouvert au Canada à des fins autres que commerciales devient inférieur au montant indiqué par celle-ci ou, en l'absence d'une telle indication, inférieur au montant réglementaire ou, à défaut, à 100 \$. »

500 000 \$, le total s'élèverait à 13 M\$ pour la programmation des systèmes. En incluant l'estimation fournie par Desjardins, un investissement d'environ 15,9 M\$²⁹ est envisagé.

Cette estimation doit être mise en perspective par rapport à la somme des immobilisations en logiciels pour ces institutions financières actives au Québec. Selon leurs plus récents états financiers de 2023, la valeur des logiciels immobilisés pour chacune de ces institutions varie entre 698 millions et 4 milliards de dollars.

De plus, les participants sont d'avis qu'il faudra communiquer avec chaque détenteur de carte pour vérifier que l'adresse électronique fournie est valide et qu'elle peut être utilisée pour la transmission des avis de dépassement de manière à respecter les exigences de protection de la vie privée. À leur avis, la démarche de validation engendrerait d'autres coûts non récurrents. Nous posons l'hypothèse que 60 % des détenteurs de cartes ont déjà fourni une adresse électronique³⁰. Pour ceux-ci, il faudra programmer un avis dans les systèmes pour inviter le consommateur à remplir le formulaire et une confirmation d'adresse avec les mentions habituelles pour que le consommateur sache à quoi il s'engage. Ces coûts de programmation spécifique ne nous ont pas été fournis. Nous considérons qu'ils se trouvent inclus dans ceux exposés au paragraphe précédent.

Parmi les autres coûts non récurrents, il y aura la modification à apporter au contrat lors de l'émission d'une carte à un nouveau détenteur pour indiquer à quoi son adresse électronique servira (les avis prévus), ce qui est mineur.

Pour les détenteurs qui continueront à recevoir des avis en format papier après avoir atteint le solde maximal de leur carte, il n'y aura pas de coûts supplémentaires puisque l'article 128.1 de la LPC prévoit déjà de tels avis.

Par ailleurs, le nombre de dossiers affichant des dépassements de limites dans une année n'a pas été établi. Les participants ont indiqué que les détenteurs de marges de crédit dépassent rarement leur maximum. Les statistiques de l'Association des banquiers canadiens montrent que 70 % des détenteurs de cartes de crédit règlent entièrement leur solde mensuel. Les avis de dépassement concerneraient généralement la partie des 30 %³¹ restants qui utilisent tout le crédit à leur disposition.

Coûts liés aux formalités administratives (coût total de 0 \$)

Une fois la mesure instaurée, nous estimons qu'il n'y aura pas de coûts liés aux formalités administratives puisque le système générera automatiquement la plupart des alertes. En ce qui a trait à la modification des seuils souhaités, les consommateurs pourront les

²⁹ Coût de programmation amoindri de moitié grâce aux économies d'échelle réalisables.

³⁰ Les pourcentages utilisés aux fins du calcul du coût de l'opération de validation des adresses électroniques ont été validés auprès d'un groupe de participants.

³¹ *Rapport canadien sur les modes de paiement et les tendances des paiements 2020*, sur : <https://www.paiements.ca/renseignements-sur-lindustrie/notre-recherche/les-modes-de-paiement-et-les-tendances-des-paiements>

réaliser en ligne, ce qui signifie que le temps investi par le personnel des institutions financières pour ces opérations sera négligeable.

De plus, les participants visés estiment que la mesure entraînerait aussi des coûts annuels récurrents découlant du fait que plusieurs consommateurs, en recevant des avis (dont des avis non sollicités et automatiques), vont communiquer avec leur institution financière afin d'obtenir des renseignements, par exemple pour vérifier s'il ne s'agit pas de courriel d'hameçonnage ou encore pour demander des précisions sur les transactions portées à leur compte. Les consommateurs qui recevraient les avis seraient ainsi susceptibles de vouloir rejoindre l'entreprise par téléphone, en personne ou encore par courriel, ce qui nécessiterait une disponibilité accrue des ressources afin de traiter ces demandes. Les coûts récurrents qui en découleraient n'ont cependant pu être quantifiés par les participants à l'analyse d'impact.

Manque à gagner (coût total de 0 \$)

Aucune perte de revenus n'est à prévoir en lien avec cette mesure. En effet, dès lors que les modifications aux systèmes auront été réalisées pour prévoir l'envoi d'avis aux consommateurs, les activités des institutions financières demeureront inchangées.

Mesure 23 : Imputation des versements

Coûts (coûts totaux de 5 M\$)

Desjardins a confirmé que sa méthodologie actuelle d'application des paiements aux dettes est déjà conforme à la mesure proposée. Le paiement est d'abord imputé à la dette comportant le taux de crédit le plus élevé, puis aux autres dettes en ordre décroissant de taux de crédit. Conséquemment, la conformité à la mesure proposée n'entraîne aucun impact financier pour Desjardins, à condition que l'imputation selon l'alinéa *b*) de la mesure ne doive pas excéder le paiement requis pour cet élément en vertu des modalités particulières.

Coûts directs liés à la conformité aux règles (coût total de 5 M\$)

Les banques se plient aux modalités prévues dans le *Règlement fédéral sur les pratiques commerciales en matière de crédit*³². Elles ont donc présentement le choix d'imputer les paiements reçus des consommateurs en premier à la dette portant intérêt au taux le plus élevé ou d'appliquer le paiement au *pro rata* des soldes de chacune des dettes. Actuellement, les banques appliquent les paiements au *pro rata* des soldes de dettes ; elles devraient par conséquent modifier leurs systèmes informatiques pour s'adapter à la

³² *Règlement sur les pratiques commerciales en matière de crédit* (banques, banques étrangères autorisées, sociétés de fiducie et de prêt, associations de détail, sociétés d'assurances canadiennes et sociétés d'assurances étrangères) (DORS/2009-257).

Voir sur : <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/dors-2009-257/index.html>

mesure proposée. Selon les informations recueillies, l'implantation de cette modalité serait très coûteuse. Cette situation pourrait conduire les banques à devoir imputer tous les paiements reçus au Canada selon la méthode établie spécifiquement pour le Québec.

Les banques ne sont pas en mesure de quantifier les coûts de développement informatique qui devraient être investis suivant la mise en place de la mesure proposée. Toutefois, à la lumière des autres coûts de programmation estimés pour les différentes mesures analysées et considérant les 20 entités visées³³, si chacune doit investir 500 000 \$, le total des coûts serait de 10 M\$³⁴.

Comme indiqué à la mesure précédente, cette estimation doit être mise en perspective par rapport à la somme des immobilisations en logiciels pour ces institutions financières actives au Québec. Selon leurs plus récents états financiers de 2023, la valeur des logiciels immobilisés pour chacune de ces institutions varie entre 698 millions et 4 milliards de dollars.

De plus, cette mesure implique des changements dans le texte des conditions de chaque contrat de carte de crédit. Les entités sous réglementation fédérale pourraient ainsi avoir à gérer des contrats distincts selon le lieu de résidence du consommateur. Les coûts relatifs à la gestion de contrats spécifiques pour le Québec n'ont pas été déterminés.

Coûts liés aux formalités administratives (coût total de 0 \$)

Aucun coût lié à des formalités administratives supplémentaires n'a été rapporté par les participants visés par la mesure proposée.

Manque à gagner (coût total de 0 \$)

La modification de l'imputation des paiements des consommateurs à la dette portant intérêt au taux le plus élevé en premier entraînerait des pertes en revenus d'intérêts pour les banques. Le manque à gagner correspondrait à l'écart de revenus d'intérêts qui serait gagné entre la méthode actuelle et la méthode proposée.

Les banques ne sont toutefois pas en mesure de quantifier les manques à gagner qui résulteraient de l'application de la mesure proposée. En effet, l'hétérogénéité des dossiers des consommateurs rend difficile la détermination des hypothèses plausibles sur les écarts de revenus qui découleraient de la mise en place de la mesure proposée. Cependant, considérant le volume de transactions portées sur des cartes de crédit au

³³ Nous avons dénombré 20 émetteurs de cartes de crédit au Québec à l'aide de l'outil de comparaison mis en ligne par l'ACFC (Agence de la consommation en matière financière du Canada) : Voir avec l'outil <https://itools-ioutils.fcac-acfc.gc.ca/CCCT-OCCC/SearchResult-fra.aspx?lang=fra>) et des recherches complémentaires effectuées sur les sites d'autres émetteurs.

³⁴ Coût de programmation amoindri de moitié grâce aux économies d'échelle réalisables.

Canada (la part du Québec est d'environ 24 %) et le fait que 30 %³⁵ des consommateurs ne règlent pas entièrement leur solde, il est possible d'établir que chaque variation de 1 % des intérêts perçus représente 79 M\$. L'Office tient néanmoins à souligner que tout manque à gagner qui pourrait découler de l'entrée en vigueur de cette mesure constituerait une économie équivalente pour les consommateurs.

Mesure 24 : Remise des documents contractuels

Coûts (coûts totaux de 1,5 M\$)

La réduction de l'utilisation du papier est assurément une préoccupation pour les commerçants ayant pris part à la démarche d'analyse. Ils accueillent favorablement le transfert vers la technologie.

Comme dans le cas de la mesure 22 sur les avis de dépassement de la limite de crédit par le consommateur, les commerçants mentionnent que l'utilisation de l'adresse technologique poserait des enjeux de confidentialité et de sécurité. Les institutions financières disposent de plateformes sécurisées pour l'hébergement des contrats et à partir desquelles ils peuvent être téléchargés.

