

ANALYSE D'IMPACT RÉGLEMENTAIRE

Réalisée par l'Office de la protection du consommateur
et Raymond Chabot Grant Thornton

**Projet de règlement modifiant
le Règlement d'application de la Loi
sur la protection du consommateur**

4 juin 2018

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Le 15 novembre 2017, l'Assemblée nationale a adopté à l'unanimité le projet de loi 134, la Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation (2017, chapitre 24, ci-dessous loi 24). Cette loi, sauf quelques articles qui le sont déjà, entrera en vigueur aux dates déterminées par le gouvernement.

Plusieurs des mesures prévues à la loi 24 qui modifient la Loi sur la protection du consommateur (LPC) doivent être complétées ou précisées par règlement. C'est pourquoi l'Office de la protection du consommateur, à la demande de la ministre de la Protection des consommateurs et de l'Habitation, soumet au Conseil des ministres des modifications au Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur (RPC).

Ces modifications :

- énoncent les renseignements dont devrait tenir compte le commerçant avant de conclure un contrat de crédit, afin d'être réputé avoir évalué la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé ou de respecter les obligations d'un contrat de louage à long terme;
- déterminent à quel taux un contrat de crédit serait considéré comme à taux élevé ainsi que les règles particulières qui s'appliqueraient aux contrats de crédit à coût élevé :
 - modalités de calcul du ratio d'endettement du consommateur;
 - ratio d'endettement (45 %) au-delà duquel le consommateur serait présumé avoir contracté une obligation excessive, abusive ou exorbitante au sens de la loi;
 - contenu du document que le commerçant devrait remettre au consommateur avant la conclusion du contrat;
 - mention obligatoire à inscrire sur le contrat si le ratio d'endettement du consommateur excède 45 %.
- visent à assujettir à la LPC les contrats de crédit (par exemple des cartes ou marges de crédit) conclus avant ou après un contrat de crédit hypothécaire;
- bonifient, comme le prévoit la loi, le régime de protection applicable aux programmes de fidélisation, en énonçant :
 - les renseignements que devrait fournir le commerçant au consommateur avant qu'il adhère au programme;
 - les conditions auxquelles les unités d'échange accumulées dans le programme (points, milles, dollars, etc.) pourraient expirer;
 - le délai à l'intérieur duquel le commerçant doit informer le consommateur des modifications apportées à un programme de fidélisation, ainsi que la façon de le faire;
 - les éléments du contrat relatif à un programme de fidélisation qui ne pourraient pas être modifiés.
- établissent le montant du cautionnement que devraient fournir les commerçants de service de règlement de dettes, ainsi que le maximum de frais et horaires qu'il leur serait possible de percevoir.

De plus, ces modifications exemptent :

- certains programmes de fidélisation des règles prévues par la loi;

- des entreprises (notamment les banques et les coopératives de services financiers) de l'obligation de se procurer un permis de commerçant de crédit à coût élevé si elles concluent des contrats de crédit à coût élevé;
- les titulaires d'un permis de courtier hypothécaire de l'application de la LPC;
- les véhicules routiers neufs (en plus des automobiles neuves) du droit de résolution inscrit dans certains contrats de crédit servant à financer ces véhicules.

Enfin, les règles déterminent les modalités par lesquelles une association de commerçants, dont les membres doivent fournir un cautionnement en vertu de la LPC, peut se porter caution pour ses membres. Cette possibilité est déjà offerte aux associations du secteur des véhicules routiers.

Selon l'évaluation faite par Raymond Chabot Grant Thornton (RCGT), les coûts des règles proposées sur les entreprises visées s'élèveraient à 14 640 725 \$ \$ sur cinq ans, tandis que ceux des économies relatives aux mêmes règles seraient de 4 773 783 \$ sur cinq ans, pour un coût net de 9 866 942 \$ sur cinq ans.

Dans la mesure du possible, l'Office s'est inspiré des règles adoptées par l'Ontario ou par d'autres provinces canadiennes afin de préserver la compétitivité des entreprises visées. L'Office a consulté plusieurs parties prenantes dans le contexte de l'élaboration des règles (voir partie 4.6) et il a tenu compte de nombreux commentaires formulés dans le choix et les modalités des mesures retenues.

1. DÉFINITION DU PROBLÈME

Le 15 novembre 2017, l'Assemblée nationale a adopté à l'unanimité le projet de loi 134, la Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation (2017, chapitre 24, ci-dessous loi 24). Cette loi, sauf quelques articles qui le sont déjà, entrera en vigueur aux dates déterminées par le gouvernement.

La loi 24 vise notamment à :

- encadrer les pratiques des entreprises de règlement de dettes et celles qui offrent du crédit à coût élevé;
- contribuer à une meilleure information des consommateurs;
- actualiser des règles relatives au crédit à la consommation (cartes de crédit, marges de crédit, prêt d'argent, etc.);
- encadrer les programmes de fidélisation.

Cette loi modifie trois lois sous la responsabilité de l'Office de la protection du consommateur (l'Office), dont la Loi sur la protection du consommateur (LPC). Plusieurs des mesures prévues à la loi 24 doivent être complétées ou précisées par règlement. C'est pourquoi l'Office, à la demande de la ministre de la Protection des consommateurs et de l'Habitation, soumet au Conseil des ministres des modifications au Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur (RPC).

Ces modifications réglementaires visent à répondre aux problèmes suivants.

Crédit à la consommation

Exemption au droit de résolution de certains contrats de crédit pour les véhicules routiers neufs

L'article 73 de la LPC prévoit qu'un consommateur peut mettre fin, à sa discrétion, à un contrat assorti d'un crédit¹ sans frais ni pénalité, dans les deux jours qui suivent celui où chacune des parties (consommateur et commerçant) est en possession d'un double du contrat. L'article 150.23 comprend une disposition similaire visant cette fois les contrats de louage à valeur résiduelle garantie².