Les banques s'inquiètent par ailleurs des différences induites par rapport à ce qui est exigé sur le plan fédéral³⁶. Elles soutiennent qu'elles auront des coûts de conformité à assumer. L'Office est d'avis que de tels coûts ne peuvent être liés à la proposition puisque le commerçant pourra continuer à utiliser le papier.

Coûts directs liés à la conformité aux règles (coût total de 0 M\$)

Dans le cas des contrats comme ceux des cartes de crédit, où le client remplit une demande à l'écran, la transmission à une adresse technologique d'une copie imprimable du contrat n'est pas possible en ce moment. Le commerçant qui choisirait cette voie devrait planifier le développement d'un document imprimable comprenant l'information qui aurait été saisie à l'écran par le consommateur et les résultats obtenus. Pour Desjardins, un tel développement informatique pourrait coûter entre 650 000 \$ et 1 M\$. Les banques n'ont pas produit une estimation semblable, mais comme la mesure comporte des exigences différentes de celles prévues par la loi fédérale, cette avenue engendrerait inévitablement des coûts.

En posant une hypothèse pour les cartes de crédit seulement, selon laquelle chaque émetteur de cartes de crédit actif au Québec devrait encourir des coûts de programmation, le développement d'un document imprimable conforme et que ces coûts, calculés sur une

³⁵ Voir sur : <https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=1010000601>. Montant des prêts sur cartes de crédit ; +/- 70% règlent leur solde et ne paient aucun intérêt.

³⁶ Les articles 627.08 et 627.55 de la *Loi sur les banques* prévoient plusieurs modes de transmission de part et d'autre, incluant le téléphone.

base individuelle, seraient de 100 000 \$, le total des coûts directs liés à la conformité aux règles s'élèverait à environ 2,74 M\$. Comme il s'agit d'un choix et non d'une obligation, ces coûts n'ont pas été ajoutés au sommaire.

Coûts liés aux formalités administratives (coût total de 1,5 M\$)

Pour les commerçants, l'impact économique découlant de cette mesure correspond à une augmentation des coûts relatifs au traitement des documents, comme les frais de main-d'œuvre supplémentaires pour l'impression ou les coûts d'achat supplémentaire de papier. Dans les situations où les contrats sont déjà remis sur support papier, cette mesure n'aurait pas d'impact financier.

Par contre, dans les situations qui concernent des consommateurs qui font leur demande par téléphone ou sur Internet et qui désirent qu'une copie papier de leur contrat leur soit acheminée comme le prévoit la mesure, les frais d'envoi sont évalués à 500 000 \$ par année pour Desjardins seulement. Les autres émetteurs de cartes représentant 67 % du marché, les frais d'envoi qu'ils devraient assumer s'élèveraient à environ 1 M\$ par année, pour un total de 1,5 M\$.

Manque à gagner (coût total de 0 \$)

L'adoption de la mesure n'aurait pas d'effet sur le volume des activités des institutions financières au regard de ces contrats de crédit.

Mesure 25 : Faculté de dédit

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

Les contrats de crédits variables visés devront être modifiés pour y inclure des mentions obligatoires relatives à la faculté de dédit ainsi qu'un formulaire de résolution. Selon l'Office, la dizaine de commerçants concernés par cette mesure aurait recours à des conseillers juridiques pour répondre à cette obligation. L'impact des changements sur les commerçants n'a pas été établi avec précision, mais il est considéré comme peu significatif et non récurrent.

Mesure 26 : Modification du contrat

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

Cette mesure vise à simplifier les opérations des commerçants afin de leur permettre d'avoir recours à un avenant plutôt que d'avoir à rédiger un nouveau contrat de crédit lorsque des modifications consensuelles sont convenues. Il est de nature courante de modifier des conditions de paiement ou autres, parfois de façon temporaire, afin d'accommoder le consommateur et ainsi éviter un défaut de paiement.

Les institutions financières indiquent être préoccupées par le fait que « les modifications ayant pour effet d'augmenter le taux ou les frais de crédit ne pourraient être apportées qu'à la demande du consommateur ». De façon habituelle, le consommateur éprouvant des difficultés à rencontrer ses obligations communique avec le créancier pour connaître les solutions qui s'offrent à lui, plutôt que pour annoncer d'entrée de jeu qu'il désire « augmenter le taux ou les frais de crédit ». La démonstration qu'il s'agit de sa propre initiative pourrait alors être reliée au fait que le client a initié la communication avec le commerçant. L'Office doute que cela puisse constituer un enjeu juridique sérieux.

Coûts directs liés à la conformité aux règles (coût total de 0 \$)

L'adoption de la mesure ne devrait pas entraîner de coûts directs liés à la conformité aux règles puisque les institutions financières recourent déjà à des pratiques similaires, par exemple, pour les contrats de cartes de crédit³⁷ où, comme le prévoit l'article 29 de la LPC, l'activation de la carte tient lieu de consentement. Si une forme d'autorisation expresse devait être imposée, elle entraînerait des coûts pour les institutions financières. L'Office souligne que l'imposition d'une forme d'autorisation expresse n'est pas envisagée.

Coûts liés aux formalités administratives (coût total de 0 \$)

L'adoption de la mesure ne devrait pas entraîner de coûts directs liés à la conformité aux règles puisque les institutions financières recourent déjà à des pratiques similaires.

Manque à gagner (coût total de 0 \$)

Aucun manque à gagner découlant de l'application de la mesure n'est anticipé.

Mesure 27 : Frais en cas de refus d'un effet de paiement ou de virement de fonds

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

Cette mesure permettrait aux commerçants de réclamer aux consommateurs fautifs les frais déboursés par suite du refus, par une institution financière, d'un chèque ou autre effet de paiement émis par le consommateur en paiement des sommes dues ou par suite de l'impossibilité d'exécution d'un virement de fonds. Cette mesure n'entraînerait aucun coût significatif pour les entreprises.

Économies (économie totale de 0 \$)

³⁷ L'article 29 de la LPC prévoit que : « Les articles 27 et 28 ne s'appliquent pas à un contrat de crédit variable conclu pour l'utilisation de ce qui est communément appelé carte de crédit. Dans le cas d'un tel contrat, l'émission de la carte tient lieu de signature du commerçant et l'utilisation de la carte par le consommateur tient lieu de signature du consommateur. »

Cette mesure éviterait aux entreprises d'assumer les frais visés par la mesure. Des participants indiquent que la mesure permettrait de charger les frais au consommateur fautif et donc d'augmenter la responsabilisation des consommateurs.

Du côté de Desjardins, l'impact économique de cette mesure correspond à des économies potentielles provenant de la réclamation de certains frais déboursés. Or, selon les intervenants interrogés, la réclamation de ces frais aux membres irait à l'encontre de la mission de l'institution. Ainsi, aucune économie n'est à prévoir de leur côté.

Mesure 28 : Suspension du remboursement en cas de contestation judiciaire

Coûts (coûts totaux de 10 M\$)

Les mises en garde énoncées à la mesure 10 s'appliquent aussi à la mesure 28. Elles concernent la nécessité de développer une programmation informatique pour faciliter la gestion du dossier, la question de l'exclusion des actions collectives, la judiciarisation d'un dossier et le délai de traitement qui y est associé, de même que l'augmentation du risque de créances irrécouvrables.

Coûts directs liés à la conformité aux règles (coût total de 10 M\$)

Pour les émetteurs de cartes de crédit, les coûts directs liés à la conformité aux règles correspondent aux sommes qui devraient être investies en développement informatique afin de permettre la suspension des versements, mais aussi d'isoler ces comptes et de les gérer distinctement pendant la période de suspension. Le fait que des versements ne soient pas encaissés ne doit pas entraîner une escalade comme dans le cas où le consommateur est en défaut de paiement. Les frais de crédit se rapportant à la période de suspension doivent pouvoir être accumulés séparément afin d'être présentés au tribunal au moment opportun.

Selon les intervenants, la mesure proposée entraînerait vraisemblablement une augmentation du nombre de suspensions, et donc, la nécessité d'ajouter une fonctionnalité automatisée.

Selon les intervenants de Desjardins que nous avons rencontrés, les investissements en développement informatique qui seront nécessaires se chiffrent à environ un million de dollars. En l'absence d'une évaluation précise des coûts par les autres émetteurs de cartes, considérant que la mesure les toucherait tous, nous estimons que les coûts de développement informatiques pour ces derniers seraient semblables aux coûts avancés par Desjardins. Ainsi, les coûts directs liés à la conformité aux règles pourraient s'élever à 20 M\$³⁸ pour les y émetteurs de cartes de crédit actifs au Québec.

³⁸ Coût de programmation amoindri de moitié grâce aux économies d'échelle réalisables.

Coûts liés aux formalités administratives (coût unitaire de 6 500 \$ par demande)

Malgré le fait qu'il ne s'agisse pas de formalités administratives, au sens du terme prévu dans une analyse d'impact réglementaire, la judiciarisation d'un dossier s'accompagne néanmoins d'activités liées à la gestion de la preuve documentaire, aux envois postaux et aux activités de recouvrement des sommes en souffrance.

En posant l'hypothèse que les informations recueillies lors de l'analyse de la mesure 10 constituent un juste aperçu des frais judiciaires nécessaires pour le traitement de chaque demande, la valeur de 6 500 \$ a été retenue. Elle comprend :

- 7 heures de traitement interne et d'analyse à un taux horaire de 70 \$;
- 20 heures d'honoraires de conseillers juridiques externes pour le traitement de la demande devant les tribunaux à un taux horaire de 300 \$.

Le nombre de cas à traiter n'a pu être déterminé, et ce, car les consommateurs font généralement une distinction entre le commerçant fournisseur du bien et l'institution prêteuse, ce qui a pour effet le maintien des paiements sur leurs créances lors de procédures avec le commerçant.

Comme les participants à l'analyse estiment que la mesure pourrait inciter des consommateurs à entamer une contestation judiciaire dans le seul but de différer les versements à effectuer en vertu du contrat, le nombre actuel de contestations pourrait ne pas être suffisamment représentatif pour servir de base au calcul des charges approximatives associées aux formalités administratives. L'Office souligne toutefois que cela semble peu probable puisqu'il faut des motifs pour intenter une action en justice et que le législateur prévoit au *Code de procédure civile* des protections contre les demandes en justice à caractère abusif.

Manque à gagner (coût total de 0 \$)

Advenant la possibilité d'intenter les recours décrits dans la mesure proposée, nous posons l'hypothèse que les jugements assureront que les parties impliquées soient dédommagées à la hauteur de leurs pertes. Nous estimons qu'il est peu probable que les institutions financières ne se voient pas accorder de compensation pour les paiements retardés et les revenus d'intérêts qui auraient été gagnés en absence de recours devant les tribunaux.

En théorie donc, la suspension des versements ne crée pas de différence si le jugement ordonne au consommateur de procéder au versement des sommes qui avaient été suspendues, en plus des frais de crédit implicites courus pendant la période de suspension. Une telle mesure affecterait cependant les liquidités disponibles pour le commerçant, situation qui augmenterait potentiellement le recours à du crédit commercial pour combler les liquidités différées. De plus, il n'est pas garanti que les frais de crédit

calculés par le tribunal viendraient couvrir tous les frais de crédit et d'administration réels encourus par le commerçant.

Par ailleurs, les participants à l'analyse pressentent une hausse des pertes liées aux créances qui ne pourraient être recouvrées à la suite du jugement. En effet, le passage du temps tend à augmenter le risque de non-recouvrement d'une créance.

Mesure 29 : Régime de responsabilité limitée – Fraude ou utilisation non autorisée d'un compte de dépôt

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

Coûts directs liés à la conformité aux règles (coût total de 0 \$)

Les participants à la démarche ne prévoient pas devoir investir pour rendre leurs outils et leurs pratiques conformes à la mesure proposée. En effet, ils mentionnent que tous les principaux émetteurs de cartes de débit adhèrent au *Code de pratique canadien des services de cartes de débit*³⁹. Selon eux, il s'agit d'un outil qui fonctionne bien. Ce document ne précise toutefois pas le montant de responsabilité, bien que les institutions aient indiqué qu'elles appliquent actuellement la limite de 50 \$.

La mesure prévoit en outre que le remboursement des pertes au consommateur sera effectué dans le délai prévu par règlement⁴⁰.

Manque à gagner (coût total de 0 \$)

Comme les institutions financières assument déjà la responsabilité des transactions issues du vol, de la fraude, de la perte ou de toute autre forme d'utilisation non autorisée du compte au-delà de la limite de 50 \$, il n'y aurait aucun montant supplémentaire à prévoir.

Quant aux remboursements aux personnes victimes d'une fraude à l'occasion d'une utilisation autorisée, par exemple lors d'un retrait en personne ou au guichet automatique, l'Office ne détient pas de données permettant d'estimer le manque à gagner pour les institutions financières.

³⁹ Voir le texte complet sur : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/industrie/lois-reglements/code-canadien-cartes-debit.html>

⁴⁰ À noter que le délai de 10 jours imposé en vertu du *Code de pratique canadien des services de cartes de débit* concerne celui de la réponse au consommateur et non le remboursement des sommes en cause.

Mesure 30 : Crédit variable – Frais d’adhésion et de renouvellement

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

Coûts directs liés à la conformité aux règles (coût total de 0 \$)

Pour les commerçants de crédit variable non émetteurs de cartes de crédit visés par la mesure, il y aurait des ajustements à apporter à la programmation informatique de leurs systèmes, de même qu’au texte des contrats qu’ils utilisent afin de prendre en compte les exigences de calcul des frais de crédit. Les coûts associés à ces ajustements n’ont pas été quantifiés. En effet, comme les commerçants offrant du crédit variable n’ont pas pour l’instant l’obligation d’être titulaires d’un permis, il n’est pas possible de les recenser efficacement. Toutefois, comme il est indiqué à la mesure 32, ils n’occupent qu’une très faible part du marché, tant en nombre qu’en volume d’affaires.

Manque à gagner (coût total de 0 \$)

Les commerçants de crédit variable non émetteurs de cartes de crédit pourraient restreindre les frais d’adhésion ou de renouvellement qu’ils facturent au consommateur si une partie de ceux-ci doivent être inclus dans les frais de crédit. Ils pourraient ainsi observer une baisse de leur chiffre d’affaires que nous n’avons pas quantifiée.

Mesure 31 : Contrat de crédit – Frais pour cautionnement

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

Selon les organisations sollicitées, la pratique du cautionnement est cantonnée dans un segment étroit du secteur du prêt d’argent. Les institutions financières n’y font pas appel, ce qui limite les coûts associés à la mise en vigueur de la mesure proposée quand le secteur du prêt à la consommation est considéré dans sa globalité.

Coûts directs liés à la conformité aux règles (coût total de 0 \$)

Pour les commerçants de crédit variable non émetteurs de cartes de crédit visés par la mesure, il y aurait des ajustements à apporter à la programmation informatique de leurs systèmes, de même qu’au texte des contrats qu’ils utilisent afin de prendre en compte les exigences de calcul des frais de crédit. Actuellement, 255 entreprises sont titulaires d’un permis de prêteur d’argent délivré par le président de l’Office⁴¹. Toutefois, comme il n’a pas été possible de circonscrire le nombre de ces entités exigeant des cautionnements, les coûts associés à ces ajustements n’ont pas été quantifiés.

Coûts liés aux formalités administratives (coût total de 0 \$)

⁴¹ La liste au 19 janvier 2024 a été consultée sur : <https://www.opc.gouv.qc.ca/a-propos/publication/registre/>.

Selon les renseignements obtenus de la part de l'Office, les contrats de prêt d'argent contiennent déjà des espaces pour indiquer les frais de crédit exigés. La documentation des ententes de cautionnement afin de les inclure dans les frais de crédit ne devrait pas générer de coûts supplémentaires liés aux formalités administratives.

Manque à gagner (coût total de 0 \$)

Les commerçants de crédit variable non émetteurs de cartes de crédit qui exigent un cautionnement pourraient devoir restreindre cette pratique si la caution devait être incluse dans les frais de crédit. Ils pourraient ainsi observer une baisse de leur chiffre d'affaires que nous n'avons pas quantifiée.

Mesure 32 : Permis de crédit variable

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

Selon les renseignements obtenus, le nombre de commerçants visés par cette mesure est peu important. Toutefois, même si le chiffre d'affaires qui est associé aux facilités de crédit variable offertes par ces commerçants est marginal, un encadrement similaire à celui du prêt d'argent apparaît souhaitable. Il est donc prévu d'élargir la portée du permis de prêteur d'argent existant afin de viser également les commerçants offrant du crédit variable plutôt que de créer une nouvelle catégorie de permis. Cette proposition rétablirait par la même occasion une certaine équité administrative en comparaison avec les formalités auxquelles doivent déjà se plier les commerçants qui seront exemptés d'être titulaires d'un tel permis et qui sont les acteurs les plus importants dans ce marché.

Coûts directs liés à la conformité aux règles (coût total de 0 \$)

Les commerçants visés devraient obtenir la délivrance d'un permis par le président de l'Office. En posant l'hypothèse qu'il y aurait une dizaine de demandes⁴² de permis dans la période qui suivra l'adoption de la mesure et que chaque permis coûterait 2 318 \$, soit l'équivalent du tarif actuel pour un permis de prêteur d'argent⁴³, les coûts directs seraient de 23 180 \$ pour une période de deux ans. S'il s'agissait dans tous les cas de crédit à coût élevé, les droits des permis pourraient être augmentés de 50 %, comme c'est déjà le cas pour le prêt d'argent⁴⁴. En somme, il s'agit d'un montant peu significatif par rapport aux activités de l'ensemble du secteur. Cette estimation n'a donc pas été ajoutée au sommaire des coûts.

Coûts liés aux formalités administratives (coût total de 0 \$)

⁴² Selon les renseignements fournis par l'Office, moins de dix entreprises pouvant être assujetties à la mesure proposée ont été identifiées à ce jour.

⁴³ Tarif obtenu sur : <https://www.opc.gouv.qc.ca/commercant/permis-certificat/preteur-argent/permis/demande/>

⁴⁴ *Idem.*

Chaque commerçant ayant à présenter une demande de permis devrait remplir le ou les formulaires prescrits et fournir les documents requis. Cette opération nécessiterait quelques heures de travail par du personnel administratif afin de rassembler les renseignements, de les saisir dans le formulaire et de préparer le paiement des droits. Puisque peu de commerçants sont visés par la mesure et que chacun ne devrait pas investir plus de deux à trois heures à chaque deux ans, les coûts liés aux formalités administratives apparaissent peu significatifs.

Manque à gagner (coût total de 0 \$)

Aucun manque à gagner n'est à prévoir après la mise en vigueur de cette mesure.