L'article 70 du RPC exempte toutefois de l'application des articles 73 et 150.23 de la LPC les contrats assortis d'un crédit et les contrats de louage à valeur résiduelle garantie qui ont pour objet une automobile neuve dont le consommateur a pris livraison. Cette exemption a été accordée en raison de la dépréciation

¹ La LPC prévoit trois types de contrats de crédit : contrat de prêt d'argent, contrat de crédit variable (carte de crédit, marge de crédit, etc.) et contrat assorti d'un crédit. Ce dernier comprend tous les autres contrats assortis d'un crédit dont le contrat de vente à tempérament (contrat par lequel un achat est financé par le commerçant, qui cède généralement le contrat à une institution financière, le consommateur payant alors le bien en faisant une série de versements sur une période donnée). Ainsi, un contrat par lequel le consommateur s'engage à payer dans un an le prix de vente, moyennant des frais de crédit, est un contrat assorti d'un crédit.

² Le contrat de louage à valeur résiduelle garantie est un contrat de louage (location) à long terme d'un bien, par exemple une automobile, en vertu duquel le consommateur garantit au commerçant que, une fois expirée la période de location, ce dernier obtiendra au moins une certaine valeur de l'aliénation (transfert de la propriété) du bien.

considérable de valeur que subit une automobile au moment de cette prise de livraison.

Or, des véhicules routiers neufs autres que des automobiles font également l'objet d'une dépréciation importante lors de leur prise de livraison par un consommateur. Pensons par exemple aux motocyclettes ou aux motoneiges.

Évaluation de la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé ou d'exécuter les obligations découlant d'un contrat de louage à long terme

La loi 24 oblige les commerçants à évaluer la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé avant de conclure un contrat de crédit. La loi 24 oblige également les commerçants à évaluer la capacité du consommateur à exécuter les obligations découlant d'un contrat de louage à long terme.

Est réputé satisfaire à cette obligation le commerçant qui tient compte, dans son évaluation, des **renseignements déterminés par règlement** et dont la cueillette a été effectuée conformément aux **modalités prévues au règlement**.

Sont également réputés satisfaire à cette obligation les commerçants, comme les institutions financières, qui :

- sont assujettis à certaines lois dont l'Autorité des marchés financiers surveille l'application ou à la Loi sur les banques, à la Loi sur les sociétés d'assurance, à la Loi sur les associations coopératives de crédit ou à la Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt;
- et qui sont tenus de suivre des pratiques de gestion saine et prudente ou de saines pratiques commerciales en matière de crédit à la consommation.

Contrats de crédit à coût élevé

Au cours des dernières années, l'Office a observé l'émergence d'un marché secondaire du crédit à la consommation, en marge des institutions financières comme les banques et le Mouvement des caisses Desjardins. Ce marché secondaire est caractérisé par la multiplication d'offres et de pratiques qui peuvent avoir des effets néfastes sur les consommateurs aux prises avec un problème d'endettement.

La loi 24 impose des obligations particulières aux commerçants qui concluent des contrats de crédit à coût élevé. Le législateur a cependant prévu que certaines modalités et certaines de ces obligations soient précisées par règlement, soit :

- les caractéristiques permettant de qualifier un contrat de crédit comme étant à coût élevé;
- les modalités encadrant la délivrance du permis de commerçant de contrat de crédit à coût élevé;
- les modalités relatives à la remise de documents qui font état de l'évaluation qui a été faite de la capacité du consommateur à rembourser le crédit demandé et des informations relatives à son ratio d'endettement;
- la façon dont doit se calculer ce ratio d'endettement;
- le ratio d'endettement au-delà duquel le consommateur qui a conclu un contrat de crédit à coût élevé est présumé avoir contracté une obligation excessive, abusive ou exorbitante au sens de la LPC.

Contrats de crédit garantis par une hypothèque immobilière

Les articles 21 et 22 du Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur (RPC) exemptent les contrats de crédit garantis par une hypothèque immobilière de l'application de dispositions de la LPC, telles que la résiliation et la résolution du contrat, les règles à suivre pour le commerçant en cas de défaut du consommateur et le recours de ce dernier s'il vit cette situation.

Traditionnellement, l'hypothèque immobilière qu'un consommateur accordait à une institution financière garantissait uniquement le crédit contracté pour l'achat ou la rénovation de l'immeuble (crédit immobilier). Or, depuis 1994, le Code civil du Québec permet que le consommateur puisse accorder une hypothèque garantissant, non plus seulement le crédit consenti pour l'achat d'un immeuble, mais aussi toutes ses obligations présentes ou futures envers l'institution financière (cartes ou marges de crédit, par exemple), de même que les obligations d'autres personnes telles son conjoint et ses enfants. Ce type d'hypothèque, communément appelée « hypothèque parapluie », étend donc au crédit à la consommation une garantie qui se limitait au crédit immobilier.

Or, le RPC n'a pas été modifié sur cet aspect et, par conséquent, les exemptions accordées visent maintenant les contrats de crédit à la consommation jusqu'alors encadrés par la LPC.

Programmes de fidélisation

Les programmes de fidélisation ont fait l'objet de nombreuses mentions dans l'actualité récente, notamment à la fin de l'année 2016 en lien avec la date d'expiration des milles Air Miles. Le 30 novembre 2016, la ministre de la Justice, alors ministre responsable de l'Office, a demandé à l'organisme de :

- dresser un état de situation sur les travaux qu'il a effectués quant à l'encadrement des programmes de fidélisation, ainsi que sur les lois d'intérêt dans le domaine;
- formuler ses recommandations quant à l'opportunité d'apporter des modifications réglementaires ou législatives.