Mesure 33 : Courtier en crédit – Interdiction de l'exigence de paiement

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

La modification proposée ne fait qu'ajouter l'interdiction pour le commerçant d'exiger un paiement du consommateur alors qu'il lui était déjà interdit d'en percevoir un. Conséquemment, l'Office n'entrevoit pas de changements significatifs pour les entreprises du secteur. Aucun coût ne devrait découler de l'adoption de cette mesure.

Mesure 34 : Registre de la publicité des droits – Frais de crédit

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

La mesure vise principalement les entreprises du secteur de l'automobile et du secteur du crédit à la consommation et des activités bancaires. Ces dernières devront modifier leurs contrats pour y prévoir, le cas échéant, les frais d'inscription et de consultation au Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM) dans la section portant sur les frais de crédit. Puisque ces contrats feront déjà l'objet de modifications découlant de l'implantation de diverses mesures suggérées dans le présent document, l'Office estime que la solution proposée n'entraînera pas de coûts spécifiques pour les entreprises concernées.

Il convient de mentionner que la mesure aurait pour effet de revenir à la situation qui prévalait avant les changements apportés en 2017 à l'article 70 de la LPC. À noter toutefois que ces frais n'auront pas à être inclus dans le calcul du taux de crédit utilisé par le commerçant.

Mesure 35 : Résiliation de contrat de service – Autorisation du tribunal

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

Considérant que l'introduction d'un droit de résolution autorisé par le tribunal dans les circonstances prévues aux articles 104 à 110 de la LPC fera en sorte que le commerçant n'aura plus à fournir les biens et les services mentionnés au contrat, l'Office estime

qu'aucune perte financière pour les entreprises concernées ne résultera de cette proposition.

4.1.3 Mesures touchant le commerce de détail

Mesure 36 : Commerçant sans permis

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

Cette mesure s'appliquerait aux commerçants qui concluent des contrats de crédit variable ou des contrats de crédit ou de location à long terme à coût élevé sans être titulaire du permis requis par la LPC. Dans les faits, cette mesure viendrait s'harmoniser avec les dispositions déjà en place concernant les contrats de prêt d'argent qui prévoient que, lorsqu'un contrat de prêt d'argent est consenti sans que le commerçant soit titulaire du permis requis, le consommateur peut demander la suppression des frais de crédit et la restitution de ceux déjà payés. La mesure viendrait donc permettre les mêmes recours, pour le consommateur, pour des contrats de prêt d'argent, de crédit variable ou de contrat de crédit ou de location à long terme à coût élevé, lorsque le commerçant n'est pas titulaire du permis requis pour exercer cette activité.

Considérant que les différentes institutions financières sont exemptées de l'obligation d'être titulaire des permis de prêteur d'argent, de commerçant qui conclut des contrats de crédit variable et de commerçant de crédit à coût élevé, cette mesure ne les toucherait pas. Aucun impact financier n'a été calculé sur cette mesure, attendu qu'elle vise à augmenter les droits des consommateurs face à des commerçants qui concluraient des contrats sans être titulaires du permis requis.

Coûts directs liés à la conformité aux règles (coût total de 0 \$)

Les commerçants désirant conclure des contrats de prêt d'argent ou de crédit à coût élevé doivent demander la délivrance des permis nécessaires. La mesure ne créerait pas d'obligation supplémentaire, mais elle procurerait un levier au consommateur et constituerait un incitatif envers le commerçant à se conformer à la loi.

Coûts liés aux formalités administratives (coût total de 0 \$)

Aucun coût lié aux formalités administratives n'est envisagé à la suite de l'adoption de cette mesure.

Manque à gagner (coût total de 0 \$)

Aucun manque à gagner n'est à prévoir après la mise en vigueur de cette mesure.

Mesure 37 : Indication des prix – Modification

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

Les coûts qui pourraient découler de cette mesure seront évalués dans l'analyse d'impact réglementaire qui accompagnera toute proposition de modifications réglementaires à ce sujet.

4.1.4 Mesures touchant le commerce itinérant

Le commerce itinérant est une pratique à laquelle ont recours des commerçants pour la vente de plusieurs types de biens et services. En date du 19 janvier 2024, l'Office octroie 879 permis pour le commerce itinérant au Québec. Le secteur d'activité le plus représenté porte sur les services liés à « la construction, à l'entretien et à la rénovation de l'habitation ». Suivent, les secteurs liés à « la vente d'appareils de chauffage et de climatisation », à « la vente d'aliments, de boissons et de tabac » et à « la vente de vêtements, bijoux et accessoires ».

L'Office reçoit chaque année un nombre important de plaintes de consommateurs relativement à des contrats conclus par des commerçants itinérants. Entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2023, l'organisme en a dénombré plus de 1 500, notamment pour de la vente sous pression. À noter toutefois que ce nombre est probablement surélevé considérant que les plaintes ont été dénombrées par l'addition des différents codes de législation.

Autre statistique digne de mention, la vente itinérante d'appareils de chauffage, de climatisation ou liés à l'énergie a compté pour 70,6 % de toutes les poursuites intentées par l'Office dans le secteur de la construction, de la rénovation et de l'habitation, et pour 24 % de toutes les condamnations obtenues à la suite de poursuites déposées en vertu des lois sous la responsabilité de l'Office entre le 1^{er} avril 2019 et le 1^{er} avril 2024.

Mesure 38 : Interdire le commerce itinérant de certains biens et services

Coûts (coûts totaux de 2 000 000 \$)

Cette mesure permettra au gouvernement d'interdire, sous réserve des exemptions prévues, le commerce itinérant pour certains biens et services identifiés et de se doter d'un pouvoir réglementaire qui lui permettra de déterminer d'autres biens et services qui pourraient faire l'objet d'une même interdiction.

Au nombre des biens et services qui ne pourront plus être vendus par commerce itinérant, sous réserve des exemptions prévues, figurent les appareils de chauffage et de climatisation (par exemple, les thermopompes) ainsi que les services de décontamination et, sauf exception, les services d'isolation. Ces produits ont été déterminés en fonction

des très nombreuses plaintes que l'Office reçoit annuellement au sujet des commerçants itinérants qui en font la vente, ainsi qu'en raison de certaines pratiques problématiques et systémiques adoptées par ces derniers (représentations trompeuses, prix exorbitants, etc.).

L'Office anticipe un manque à gagner pour ces commerçants, mais cette baisse de chiffre d'affaires pourrait néanmoins être compensée ou allégée à la suite d'une restructuration du modèle d'affaires, notamment par l'abandon de la sollicitation active des consommateurs par téléphone ou par porte-à-porte.

Aux fins de la présente analyse, l'Office estime qu'une vingtaine de commerçants itinérants devront changer leur modèle d'affaires pour cesser la vente itinérante de leurs biens ou de leurs services. Les vingt commerçants identifiés ont tous fait l'objet de plus de vingt plaintes au cours des quatre dernières années en lien avec la vente itinérante d'appareils de chauffage et de climatisation ainsi qu'avec l'offre de services de décontamination et d'isolation. Certaines de ces entreprises sont titulaires du permis de commerçant itinérant alors que d'autres exercent leurs activités sans permis.

Dans la mesure où elles ne pourraient pas se prévaloir d'une exemption prévue à cet égard, ces entreprises pourront faire le choix de cesser de solliciter directement les consommateurs ou de conclure des contrats au domicile de ces derniers, ce qui pourrait leur permettre de poursuivre leurs activités en toute légalité. Bien que la mesure pourrait entraîner la fermeture de certaines entreprises qui échoueront à changer leur modèle d'affaires, l'Office soutient que la solution mise de l'avant sera sans impact à moyen terme. En effet, plusieurs des commerçants visés par cette mesure auraient vraisemblablement cessé leurs activités tôt ou tard. Les nombreuses poursuites pénales et civiles intentées à l'endroit de ce type de commerçants itinérants, les maints retraits de permis effectués par l'Office ou retraits de licence réalisés par la Régie du bâtiment du Québec mènent bien souvent à une cessation d'activités après quelques années. La mesure se trouve ainsi à devancer une fermeture anticipée, dans l'intérêt des consommateurs qui éviteront d'être lésés et d'effectuer de multiples démarches pour faire valoir leurs droits.

Afin de diminuer l'impact de la mesure sur le commerce itinérant, les organisations consultées par RCGT ont souligné qu'il était primordial que l'interdiction n'en vienne qu'à toucher seulement les secteurs problématiques, ce que l'Office soutient faire avec la solution proposée.

En somme, l'Office estime que le manque à gagner pour les entreprises impactées par la mesure serait initialement de deux millions de dollars la première année, mais pourrait diminuer progressivement les années suivantes. Cette perte de chiffre d'affaires repose sur l'hypothèse suivante :

- Les 20 commerçants itinérants qui devront modifier leur modèle d'affaires verront leurs revenus diminuer de 20 % la première année.

- En supposant que le chiffre d'affaires moyen de ces 20 commerçants est de 500 000 \$, une baisse de 20 % équivaldrait à 2 000 000 \$.

Mesure 39 : Effet de la résolution du contrat initial

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

Actuellement, si un contrat de vente est conclu avec un commerçant itinérant, pour l'achat d'une thermopompe par exemple, et qu'un contrat distinct portant sur l'entretien de ce bien est conclu avec ce commerçant ou un tiers commerçant, la résolution du contrat de vente de ce bien n'emporte pas automatiquement la résolution du contrat d'entretien. Malgré tout, le consommateur peut se prévaloir de la faculté de résolution pour ce contrat distinct de la façon prévue aux articles 61 et suivants de la LPC pour le résoudre.

Cette mesure vise donc à faciliter l'annulation de ce type de contrat pour le consommateur. Aucun coût n'est associé à cette mesure.

Mesure 40 : Faculté de résolution du contrat

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

Cette mesure vise à assurer le respect des interdictions relatives au commerce itinérant des biens et des services déterminés par règlement, tel que proposé à la mesure 38. Aucun coût supplémentaire n'est à prévoir en lien avec cette mesure.

Mesure 41 : Exercice d'un recours directement contre le commerçant itinérant

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

Cette mesure vise à prévoir certains recours possibles pour le consommateur contre le commerçant, à l'égard d'un contrat conclu avec un tiers commerçant dans certaines circonstances, ainsi que certaines réclamations possibles advenant la résolution du contrat initial. Aucun coût supplémentaire n'est à prévoir en lien avec cette mesure.

Mesure 42 : Délai minimal avant de fournir une prestation de service

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

L'application de cette mesure pourrait amener un manque à gagner pour les commerçants s'empressant de procéder à l'exécution de leur prestation de services à l'intérieur du délai de résolution, dans la mesure où aucune exception à cette règle ne trouverait application. En se conformant à la mesure, ces commerçants ne pourront plus bénéficier de montants payés par des consommateurs découragés par l'exercice du droit de résolution, pour quelque raison que ce soit.

L'Office ne dispose pas de données fiables sur la fréquence à laquelle des consommateurs se découragent de l'exercice du droit de résolution à la suite de la prestation d'un service à l'intérieur du délai de résolution, et ce, en vue de quantifier la valeur de ce manque à gagner pour les entreprises. En effet, il s'agit d'informations qui ne sont pas saisies de façon obligatoire dans le traitement d'une plainte reçue à l'Office.

Mesure 43 : Interdiction relative au contrat de crédit ou au contrat de location à long terme

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

Sous réserve des exemptions prévues, les commerçants itinérants touchés par cette mesure et les autres commerçants de crédit avec qui ils collaborent perdront un certain niveau de chiffre d'affaires, soit les revenus d'intérêt qui sont générés à la suite d'un contrat de crédit.

L'Office ne dispose toutefois pas de données fiables sur le nombre ou le volume des contrats de crédit ou de location à long terme dans le secteur du commerce itinérant en vue de quantifier le total de ce manque à gagner pour les entreprises.

Les commerçants itinérants pourraient également voir leurs ventes baisser si les consommateurs n'ont plus accès aux contrats de crédit ou de louage à long terme pour l'achat d'un bien ou d'un service offert par ceux-ci. Malgré tout, le consommateur qui souhaite se procurer du crédit pourra se tourner vers une institution financière. Cette particularité permet d'envisager que cet impact pourrait être marginal pour les entreprises.

Mesure 44 : Commerce itinérant – Mensualités d'un contrat à durée indéterminée

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

Les contrats à durée indéterminée conclus par des commerçants itinérants devront être modifiés pour y inclure le total des sommes que les consommateurs devront déboursier mensuellement. Cette obligation pourrait entraîner des frais juridiques non récurrents. Bien que l'Office ne détienne pas de données fiables quant au nombre de commerçants itinérants concernés par cette mesure, il estime que l'impact des changements proposés est peu significatif.

4.1.5 Mesures touchant les épiceries

Mesure 45 : Informations relatives aux taxes sur les aliments

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

Revenu Québec propose déjà un régime visant à informer les consommateurs de l'application d'une taxe lors d'une vente taxable. Ainsi, la solution proposée ne fait que renforcer cette obligation pour garantir que le consommateur soit informé avant la vente.

Les commerçants visés par la mesure devront indiquer à proximité du prix de chaque produit alimentaire taxable que ce produit est taxable. Les étiquettes affichées en épicerie devront ainsi être modifiées pour y inclure ce renseignement. Il en ira de même des étiquettes de prix numériques. L'Office estime que les changements suggérés ne nécessiteront pas l'achat d'équipement et qu'ils n'entraîneront pas une augmentation de la charge de travail des commis d'épiceries. Les épiciers devraient pouvoir mettre en œuvre cette solution dans le cadre de leurs activités courantes.

Des coûts de programmation non récurrents pourraient résulter de l'introduction de la mesure. Compte tenu du faible niveau de complexité des efforts informatiques requis pour se conformer à la solution proposée, notamment en regard du volume d'activité des entreprises impactées, l'Office soutient que ces coûts d'implantation sont peu significatifs. Ce raisonnement s'applique également aux mesures 46 à 49.

Mesure 46 : Prix par unité de mesure d'un aliment – Grosseur du caractère

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

Les entreprises qui n'affichent pas une taille de caractère minimale de 16 points pour le prix par unité de mesure sur l'étiquette d'un aliment devront apporter des ajustements à leurs étiquettes pour se conformer à la réglementation. En posant l'hypothèse que ces entreprises sont munies d'appareils permettant de modifier la grosseur des caractères, l'Office estime qu'elles pourront réaliser les changements suggérés dans le cadre de leurs activités courantes, avec le personnel en place. Par conséquent, aucun coût d'implantation n'est envisagé pour l'introduction de cette mesure.

Mesure 47 : Prix par unité de mesure d'un aliment et d'un bien – Normalisation

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

Les entreprises qui affichent sur leurs étiquettes une unité de mesure autre que métrique (par exemple : 0,99 \$ la lb) devront modifier celles-ci. Elles devront également changer les informations des étiquettes qui n'affichent pas une unité de mesure uniforme aux aliments et aux biens de même nature. À l'instar des mesures 45 et 46, l'Office estime

qu'aucun coût ne découlerait de l'implantation de cette mesure, car les étiquettes qui devront être ajustées le seront dans le cadre des activités courantes des entreprises concernées.

Mesure 48 : Prix membre

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

Les entreprises qui affichent sur leurs étiquettes un prix proposé exclusivement aux consommateurs membres d'un programme de fidélisation devront s'assurer que ce prix soit indiqué à côté de celui proposé aux non-membres et qu'il n'excède pas de plus de 25 % la taille des caractères utilisés pour indiquer l'autre prix. Cette mesure vise uniquement le prix des aliments destinés à la consommation humaine. Tout comme les trois précédentes mesures, l'Office estime qu'aucun coût ne découlerait de l'implantation de cette proposition, car les étiquettes qui devront être ajustées le seront dans le cadre des activités courantes des entreprises concernées.

Mesure 49 : Prix d'un bien composant un ensemble

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

Les commerçants concernés devront s'assurer que le prix d'un ensemble d'aliments destinés à la consommation humaine indique clairement, à côté de ce prix, les biens composant cet ensemble qui peuvent être achetés séparément et, le cas échéant, leur prix. Il est aussi proposé que la taille des caractères utilisée pour indiquer le prix de l'ensemble ne puisse pas être inférieure ni excéder de plus de 25 % celle utilisée pour indiquer le prix des biens composant cet ensemble qui peuvent être achetés séparément. Comme analysé précédemment, l'Office soutient que les ajustements requis pour se conformer à la règle pourront être effectués dans le cadre des activités courantes des entreprises. Ainsi, aucun coût n'est associé à la mise en place de cette mesure.

Mesure 50 : Indication des prix – Modification

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

La proposition vient enlever l'obligation d'afficher le prix sur chacun des biens. Elle prévoit plutôt l'obligation générale d'indiquer le prix d'un bien offert en vente. Les coûts qui pourraient résulter de cette mesure seront évalués dans l'analyse d'impact réglementaire qui accompagnera tout projet de règlement venant préciser la portée de cette disposition.

Mesure 51 : Hausse du seuil monétaire prévu à la *Politique d'exactitude des prix*

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

Coûts directs liés à la conformité aux règles (coût total de 0 \$)

Les commerçants visés par la mesure devront remplacer les affiches qu'ils mettent à la vue de leur clientèle afin qu'elles reflètent les modifications apportées à la *Politique d'exactitude des prix*. Si les entreprises choisissent d'utiliser leurs propres affiches, cela leur occasionnerait des coûts de graphisme et d'impression que l'Office estime peu significatifs par établissement. Advenant qu'elles décident plutôt d'acquérir les affiches produites et distribuées par les Publications du Québec, elles devront défrayer un montant qui est actuellement de 20 \$ pour les petits formats et de 50 \$ pour les grands formats⁴⁵.

Manque à gagner (coût total de 0 \$)

Cette mesure n'engendrera aucun manque à gagner pour les entreprises dans la mesure où ces dernières s'assureront de suivre les règles mises en place. Si tel n'est pas le cas, les conséquences financières pour les entreprises seront, s'il y a lieu, de déboursier le 5 \$ supplémentaire prévu pour chaque situation impliquant le non-respect de la *Politique d'exactitude des prix*.

4.1.6 Mesure touchant les restaurants

Mesure 52 : Pourboire

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

La mesure aura une incidence sur les revenus des employés à pourboire, dont la majorité exerce leurs activités dans le milieu de la restauration. Par contre, puisque ces derniers sont des salariés et non des entreprises, le présent document n'a pas à analyser l'impact qu'engendrera la solution proposée sur leur manque à gagner.

Quant aux entreprises qui perçoivent des pourboires, au nombre desquelles on compte principalement les restaurants, elles devront ajuster les options et informations figurant sur leurs terminaux de paiement électronique pour se conformer à la mesure. Selon l'Office, cette manipulation n'entraînera aucun coût pour les commerçants visés qui pourront réaliser celle-ci dans le cadre de leurs activités courantes.