Par l'intermédiaire de la loi 24, le gouvernement a donné suite à ces recommandations en introduisant dans la LPC une section intitulée Contrat relatif à un programme de fidélisation. Cette section :

- prévoit que le commerçant de programme de fidélisation doit informer par écrit le consommateur de certains renseignements, **à déterminer par règlement**, avant la conclusion du contrat relatif à un programme de fidélisation;
- **sous réserve de ce qui peut être prévu par règlement**, interdit de prévoir la péremption des unités d'échange (points, milles, etc.) à une date déterminée ou par l'écoulement du temps;
- prévoit, **sous réserve de ce qui peut être prévu par règlement**, qu'un élément essentiel d'un contrat relatif à un programme de fidélisation à durée indéterminée puisse être modifié unilatéralement par un commerçant, à condition que :
 - soient identifiés dans le contrat les éléments pouvant faire l'objet d'une modification unilatérale;

- le contrat prévoit que le consommateur sera informé par un avis écrit, rédigé clairement et lisiblement, **dans un délai prévu par règlement**, de la nouvelle clause ou de la cause modifiée du contrat, de la version antérieure de la clause dans ce dernier cas, et de la date d'entrée en vigueur de la modification.

Services de règlement de dettes

Certaines entreprises proposent des solutions très coûteuses aux consommateurs en situation d'endettement qui peuvent avoir des conséquences désastreuses sur leur situation financière.

Il s'agit notamment d'entreprises qui offrent des services de règlement de dettes. Certaines de ces entreprises prétendent de façon irréaliste pouvoir réduire les dettes du consommateur et donnent une information trompeuse concernant la protection de la cote de crédit du consommateur. Des frais importants peuvent être exigés avant même qu'une proposition soit faite aux créanciers ou même si aucun règlement de dettes n'a été obtenu.

Par ailleurs, les dettes du consommateur peuvent augmenter durant la période de négociation avec les créanciers si aucun paiement n'est effectué. Les intérêts peuvent s'accumuler longtemps et le consommateur s'endetter davantage, voire faire faillite.

Certains commerçants offrent en outre aux consommateurs de régler leurs problèmes d'endettement en leur proposant des services de prise de conscience de la dette, d'amélioration de leur cote de crédit, d'analyse de dossier, etc. Les représentations faites à l'égard de ces services sont bien souvent irréalistes et des sommes importantes sont exigées en contrepartie de ceux-ci.

La loi 24 a créé un régime de protection applicable aux commerçants de service de règlement de dettes. Parmi les exigences prévues dans ce régime, certaines doivent être complétées par règlement, soit :

- les modalités régissant le cautionnement³ qui devra être fourni à l'Office en échange de la délivrance du permis;
- le modèle conformément auquel doivent être présentés les renseignements énumérés à l'article 47 (qui introduit l'article 214.16) de la loi 24 dans le contrat de service de règlement de dettes;
- les mentions qui doivent être présentées sur ce contrat;
- les conditions et les limites aux frais et aux honoraires que le commerçant peut percevoir du consommateur.

Cautionnement par une association de commerçant

Certains titulaires de permis délivrés en vertu de la LPC doivent fournir un cautionnement à l'Office. Il s'agit des :

³ Le cautionnement est un engagement à payer en cas de défaut du commerçant de respecter le contrat ou la Loi. Cet engagement peut prendre la forme d'un dépôt d'une somme d'argent ou d'une police de cautionnement par laquelle un tiers s'engage à payer. En cas de cessation des activités du commerçant, le cautionnement peut être utilisé pour indemniser les clients qui ont fait affaire avec ce commerçant.

- commerçants de garanties supplémentaires relatives à une automobile ou à une motocyclette;
- commerçants itinérants;
- commerçants qui exploitent un studio de santé;
- commerçants et recycleurs de véhicules routiers.

La loi 24 permet à une association représentant des commerçants de se porter caution pour ses membres, s'ils doivent fournir un cautionnement associé à l'un de ces permis. Les modalités de ce mode de cautionnement doivent être établies par règlement.

Avant l'adoption de cette loi, seules les associations de commerçants du secteur des véhicules routiers pouvaient cautionner leurs membres. Cette mesure avait été intégrée à la LPC en 2015 à la suite du transfert de la responsabilité des permis de commerçant et de recycleur de véhicules routiers de la Société de l'assurance automobile du Québec à l'Office.

2. PROPOSITION DU PROJET

Crédit à la consommation

Exemption au droit de résolution de certains contrats de crédit pour les véhicules routiers neufs

Il est proposé d'étendre à tous les véhicules routiers neufs l'exemption prévue actuellement à l'article 70 du RPC de façon à ce qu'elle s'applique lorsque le contrat assorti d'un crédit ou le contrat de louage à valeur résiduelle garantie a pour objet un véhicule routier neuf dont le consommateur a pris livraison.

Évaluation de la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé ou d'exécuter les obligations découlant d'un contrat de louage à long terme

Il est proposé que soit réputé avoir évalué la capacité du consommateur, le commerçant qui, dans son évaluation, tient compte des renseignements suivants :

- le niveau général des revenus bruts du consommateur;
- le total des versements mensuels récurrents directement liés à l'habitation;
- le total des versements mensuels exigés en vertu d'un contrat de crédit ou pour le paiement du loyer d'un contrat de louage à long terme de biens;
- les informations contenues dans un rapport de crédit contemporain fait au sujet du consommateur par un agent de renseignements personnels, tel que TransUnion Canada ou Equifax;
- le cas échéant, l'historique de crédit auprès de ce commerçant.