4.1.7 Mesure touchant les stations-service

Mesure 53 : Règles relatives au prix de l'essence

Coûts (coûts totaux de 0 \$)

La mesure ne précise pas les normes à suivre ni les informations à afficher par les exploitants de stations-service. Les coûts de cette proposition seront évalués dans

⁴⁵ Les Publications du Québec, [Petite affiche Politique d'exactitude des prix](#) et [Grande affiche Politique d'exactitude des prix](#).

l'analyse d'impact réglementaire qui accompagnera tout projet de règlement qui sera élaboré à ce sujet, le cas échéant.

4.2. Coûts pour les entreprises

TABLEAU 1

Coûts directs liés à la conformité aux règles
(en dollars)

	Période d'implantation	Coûts par année (récurrents)
Dépenses en capital (acquisition d'un terrain, d'une machinerie, d'un système ou d'un équipement informatique, construction ou modification d'un bâtiment, etc.)	27 550 000 \$	0 \$
Coûts de location d'équipement	0 \$	0 \$
Coûts d'entretien et de mise à jour des équipements	0 \$	0 \$
Dépenses en ressources humaines (consultants, employés, gestionnaires, etc.)	0 \$	400 000 \$
Coûts pour les ressources spécifiques (ex. : trousse, outils, publicité, etc.)	0 \$	0 \$
Autres coûts directs liés à la conformité	0 \$	0 \$
TOTAL DES COÛTS DIRECTS LIÉS À LA CONFORMITÉ AUX RÈGLES	27 550 000 \$	400 000 \$

TABLEAU 2

Coûts liés aux formalités administratives

(en dollars)

	Période d'implantation	Coûts par année (récurrents)
Aucune formalité administrative nouvellement créée		
Coûts liés aux formalités administratives existantes (modification de la formalité administrative déjà existante)		
Coûts de production, de gestion et de transmission des rapports, des enregistrements, des registres et des formulaire d'autorisation	400 000 \$	1 500 000 \$
Dépenses en ressources externes (ex. : consultants)	0 \$	0 \$
Autres coûts liés aux formalités administratives	0 \$	0 \$
Total des coûts liés à la modification des formalités administratives existantes	400 000 \$	1 500 000 \$

TABLEAU 3

Manques à gagner

(en dollars)

	Période d'implantation	Coûts par année (récurrents)
Diminution du chiffre d'affaires	0 \$	30 700 000 \$
Autres types de manques à gagner	0 \$	0 \$
TOTAL DES MANQUES À GAGNER	0 \$	30 700 000 \$

TABLEAU 4

Synthèse des coûts pour les entreprises

(en dollars)

	Période d'implantation	Coûts par année (récurrents)
Coûts directs liés à la conformité aux règles	27 550 000 \$	400 000 \$
Coûts liés aux formalités administratives	400 000 \$	1 500 000 \$
Manques à gagner	0 \$	30 700 000 \$
TOTAL DES COÛTS POUR LES ENTREPRISES	27 950 000 \$	32 600 000 \$

4.3. Économies pour les entreprises

Malgré les allègements suggérés, particulièrement dans la mesure 27, les entreprises consultées n'ont pas fait état d'économies substantielles découlant de l'adoption et de la mise en vigueur de ces propositions.

TABLEAU 5

Économies, revenus supplémentaires pour les entreprises et participation du gouvernement

	Période d'implantation	Économies, revenus supplémentaires pour les entreprises et participation du gouvernement pour atténuer le coût du projet par année (récurrents)
Économies liées à la conformité aux règles		
Économies liées à l'achat d'équipements moins coûteux qu'à l'habituel	0 \$	0 \$
Réduction d'autres coûts liés aux formalités administratives	0 \$	0 \$
Revenus supplémentaires à la suite de l'augmentation des tarifs payables aux entreprises	0 \$	0 \$

Contribution gouvernementale sous différentes formes (de réduction de taxes, crédit d'impôts, subventions, etc.)	0 \$	0 \$
TOTAL EFFETS FAVORABLES AU PROJET (DES ÉCONOMIES POUR LES ENTREPRISES, REVENUS SUPPLÉMENTAIRES ET CONTRIBUTION DU GOUVERNEMENT POUR ATTÉNUER LE COÛT DU PROJET)	0 \$	0 \$

4.4. Synthèse des coûts et des économies

TABLEAU 6

Synthèse des coûts et des économies

(en dollars)

	Période d'implantation	Coûts, économies, revenus supplémentaires pour les entreprises et participation du gouvernement pour atténuer le coût du projet par année (récurrents)
Total des coûts pour les entreprises	27 950 000 \$	32 600 000 \$
Revenu supplémentaire pour les entreprises	0 \$	0 \$
Participation du gouvernement pour atténuer le coût du projet	0 \$	0 \$
Total des économies pour les entreprises	0 \$	0 \$
COÛTS NETS POUR LES ENTREPRISES	27 950 000 \$	32 600 000 \$

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

De nombreuses statistiques tirées de sites gouvernementaux et de publications spécialisées ont fourni les bases de l'estimation des coûts potentiels associés à l'application des mesures proposées. À ces données se sont ajoutées les estimations que les participants ont colligées par rapport à certains aspects des mesures qui touchaient directement leurs activités.

Les tableaux ci-après exposent les valeurs estimatives principales de quantités et de coûts, unitaires ou selon une autre base. Ces valeurs ont servi à brosser un portrait des conséquences financières des mesures proposées pour lesquelles des calculs étaient possibles et appropriés. Les hypothèses élaborées pour estimer les coûts et les économies sont détaillées à la section 4.1 du présent document.

Secteur automobile (SCIAN 441)		
Donnée étudiée	Valeur	Sources
Coût estimatif moyen de programmation ou de modification d'un système informatique	100 000 \$	Estimation basée sur les entrevues avec les participants La valeur des modifications à envisager pour ajuster la programmation informatique des logiciels comprend les salaires, les honoraires, les fournitures et les équipements de base pour réaliser toutes les étapes du changement comme la planification, l'analyse, la sécurité, la codification, la communication, les tests, la documentation, la formation des utilisateurs, l'implantation et le contrôle de la qualité. Chaque modification à un programme, si petite soit-elle, est susceptible d'entraîner des erreurs ou des incohérences dans le traitement de l'information. L'échange des données avec des tiers ou d'autres applications doit aussi être pris en compte dans l'exercice de modification d'une programmation.
Coût estimatif moyen de programmation ou de modification d'un système informatique	50 000 \$	Estimation basée sur les entrevues avec les participants en prenant en compte le fait que les différentes entités visées sont de tailles différentes et auront donc nécessairement des coûts différents. Nous nous sommes basés sur l'estimation de programmation de 100 000 \$ fournie par les participants (qui font partie des plus grandes entités visées), et nous avons réduit ce montant pour prendre en considération la grande majorité des plus petites entités.
Nombre de membres de l'ACFL actifs au Québec	8	https://www.cfla-acfl.ca/files/public/uploads/2020/10/CFLA-2020_Annual_Report.pdf
Nombre moyen de locations de véhicules neufs au Québec par année	170 000	Entrevue avec les participants
% des transactions se rapportant à des véhicules neufs en location à long terme au Québec	38 %	Entrevue avec les participants Ce % a été utilisé pour trouver la portion des véhicules neufs loués au Québec à partir des ventes de véhicules neufs.
Chiffre d'affaires des ventes de véhicules au Québec	35 780 857 920 \$	Estimation à partir du chiffre d'affaires au Canada (https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=2010006402) tous types confondus et du % des ventes du Québec par rapport au Canada.

Crédit à la consommation et activités bancaires (SCIAN 5222)		
Donnée étudiée	Valeur	Sources
Nombre d'entreprises faisant du financement de ventes à crédit	30	Nous avons commencé par vérifier les banques ayant une succursale dans la province de Québec au site web suivant : https://www.payments.ca/sites/default/files/06-25-mbrbnksn_1.pdf Puisque certaines banques n'ont pas de succursales au Québec mais peuvent avoir des clients au Québec, nous avons fait une seconde recherche, et avons ajouté les banques faisant affaire au Québec trouvées sur ce site: https://fr.wikipedia.org/wiki/Liste_des_banques_canadiennes
Nombre d'émetteurs de cartes de crédit	20	Les émetteurs de cartes de crédit ont été trouvés aux endroits suivants : https://itools-ioutils.fcac-acfc.gc.ca/CCCT-OCCC/SearchFilter-fra.aspx https://hellosafe.ca/cartes-de-credit Pour compléter la liste des émetteurs de cartes de crédit, nous avons vérifié la liste provenant du rapport de 2019, et nous sommes ensuite allés vérifier si les émetteurs de cartes de crédit restants étaient toujours actifs au Québec.
Valeur totale des transactions de carte de crédit au Canada en 2019	615 154 000 000 \$	https://www.payments.ca/sites/default/files/paymentscanada_canadianpaymentsmethodsandtrendreport_2020_fr.pdf
% des détenteurs de cartes ayant reporté un solde au mois suivant	30 %	https://www.payments.ca/sites/default/files/paymentscanada_canadianpaymentsmethodsandtrendreport_2020_fr.pdf
Taux d'intérêt moyen des cartes de crédit	19 %	https://www.4pillars.ca/blog/comment-fonctionne-linteret-sur-les-cartes-de-credit-au-canada#:~:text=Le%20taux%20moyen%20d'int%C3%A9r%C3%AAt,pr%C3%A9sent%C3%A9%20comme%20un%20pourcentage%20annuel.
Nombre de DMS et logiciels de direction financière présentement utilisés au Québec	13	Estimation des participants (secteur automobile)
Nombre d'institutions financières principales	8	Estimation à partir de la liste de banques exerçant des activités au Canada selon le Bureau du surintendant des institutions financières du Canada. Cette liste a été ajustée afin de considérer seulement les principales entreprises ayant des activités sur le territoire québécois. À cette liste s'ajoute le Mouvement des Caisses Desjardins pour un total de 8.