Les renseignements qui sont recueillis par le commerçant à propos du revenu principal du consommateur devraient permettre d'identifier son revenu de même que la source de celui-ci et, le cas échéant, son occupation, sa situation d'emploi, son employeur et la durée du lien d'emploi avec celui-ci.

Il est toutefois proposé d'exempter le commerçant de l'obligation d'évaluer la capacité du consommateur à respecter les obligations découlant d'un contrat de location à long terme de biens, lorsqu'un tel contrat est conclu à l'occasion ou en considération d'un contrat à exécution successive de service fourni à distance, comme un service de télécommunications, à la condition que le bien loué soit

nécessaire à l'utilisation du service. L'obligation d'évaluation paraît inutilement lourde pour la conclusion de contrats visant de tels biens, dont les terminaux numériques.

Contrats de crédit à coût élevé

Il est proposé de considérer comme un contrat de crédit à coût élevé le contrat de crédit en vertu duquel le taux de crédit annuel, calculé conformément à la loi, excède le taux obtenu en majorant de 22 points de pourcentage le taux officiel d'escompte de la Banque du Canada⁴. Le taux de crédit au-dessus duquel un contrat de crédit serait considéré à coût élevé s'élèverait donc à 23,5 % en date du 2 février 2017.

Ratio d'endettement du consommateur qui conclut un contrat de crédit à coût élevé

Le consommateur qui conclut un contrat de crédit à coût élevé alors que son ratio d'endettement excède 45 % pourrait être présumé avoir contracté une obligation excessive, abusive ou exorbitante au sens de l'article 8 de la LPC⁵.

Le ratio d'endettement du consommateur correspondrait à l'expression en pourcentage de la fraction que constitue la somme des versements mensuels suivants par rapport aux revenus mensuels bruts du consommateur :

- le total des versements récurrents directement liés à l'habitation;
- le total des versements exigés en vertu d'un contrat de crédit ou pour le paiement du loyer d'un contrat de louage à long terme de biens;
- le versement exigé en vertu du contrat de crédit à coût élevé proposé au consommateur par le commerçant.

Obligations applicables avant la conclusion d'un contrat de crédit à coût élevé

Le commerçant devrait remettre au consommateur un document sur lequel paraîtraient exclusivement les informations suivantes :

- les renseignements dont il a tenu compte afin d'évaluer la capacité du consommateur à rembourser le crédit demandé;
- les modalités de calcul du ratio d'endettement prévues au règlement;
- les éléments entrant dans le calcul du ratio d'endettement;
- le ratio d'endettement du consommateur calculé conformément au règlement.

Si le ratio d'endettement du consommateur excède 45 %, ce document devrait également contenir une mention informant le consommateur que le contrat de crédit à coût élevé qui lui est proposé serait visé par la présomption de lésion.

⁴ Le taux officiel d'escompte, ou taux d'escompte, est le taux d'intérêt auquel la Banque du Canada accorde des prêts à un jour aux principales institutions financières.

⁵ Cet article stipule que « le consommateur peut demander la nullité du contrat ou la réduction des obligations qui en découlent lorsque la disproportion entre les prestations respectives des parties est tellement considérable qu'elle équivaut à de l'exploitation du consommateur, ou que l'obligation du consommateur est excessive, abusive ou exorbitante ».

Contenu obligatoire d'un contrat de crédit à coût élevé

En plus des mentions obligatoires requises selon le type de contrat conclu, le contrat de crédit à coût élevé comprendrait les mentions obligatoires suivantes :

- mention dans le titre du contrat que le contrat de crédit en est un à coût élevé;
- mentions relatives au droit de résolution (délai, modalités d'exercice);
- numéro de permis du commerçant.

Exemptions à l'obligation d'avoir un permis de commerçant qui conclut des contrats de crédit à coût élevé

Seraient exemptés de l'obligation d'être titulaire d'un tel permis :

- une banque régie par la Loi sur les banques (L.C. 1991, c. 46);
- une coopérative de services financiers régie par la Loi sur les coopératives de services financiers (chapitre C-67.3);
- les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne au sens de la Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne (chapitre S-29.01);
- le commerçant qui est partie à un contrat de prêt d'argent dans le but de l'acquisition ou de la rénovation d'un immeuble qui est ou qui doit être garanti par hypothèque immobilière, pour les fins de ce contrat;
- le commerçant qui est partie à un contrat de prêt d'argent conclu pour le paiement d'une prime d'assurance, pour les fins de ce contrat ;
- une personne, société ou association régie par la Loi sur les assurances (chapitre A-32).

Contrats de crédit garantis par une hypothèque immobilière

Il est proposé de maintenir l'exemption de l'application de plusieurs dispositions de la LPC actuellement prévue aux articles 21 et 22 du RPC aux contrats de crédits garantis par une hypothèque immobilière, et ce, sans égard à l'utilisation que fera le consommateur du crédit consenti.

Cette exemption couvrirait également toute utilisation du crédit qui est consenti en vertu de ce contrat, même si ce crédit est utilisé ultérieurement. Ce serait notamment le cas lorsque le contrat prévoit une marge de crédit hypothécaire en plus du capital accordé pour l'acquisition de l'immeuble. Les contrats ayant notamment pour objet de renouveler l'hypothèque seraient visés par l'exemption.

Cependant, les contrats conclus avant ou après le contrat de crédit pour lequel l'hypothèque a été consentie ne bénéficieraient pas de cette exemption, bien que l'hypothèque puisse quand même garantir ces contrats. Ainsi, les contrats de crédit conclus après la date de conclusion du crédit à l'occasion duquel le consommateur a consenti une hypothèque (par exemple un contrat conclu pour l'utilisation d'une carte de crédit, ou encore un contrat conclu pour une nouvelle marge de crédit personnelle) n'échapperaient pas aux protections prévues à la LPC.

Les exemptions prévues aux articles 21 et 22 seraient conditionnelles à ce que l'acte constitutif d'hypothèque :

- identifie le contrat garanti par l'hypothèque;

- prévoit que le consommateur doit consentir préalablement à ce qu'un autre contrat de crédit soit garanti par l'hypothèque, le cas échéant.

Les contrats de crédit garantis par une hypothèque immobilière remplissant les conditions d'exemptions seraient tout de même soumis aux articles de la loi 24 relatifs à :

- l'évaluation de la capacité de rembourser le crédit demandé (sous réserve des présomptions prévues à la loi);
- l'avis de renouvellement d'un contrat de prêt d'argent garanti par une hypothèque immobilière.

La disposition concernant les avis de renouvellement ne viserait que les contrats de prêt d'argent au sens de la LPC et non les autres types de contrat tels, par exemple, les contrats de crédit variable que constituent les produits appelés communément marges hypothécaires.

Programmes de fidélisation

Exemptions

Il est proposé d'exempter des dispositions applicables aux programmes de fidélisation, et de l'article de la LPC interdisant au commerçant de modifier unilatéralement un contrat, les programmes qui permettent l'obtention d'un seul bien, d'un seul ensemble de biens ou d'un seul service déterminé au moment de l'offre temporaire par un commerçant de programme de fidélisation en contrepartie d'unités d'échange.

Seraient également exemptés de ces dispositions les programmes qui permettent l'obtention de biens ou de services dont la valeur unitaire n'excède pas 50 \$.

Ces deux types de programmes seraient aussi exemptés de l'article 11.2 de la LPC, article qui énonce les conditions auxquelles une stipulation prévoyant que le commerçant peut unilatéralement modifier le contrat n'est pas interdite.

Renseignements à fournir avant la conclusion d'un contrat relatif à un programme de fidélisation

Avant la conclusion d'un contrat relatif à un programme de fidélisation, le commerçant d'un programme de fidélisation devrait divulguer au consommateur les renseignements suivants :

- conditions permettant de recevoir des unités d'échange;
- modalités entourant l'échange des unités reçues;
- modalités entourant la péremption (expiration) des unités, s'il y a lieu;
- facteur de conversion utilisé afin de convertir les unités d'échange en une autre forme d'unité d'échange, s'il y a lieu.

Conditions auxquelles une stipulation peut prévoir que les unités d'échange peuvent expirer

Une clause du contrat (stipulation) pourrait prévoir l'expiration des unités d'échange si toutes les conditions suivantes sont satisfaites :

- La clause prévoit l'expiration en cas d'une période d'inactivité d'au moins une année;
- Le commerçant fait parvenir au consommateur un avis écrit portant exclusivement sur le fait que son inactivité entraînera la péremption de ses unités d'échange;
- Cet avis est transmis au moins 30 jours, mais pas plus de 60 jours, avant la date d'expiration des unités d'échange.

Modifications unilatérales à un programme de fidélisation

Le commerçant de programme de fidélisation pourrait modifier unilatéralement certains éléments d'un programme de fidélisation. S'il apportait une telle modification, il devrait transmettre un avis au consommateur entre le 90^e et le 60^e jour précédant l'entrée en vigueur de la modification afin d'informer le consommateur de cette modification.

Il est cependant proposé qu'il soit interdit pour le commerçant de programme de fidélisation de modifier unilatéralement au désavantage du consommateur ces éléments du contrat :

- le nombre d'unités d'échange accumulées par le consommateur;
- le facteur de conversion utilisé afin de convertir les unités d'échange déjà accumulées en une autre forme d'unités d'échange (ex : facteur de conversion utilisé pour convertir les unités d'échange déjà accumulées en dollars).

Il serait également interdit d'augmenter de façon disproportionnée le nombre d'unités d'échange requis pour obtenir un bien ou un service à moins que cette augmentation soit justifiée par une augmentation de la valeur au détail du bien ou du service.

Enfin, il est proposé de permettre les modifications temporaires d'un élément essentiel d'un contrat relatif à un programme de fidélisation si cette modification est à l'avantage du consommateur.

Services de règlement de dettes

Il est proposé que ces commerçants fournissent à l'Office un cautionnement de 50 000 \$. Ce cautionnement pourrait être utilisé afin d'indemniser les consommateurs pour les manquements à la loi qui ont lieu pendant la période de validité du permis ou qui découlent de contrats conclus pendant cette période, comme tous les cautionnements que doivent fournir les commerçants régis par un permis délivrés en vertu de la LPC.

Le maximum de frais et honoraires que le commerçant de service de règlement de dettes pourrait percevoir du consommateur serait de 15% de la réduction de dette obtenue. Les frais et honoraires devraient être perçus également sur l'ensemble des paiements à effectuer.

Exemple : un commerçant conclut une entente de principe avec un créancier afin de réduire une dette de 10 000 \$ à 6000 \$, payable en 12 versements mensuels de 500 \$. Le consommateur accepte cette entente. Le commerçant a réduit la dette de 4 000 \$. Il aurait droit à 15 % x 4000 \$, soit 600 \$. Le commerçant pourrait donc exiger, pour chaque paiement mensuel de 500 \$ effectué, 50 \$ en frais et honoraires de la part du consommateur.

Cautionnement par une association de commerçant

Il est proposé qu'une association de commerçants titulaires de permis délivrés en vertu de la LPC puisse se porter caution pour ses membres aux mêmes conditions que celles accordées aux associations de commerçants et de recycleurs de véhicules routiers.