4.6. Consultation des parties prenantes sur les hypothèses de calcul des coûts et d'économies

Dans le cadre de l'analyse d'impact réglementaire, Mallette a consulté les parties prenantes suivantes pour estimer les coûts et les économies des mesures proposées :

- Association canadienne de financement et de location (ACFL)
- Association des banquiers canadiens (ABC)
- Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec (AMVOQ)
- Banque Nationale
- Conseil canadien du commerce de détail (CCCD)
- Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ)
- Global Automakers of Canada
- Groupe Park Avenue inc.
- Le Prix du Gros (9097-8875 Québec inc.)
- Mouvement des Caisses Desjardins (Desjardins)

De son côté, RCGT a consulté les parties prenantes suivantes pour estimer les coûts et les économies des mesures proposées :

- Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI)
- Conseil québécois du commerce de détail (CQCD)

4.7 Autres avantages, bénéfiques et inconvénients de la solution projetée

L'Office considère que les mesures proposées auront un impact positif sur la santé financière des Québécois.

La mesure 23 pourrait générer des gains financiers pour les consommateurs qui paieront moins de frais de crédit. Le consommateur bénéficierait donc de cette somme supplémentaire qu'il pourrait réinjecter dans l'économie.

Mis à part l'avantage de la mesure précédente, il n'y a aucun autre avantage, bénéfique ou inconvénient significatif autres que ceux soulevés dans les sections 1 et 2 de ce document.

5. APPRÉCIATION DE L'IMPACT ANTICIPÉ SUR L'EMPLOI

Grille d'appréciation de l'impact sur l'emploi

√ 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))	
<input type="checkbox"/>	500 et plus
<input type="checkbox"/>	100 à 499
<input type="checkbox"/>	1 à 99
Aucun impact	
<input type="checkbox"/>	0
Impact défavorable (perte nette globale d'emplois au cours des 3 à 5 prochaines années pour le(s) secteur(s) touché(s))	
<input checked="" type="checkbox"/>	1 à 99
<input type="checkbox"/>	100 à 499
<input type="checkbox"/>	500 et plus

Analyse et commentaires :

De façon générale, les mesures proposées n'auraient pas pour effet de mettre fin à des emplois. Certaines mesures ajoutent des tâches administratives ou d'analyse qui n'avaient pas à être réalisées auparavant, toutefois, sans impact significatif selon les participants à la démarche.

De plus, les développements informatiques qui deviendraient nécessaires à la suite de la mise en place des mesures auraient un impact positif sur l'emploi. Cependant, selon les informations recueillies, les tâches supplémentaires pourraient être réalisées par le personnel actuellement en place, sans création directe de nouveaux emplois.

Toutefois, en ce qui concerne la mesure 38, l'Office estime que l'entrée en vigueur de l'interdiction de la vente itinérante de certains biens et services pourrait entraîner la perte temporaire d'un maximum de 20 emplois, soit 20 % des effectifs, considérant que les commerçants itinérants déclarent généralement avoir moins de 5 représentants et que 20 entreprises ont été identifiées. Advenant une restructuration réussie du modèle d'affaires de ces entreprises, la mesure n'aurait aucun impact sur l'emploi.

6. PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES (PME)

Les changements législatifs proposés, tout comme le fardeau des règles qui en découle, ne sont pas modulés spécifiquement selon la taille des entreprises. Cette situation engendre des conséquences qui pourraient s'avérer différentes selon le secteur d'activités auquel les mesures s'appliqueront.

Le secteur de la vente d'automobiles est essentiellement constitué de PME. Par conséquent, il est possible de conclure que les mesures proposées ont été élaborées en considérant la taille des organisations qui auront à appliquer les règles qui seront adoptées et qu'aucun ajustement particulier n'est requis.

Pour le secteur du crédit à la consommation et des activités bancaires, les mesures principales toucheraient surtout les grandes institutions financières. Toutefois, les mesures 23 à 28, 30 et 31 visent aussi un grand nombre de PME. Dans ces cas précis, les mesures ont pour objectif de contrer certaines pratiques abusives auxquelles se livrent des organisations de petites et moyennes tailles. L'absence de dispositions spécifiques aux PME s'explique ici d'elle-même.

Pour les secteurs du commerce de détail, des épiceries, de la restauration et des stations-service, presque exclusivement composés de PME, la logique exposée pour les mesures touchant le secteur de la vente d'automobiles peut aussi être appliquée.

Concrètement, 86 % du total des 27,95 M\$ de coûts d'implantation présentés dans cette analyse vise les grandes institutions financières, soit 23,95 M\$. L'impact économique non récurrent des mesures de l'actuelle loi sur les PME se limite ainsi à 4 M\$.

7. COMPÉTITIVITÉ DES ENTREPRISES

Certaines des mesures proposées s'inspirent de l'*Accord relatif à l'harmonisation des lois sur la divulgation du coût du crédit au Canada*, qui a été conclu entre le gouvernement fédéral, les provinces et les territoires, ainsi que de la réglementation fédérale. Ces mesures sont donc moins susceptibles d'avoir un impact sur la compétitivité des entreprises.

Selon les échanges intervenus entre Mallette et les principales parties prenantes, certaines des mesures envisagées entraîneraient la mise en place de dispositions législatives qui ne seraient en vigueur qu'au Québec, comme énumérées dans le tableau ci-dessous. Ces mesures, restrictives comparativement à celles en place ailleurs au Canada, pourraient réduire légèrement la profitabilité des entreprises québécoises exerçant leurs activités dans le secteur de l'automobile ainsi que dans le secteur du crédit à la consommation et des activités bancaires.

Tableau relevant les principales mesures pour lesquelles les règles du Québec sont jugées plus contraignantes que celles ayant cours dans d'autres provinces canadiennes

Mesures	Description des différences
Mesure 15 : Publicité – Louage à long terme	Le contenu des publicités qui est permis au Québec n'est pas le même que dans le reste du Canada. Selon les participants, les entreprises actives à la fois au Québec et ailleurs doivent se conformer à une loi différente au Québec, ce qui constitue un irritant.
Mesure 21 : Indication de la limite de crédit souhaitée	L'adoption de la mesure rendrait obligatoire la précision de la limite de crédit souhaitée par le consommateur (seulement au Québec, pas d'harmonisation avec la législation fédérale C-86).
Mesure 22 : Dépassement de la limite de crédit	Le consommateur d'une autre province peut se soustraire à l'envoi d'un avis de dépassement (selon C-86), ce qui ne serait pas le cas au Québec avec l'adoption de la mesure. La gestion des comptes des consommateurs du Québec devrait être différente par rapport à ceux du reste du Canada (alourdissement pour les banques).
Mesure 23 : Imputation des versements	Au niveau fédéral, le <i>Règlement sur les pratiques commerciales en matière de crédit</i> précise deux options en ce qui concerne l'imputation des versements, soit une méthode identique à celle proposée au Québec, soit d'appliquer les versements au prorata de soldes de dettes, sans égard au taux de crédit applicable. Les banques à charte canadiennes, étant assujetties à cette loi fédérale, devraient donc opérer de façon différente au Québec par rapport à ailleurs au Canada. Cela engendrerait des coûts additionnels pour celles-ci, tels que la modification de leurs

	systèmes informatiques spécifiquement pour les opérations au Québec.
--	--

8. COOPÉRATION ET HARMONISATION RÉGLEMENTAIRES

En vertu de la réglementation fédérale, le consommateur doit être avisé lorsque son crédit disponible est inférieur à un certain montant; une institution ne peut pas fournir de chèques à tirer au compte de la carte de crédit d'un emprunteur sans avoir préalablement obtenu son consentement exprès; lorsque différents taux d'intérêt s'appliquent dans un compte de carte de crédit, l'institution répartit tout paiement qui excède le paiement minimum de l'une ou l'autre des manières suivantes : (1) elle l'impute sur la somme due ayant le taux d'intérêt le plus élevé et impute tout reliquat, sur les autres sommes dues, par ordre décroissant des taux d'intérêt ou (2) elle l'impute sur chacune des sommes dues dans la proportion qu'elles représentent par rapport au solde impayé du compte de la carte de crédit; lorsqu'un emprunteur omet de s'acquitter d'une obligation, la banque peut imposer des frais afin de recouvrer les dépenses raisonnables pour traiter un effet donné en remboursement du prêt et qui a été refusé; si la convention de crédit est modifiée, la banque doit remettre une déclaration écrite contenant des informations relatives à toute augmentation du total à payer ou du coût d'emprunt. *L'Accord relatif à l'harmonisation des lois sur la divulgation du coût du crédit au Canada* prévoit que lorsque la valeur résiduelle estimative diffère de la juste valeur marchande à la fin du bail, l'obligation du locataire devrait être limitée, notamment, à trois fois la mensualité moyenne.

Le *Code de pratique canadien des services de cartes de débit* est un code dont l'adhésion et l'application par l'émetteur d'une carte de débit est volontaire. Il ne lie pas l'émetteur s'il n'est pas reproduit dans le contrat conclu pour l'utilisation de la carte. Il a fait l'objet de critiques. Il pose comme principes que le détenteur d'une carte est responsable de toute utilisation autorisée de sa carte valide et qu'il est responsable des erreurs qu'il commet en faisant des entrées aux terminaux de point de service, ou encore s'il fait un dépôt frauduleux ou sans valeur. Il prévoit des exceptions où le détenteur n'est pas responsable des pertes attribuables à des situations indépendantes de sa volonté.