Pour ce faire, l'association devrait :

- conclure une entente avec le président de l'Office précisant les modalités de fourniture du cautionnement;
- déposer en garantie la somme fixée par le président, au bénéfice du président, auprès d'une société de fiducie;
- remettre au président :
 - un écrit de la société de fiducie attestant le dépôt en fiducie de la somme fixée;
 - un relevé annuel démontrant que le dépôt est maintenu à la somme fixée;
 - pour chaque membre de l'association couvert par la caution, un certificat de membre attestant que le titulaire de permis est membre de l'association et qu'elle s'en porte caution;
- parfaire le dépôt en fiducie de façon à ce qu'il soit maintenu en tout temps à la somme fixée lorsqu'elle acquitte un jugement, une entente, une transaction, une réclamation ou une amende.

L'association ne pourrait mettre fin à l'entente conclue que sur avis écrit d'au moins 90 jours au président. Malgré l'expiration du cautionnement, l'association devrait maintenir la somme déposée en garantie durant une période de 3 ans ou jusqu'au 90^e jour suivant l'expiration des délais d'appel de tout jugement final disposant d'un recours civil ou pénal dénoncé au président et dont ce cautionnement pourrait garantir le paiement, selon l'échéance la plus longue.

3. ANALYSE DES OPTIONS NON RÉGLEMENTAIRES

Certaines des règles proposées découlent de demandes faites par des entreprises ou des associations qui les représentent, dont la possibilité pour une association de commerçants de cautionner ses membres, un souhait de l'Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec.

Des commerçants profiteraient de certaines exemptions accordées par les règles proposées. Mentionnons :

- l'exemption aux dispositions portant sur les contrats relatifs à un programme de fidélisation dont pourrait bénéficier des campagnes de promotion ponctuelles d'entreprises ou des programmes de fidélisation mis en place par de petits commerçants. Cette exemption est souhaitée par les Conseil québécois et canadien du commerce de détail;
- celle qui permettra aux commerçants de programme de fidélisation, à leur demande, de pouvoir faire expirer les unités d'échange accumulées par un consommateur si celui-ci demeure inactif au sein du programme au cours d'une période d'au moins un an.

Par ailleurs, plusieurs des règles proposées complètent et précisent les dispositions de la loi 24 en fournissant aux commerçants des balises claires à respecter afin qu'ils puissent se conformer à la loi.

Cependant, l'adoption de règles dans certains secteurs s'impose en raison du constat effectué par l'Office que l'information et la sensibilisation ne parviennent pas à mettre un terme aux pratiques préjudiciables pour les consommateurs, entre autres celles des commerçants de service de règlement de dettes et de ceux qui concluent des contrats de crédit à coût élevé. Ces deux secteurs d'activité visent particulièrement des consommateurs vulnérables.

Ces derniers ne disposent pas d'un grand nombre d'options en matière d'accès au crédit. Le fait que le crédit à coût élevé ainsi que les services de règlement de dettes soient offerts à ces consommateurs en situation financière précaire incite l'Office à recommander d'encadrer de façon plus stricte ces deux secteurs de commerce.

Enfin, la décision d'un programme de fidélisation de faire expirer les milles accumulés par ses membres a incité le gouvernement à intervenir afin d'encadrer les programmes de fidélisation. Les règles proposées font toutefois preuve d'un certain équilibre : elles protègent les unités d'échange reçues par les consommateurs tout en étant flexibles quant à la gestion du programme de fidélisation dans l'avenir.

4. ÉVALUATION DES IMPACTS

4.1 Description des secteurs touchés

Crédit à la consommation

Exemption au droit de résolution de certains contrats de crédit pour les véhicules routiers neufs

a) Secteurs touchés :

Les entreprises touchées s'inscrivent sous le regroupement 441220 – Concessionnaires de motocyclettes, de bateaux et d'autres véhicules automobiles du système de classification SCIAN. Les mesures décrites dans cette analyse visent toutefois un groupe d'entreprises plus restreint, soit celles qui vendent des véhicules neufs parmi les types de véhicules routiers suivants : les motocyclettes et cyclomoteurs, motoneiges, véhicules tout-terrain, remorques et semi-remorques.

Les entreprises touchées s'inscrivent également sous le regroupement 53212 - Location et location à bail de camions, de remorques utilitaires et de véhicules de plaisance du système de classification SCIAN. Les mesures décrites dans cette analyse visent toutefois un groupe d'entreprises plus restreint, soit celles qui concluent des contrats de louage à valeur résiduelle garantie pour des semi-remorques et des remorques.

Toutefois, les démarches n'ont pas été concluantes pour estimer la part que représenteraient les remorques dans le bassin de véhicules routiers compris dans la classification SCIAN 53212. Il a donc été jugé plus représentatif d'exclure les données associées au code 53212 afin d'éviter de surestimer les différentes caractéristiques à l'étude.

b) Nombre d'entreprises touchées :

- PME : 393 Grandes entreprises : 1 Total : 394

c) Caractéristiques additionnelles des secteurs touchés :

- Nombre d'employés : 6 018
- Production annuelle (en \$) : 3 511 214 492
- Part des secteurs dans le PIB de l'économie du Québec : 0,14 %
- Marge bénéficiaire nette : 2,6 %

Évaluation de la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé ou d'exécuter les obligations découlant d'un contrat de louage à long terme

a) Secteurs touchés :

Bien que la mesure vise davantage les compagnies de crédit associées aux bannières automobiles, qu'on appelle les sociétés captives, ce sont les concessionnaires automobiles qui seront principalement touchés par celle-ci. La collecte des informations additionnelles exigées dans la mesure proposée sera effectuée par les concessionnaires.

Les entreprises touchées s'inscrivent principalement sous les regroupements du système de classification SCIAN suivants:

- 4411 – Concessionnaires d'automobiles ;
- 4412 – Autres concessionnaires de véhicules automobiles.

Cette mesure vise également des entreprises qui concluent des contrats de crédit et qui ne sont pas réputées satisfaire à l'obligation d'évaluer la capacité de rembourser le crédit demandé, à condition qu'elles prêtent à un taux inférieur au taux de crédit à coût élevé. Ainsi, quatre grandes entreprises du secteur du commerce de détail offrant des cartes de crédit qui ne sont pas émises par une institution financière sont visées par cette mesure.

b) Nombre d'entreprises touchées :

PME : 6 284 Grandes entreprises : 4 Total : 6 288

c) Caractéristiques additionnelles des secteurs touchés :

SCIAN 4411 et 4412

- Nombre d'employés : 34 040
- Production annuelle (en \$) : 5 270 368 354
- Part des secteurs dans le PIB de l'économie du Québec : 0,78 %

Contrats de crédit à coût élevé

a) Secteurs touchés :

Les entreprises touchées s'inscrivent sous le regroupement 522291 – Crédit à la consommation du système de classification SCIAN. Les mesures décrites dans

cette analyse visent toutefois un groupe d'entreprises plus restreint, soit celles accordant du crédit à coût élevé.

De plus, RCGT a recensé deux cartes de crédit de grands magasins dont le taux d'intérêt élevé fait des contrats associés à ces cartes des contrats de crédit à coût élevé. Ces magasins sont La Baie et Home Depot.

b) Nombre d'entreprises touchées :

PME : 42 Grandes entreprises : 2 Total : 44

c) Caractéristiques additionnelles du secteur touché (SCIAN 522291):

- Nombre d'employés : 630
- Production annuelle (en \$) : Donnée indisponible
- Part du secteur dans le PIB de l'économie du Québec : 0,038 %

Contrats de crédit garantis par une hypothèque immobilière

a) Secteurs touchés :

Les entreprises touchées s'inscrivent sous le regroupement 5221 – Intermédiation financière par le biais de dépôt ainsi que sous le regroupement 52229 – Autres activités d'intermédiation financière non faites par le biais de dépôt du système de classification SCIAN. Le secteur 5221 inclut le secteur 52213 - Coopératives de crédit et caisses populaires locales, qui, au Québec, regroupe les caisses Desjardins, que RCGT considère dans cette analyse comme une seule grande entreprise (Fédération des caisses Desjardins du Québec). Le nombre d'entreprises touchées est donc ajusté à partir des données de Statistique Canada (CANSIM) : soustraction de 654 PME de moins de 100 employés et 15 grandes entreprises.

Les mesures décrites dans cette analyse visent toutefois un groupe d'entreprises plus restreint du regroupement 52229, soit celles dont les activités comprennent les contrats de crédit garantis par une hypothèque immobilière.

b) Nombre d'entreprises touchées :

PME : 1 421 Grandes entreprises : 22 Total : 1 443

c) Caractéristiques additionnelles des secteurs touchés :

- Nombre d'employés : 106 887
- Production annuelle (en \$) : 27 335 752 855 \$
- Part des secteurs dans le PIB de l'économie du Québec : 3,29 %
- Marge bénéficiaire nette : Donnée non disponible

Programmes de fidélisation

a) Secteurs touchés :

Plusieurs secteurs d'activités sont touchés par cette mesure. D'une part, les institutions financières qui offrent des cartes de crédit associées à des programmes de fidélisation. En effet, plusieurs programmes de fidélisation sont liés à une carte de crédit.

D'autre part, des commerçants de biens ou de services peuvent mettre en place leur propre programme de fidélisation et offrir à leurs clients d'y adhérer. La mesure touche principalement les épiceries, les postes d'essence, les grands magasins, les magasins de vêtements, les magasins de meubles et les compagnies d'aviation.

Il existe également des programmes de fidélisation de type coalisés comme Air Miles et Aéroplan qui regroupent plusieurs détaillants.

b) Nombre d'entreprises touchées :

PME : 0 Grandes entreprises : environ 50
Total : Environ 50

Source : The 2017 Bond Loyalty Report, Recensement RCGT

c) Caractéristiques additionnelles du secteur touché :

- Nombre d'employés : Difficile à quantifier
- Production annuelle (en \$) : Difficile à quantifier
- Part du secteur dans le PIB de l'économie du Québec : Difficile à quantifier

Services de règlement de dettes

a) Secteurs touchés :

Les entreprises touchées d'inscrivent sous le regroupement 522291 – Crédit à la consommation du système de classification SCIAN. Les mesures décrites dans cette analyse visent toutefois un groupe d'entreprise plus restreint, soit celles exerçant leurs activités dans le service de règlement de dettes.

b) Nombre d'entreprises touchées :

PME : 6 Grandes entreprises : 0 Total : 6

c) Caractéristiques additionnelles du secteur touché :

- Nombre d'employés : 116
- Production annuelle (en \$) : Donnée indisponible
- Part du secteur dans le PIB de l'économie du Québec : Négligeable

La loi 24 prévoit que sont exemptées des dispositions relatives aux commerçants de service de règlement de dettes les organisations suivantes :

1. dans le cas où l'objet du contrat est de négocier le règlement des dettes du consommateur avec ses créanciers :

- un organisme destiné à protéger le consommateur;
- un syndic titulaire d'une licence délivrée par le surintendant des faillites en vertu de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité (Lois du Canada, 1985, chapitre B-3);
- un membre du Barreau du Québec;
- un membre de la Chambre des notaires du Québec;
- un membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec;
- un membre de l'Ordre des administrateurs agréés;
- un membre de l'Ordre des huissiers de justice;
- et un liquidateur d'une société en participation.