L'Alberta et l'Ontario ont adopté des restrictions quant à la vente directe de certains biens et services liés à l'énergie, de même qu'à la sollicitation d'un tel contrat.

En somme, comme détaillé dans la section 4.1 de la présente analyse, certaines de mesures proposées permettraient une meilleure harmonisation avec la réglementation fédérale alors que d'autres introduiraient des règles distinctes. Dans tous les cas, les dispositions envisagées n'entraveraient en rien la libre circulation des personnes, des biens, des services ou des investissements entre le Québec et l'Ontario ou un autre partenaire commercial du Québec.

9. 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.

10. CONCLUSION

Depuis plusieurs années, les cinq lois dont l'Office est responsable de surveiller l'application font l'objet d'une modernisation. Il convient de continuer cette modernisation afin que ces lois demeurent des outils efficaces pour répondre aux différentes problématiques résultant des transformations continues du marché de la consommation.

Parmi ces problématiques figure le maintien de pratiques qui, pour le consommateur, ont notamment pour effet de contribuer à la détérioration de sa situation financière et de nuire à l'exercice de ses droits.

Comme indiqué à la section 2 de cette analyse, les mesures proposées permettraient de résorber ces problèmes.

L'ensemble des mesures proposées entraînerait, par année, des coûts de 32,6 M\$ et des économies de 0 \$ (coût net de 32,6 M\$) pour les entreprises. L'implantation de ces mesures occasionnerait pour celles-ci des coûts de 27,95 M\$, dont 27,58 M\$ sont des coûts de développement informatique.

Concrètement, 86 % du total des 27,95 M\$ de coûts d'implantation présentés dans cette analyse vise les grandes institutions financières, soit 23,95 M\$. Ce dernier montant, associé à des coûts de développement informatique, représente une infime proportion de la valeur des logiciels déclarée dans les états financiers des institutions financières actives au Québec.

En ce qui concerne les PME, les coûts d'implantation des mesures proposées se limitent à 4 M\$. De façon générale, les modifications législatives suggérées n'auraient aucun

impact sur l'emploi. Toutefois, la mesure relative à l'interdiction de la vente itinérante de certains biens et services pourrait entraîner la perte maximale de 20 emplois si les 20 commerçants identifiés ne modifient pas leur modèle d'affaires considéré comme étant problématique. Cette loi ne compromettra pas les échanges entre le Québec et ses partenaires commerciaux.

Enfin, plusieurs des modifications législatives proposées auront un impact financier positif majeur pour le consommateur québécois, et ce, bien au-delà du total des coûts estimés pour les entreprises.

11. MESURES D'ACCOMPAGNEMENT

Pour permettre aux commerçants d'agir conformément à la Loi, la diffusion d'un communiqué de presse est prévue à des moments clés du processus législatif. Des publications seront faites dans les médias sociaux. Une mise à jour du site Web de l'Office et des documents d'information est également prévue. Des communications écrites seront envoyées aux associations de commerçants ainsi qu'aux commerçants afin de les informer des modifications législatives qui les concernent.

12. PERSONNE-RESSOURCE

Nicholas Toupin
400, boulevard Jean-Lesage, bur. 450
Québec (Québec) G1K 8W4
nicholas.toupin@opc.gouv.qc.ca

13. LES ÉLÉMENTS DE VÉRIFICATION CONCERNANT LA CONFORMITÉ DE L'ANALYSE D'IMPACT RÉGLEMENTAIRE

1	Responsable de la conformité des AIR	Oui	Non
	Est-ce que l'AIR a été soumise au responsable de la conformité des AIR de votre ministère ou organisme?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Sommaire exécutif	Oui	Non
	Est-ce que le sommaire exécutif comprend la définition du problème, la proposition du projet, les impacts, les exigences spécifiques ainsi que la justification de l'intervention?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Est-ce que les coûts globaux et les économies globales sont indiqués au sommaire exécutif?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Définition du problème	Oui	Non
	Est-ce que la définition du problème comprend la présentation de la nature du problème, le contexte, les causes et la justification de la nécessité de l'intervention de l'État ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Proposition du projet	Oui	Non
	Est-ce que la proposition du projet indique en quoi la solution projetée est en lien avec la problématique?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Analyse des options non réglementaires	Oui	Non
	Est-ce que les solutions non législatives ou réglementaires ont été considérées ou est-ce qu'une justification est présentée pour expliquer les raisons du rejet des options non réglementaires ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Évaluations des impacts		
6.1	Description des secteurs touchés	Oui	Non
	Est-ce que les secteurs touchés ont été décrits (le nombre d'entreprises, nombre d'employés, le chiffre d'affaires)?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2	Coûts pour les entreprises		
6.2.1	Coûts directs liés à la conformité aux règles	Oui	Non
	Est-ce que les coûts directs liés à la conformité aux règles ont été quantifiés en \$?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.2	Coûts liés aux formalités administratives	Oui	Non
	Est-ce que les coûts liés aux formalités administratives ont été quantifiés en \$?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Si l'exigence du « un pour un » s'applique, est-ce que le coût associé aux formalités administratives abolies compense complètement le coût associé à la formalité administrative nouvellement créée?	n/a	<input type="checkbox"/>
	Si la compensation du coût associé aux formalités administratives abolies est insuffisante, y'a-t-il une compensation additionnelle proposée, notamment l'économie provenant des autres formalités administratives, réduction de fréquences, prestations électroniques, exemptions partielles d'une certaine catégorie d'entreprises ?	n/a	<input type="checkbox"/>
	Si une formalité a fait l'objet d'une demande d'exemption à l'exigence du « un pour un », est-ce que le MO a reçu un avis du Bureau de la gouvernance et de la coopération réglementaires du ministère de l'Économie et de l'Innovation à l'effet que l'exemption est conforme à l'une ou l'autre des situations prévues à l'article 10 de la Politique?	n/a	<input checked="" type="checkbox"/>
6.2.3	Manques à gagner	Oui	Non
	Est-ce que les coûts associés aux manques à gagner ont été quantifiés en \$?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2.4	Synthèse des coûts pour les entreprises (obligatoire)	Oui	Non
	Est-ce que le tableau synthèse des coûts pour les entreprises (obligatoire) a été réalisé et incorporé à l'AIR en \$?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3	Économies pour les entreprises (obligatoire)	Oui	Non
	Est-ce que le tableau sur les économies pour les entreprises (obligatoire) a été réalisé et incorporé à l'AIR en \$?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6.4	Synthèse des coûts et des économies (obligatoire)	Oui	Non
	Est-ce que le tableau synthèse sur les coûts et les économies pour les entreprises (obligatoire) a été réalisé et incorporé à l'AIR?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.5	Hypothèses utilisées pour l'estimation des coûts et des économies	Oui	Non
	Est-ce que l'analyse présente les hypothèses utilisées afin d'estimer les coûts et les économies pour les entreprises?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.6	Élimination des termes imprécis dans les sections portant sur les coûts et les économies	Oui	Non
	Est-ce que les termes imprécis tels que « impossible à calculer, coût faible, impact négligeable » dans cette section portant sur les coûts et les économies pour les entreprises ont été éliminés?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.7	Consultation des parties prenantes sur les hypothèses de calcul de coûts et d'économies dans le cas du projet de loi ou du projet de règlement	Oui	Non
	Est-ce que le processus de consultation pour les hypothèses de calcul de coûts et d'économies a été prévu?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<p>Au préalable : <input checked="" type="checkbox"/> (cocher)</p> <p>Durant la période de publication préalable du projet de règlement à la <i>Gazette officielle du Québec</i> ou lors la présentation du projet de loi à l'Assemblée nationale <input type="checkbox"/> (cocher)</p>		
6.8	Autres avantages, bénéfices et inconvénients de la solution projetée	Oui	Non
	Est-ce que l'AIR fait état des autres avantages, bénéfices et inconvénients de la solution projetée pour l'ensemble de la société (entreprises, citoyens, gouvernement, etc.)?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Appréciation de l'impact anticipé sur l'emploi	Oui	Non
	Est-ce que la grille d'appréciation de l'impact sur l'emploi a été insérée à l'AIR?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Est-ce que l'effet anticipé sur l'emploi a été quantifié et la case correspondante à la grille d'appréciation de l'impact sur l'emploi cochée?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Petites et moyennes entreprises (PME)	Oui	Non
	Est-ce que les règles ont été modulées pour tenir compte de la taille des entreprises ou dans le cas contraire est-ce que l'absence de dispositions spécifiques aux PME a été justifiée?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Compétitivité des entreprises	Oui	Non
	Est-ce qu'une analyse comparative des règles avec des principaux partenaires commerciaux du Québec a été réalisée?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Coopération et harmonisation réglementaires	Oui	Non
	Est-ce que des mesures ont été prises afin d'harmoniser les règles entre le Québec et l'Ontario lorsqu'applicable et, le cas échéant, avec les autres partenaires commerciaux ou est-ce que l'absence de dispositions particulières en ce qui concerne la coopération et l'harmonisation réglementaire a été justifiée?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Fondements et principes de bonne réglementation	Oui	Non
	Est-ce que l'analyse fait ressortir dans quelle mesure les règles ont été formulées en respectant les principes de bonne réglementation et les fondements de la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif – Pour une réglementation intelligente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Mesures d'accompagnement	Oui	Non
	Est-ce que les mesures d'accompagnement qui aideront les entreprises à se conformer aux nouvelles règles ont été décrites ou est-ce qu'il est indiqué clairement qu'il n'y a pas de mesures d'accompagnement prévues?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>