2° dans le cas où l'objet du contrat est de recevoir du consommateur ou pour lui des sommes afin de les distribuer à ses créanciers :

- un syndic titulaire d'une licence délivrée par le surintendant des faillites en vertu de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité (Lois du Canada, 1985, chapitre B-3);
- un membre du Barreau du Québec;
- un membre de la Chambre des notaires du Québec;
- un membre de l'Ordre des administrateurs agréés;
- un membre de l'Ordre des huissiers de justice;
- et un liquidateur d'une société en participation.

3° dans le cas où l'objet du contrat est d'améliorer les rapports de crédit faits au sujet du consommateur par un agent de renseignements personnels, au sens de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (chapitre P-39.1) :

- un organisme destiné à protéger le consommateur;
- un membre du Barreau du Québec;
- un membre de la Chambre des notaires du Québec;
- un membre de l'Ordre des administrateurs agréés;
- et un membre de l'Ordre des huissiers de justice.

4° dans le cas où l'objet du contrat est de procurer au consommateur un enseignement ou de le sensibiliser sur la gestion de son budget ou le règlement de ses dettes :

- un organisme destiné à protéger le consommateur;
- un établissement d'enseignement sous l'autorité d'une commission scolaire;
- un collège d'enseignement général et professionnel;
- une université, une faculté, école ou institut d'une université géré par une personne morale distincte de celle qui administre cette université;
- un établissement d'enseignement régi par la Loi sur l'enseignement privé (chapitre E-9.1);
- pour les contrats de services éducatifs qui y sont assujettis, une institution dont le régime d'enseignement est l'objet d'une entente internationale au sens de la Loi sur le ministère des Relations internationales (chapitre M-25.1.1);

- pour l'enseignement subventionné qu'elle dispense, une école administrée par le gouvernement ou un de ses ministères;
- le Conservatoire de musique et d'art dramatique du Québec institué en vertu de la Loi sur le Conservatoire de musique et d'art dramatique du Québec (chapitre C-62.1);
- un syndic titulaire d'une licence délivrée par le surintendant des faillites en vertu de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité (Lois du Canada, 1985, chapitre B-3);
- un planificateur financier titulaire d'un certificat délivré par l'Autorité des marchés financiers;
- un membre du Barreau du Québec;
- un membre de la Chambre des notaires du Québec;
- un membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec;
- un membre de l'Ordre des administrateurs agréés;
- un membre de l'Ordre des huissiers de justice.

Considérant les exemptions, le nombre d'entreprises visées est inférieur à six. Selon diverses sources, incluant le Registre des entreprises du Québec, elles se classent toutes sous la définition d'une PME. Certaines de ces entreprises seraient toutefois inactives au Québec.

Cautionnement par une association de commerçant

a) Secteurs touchés :

Cette mesure touche les commerçants auxquels l'Office délivre des permis en vertu de la Loi sur la protection du consommateur et qui doivent fournir un cautionnement, soit :

- Les commerçants et les recycleurs de véhicules routiers
- Les commerçants itinérants
- Les commerçants qui exploitent un studio de santé
- Les commerçants de garanties supplémentaires relatives à une automobile ou à une motocyclette

À l'heure actuelle, les commerçants et les recycleurs de véhicules routiers peuvent déjà être cautionnés par leur association. Parmi les autres secteurs, à ce jour, seuls les commerçants itinérants pourraient être touchés par la mesure. En effet, certains commerçants itinérants sont membres d'associations comme l'Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec (ACPHQ) et l'Association de la construction du Québec (ACQ). Aucune association n'a été recensée pour les commerçants qui exploitent un studio de santé ou les commerçants de garanties supplémentaires relatives à une automobile ou à une motocyclette.

b) Nombre d'entreprises touchées :

Le nombre d'entreprises touchées est déterminé en fonction de l'estimation de RCGT du nombre de commerçants itinérants représentés par une association.

PME : 417 Grandes entreprises : 0 Total : 417

c) Caractéristiques additionnelles du secteur touché :

- Nombre d'employés : 9 284
- Production annuelle (en \$) : 159 585 900 \$

- Part du secteur dans le PIB de l'économie du Québec : Donnée indisponible

Les commerçants itinérants représentés par des associations pourront bénéficier d'économies. Lors de discussions avec RCGT, l'APCHQ et l'ACQ ont fait valoir leur désir de se porter caution pour leurs membres. Elles se portent déjà caution pour leurs membres auprès de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ).

4.2 Coûts pour les entreprises

Crédit à la consommation

Exemption au droit de résolution de certains contrats de crédit pour les véhicules routiers neufs

Aucun coût supplémentaire pour les entreprises.

Évaluation de la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé ou d'exécuter les obligations découlant d'un contrat de louage à long terme

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

Des coûts administratifs découlent de cette mesure. Les commerçants devront créer un nouveau formulaire afin de recueillir les renseignements additionnels concernant la situation financière des consommateurs. Cependant, un seul renseignement additionnel sera exigé par rapport à la situation actuelle, soit le total des versements mensuels récurrents directement liés à l'habitation.

Ce nouveau formulaire devrait notamment être utilisé avec les clients qui contractent un prêt automobile accordé par un prêteur n'étant pas réputé avoir satisfait à l'obligation d'évaluer la capacité de rembourser le crédit accordé. RCGT estime que cette demande de renseignement supplémentaire augmentera légèrement la charge de travail des directeurs financiers des commerçants de véhicules.

Sur la base de discussions tenues avec des représentants de l'industrie, RCGT comprend que l'allocation des prêts par les sociétés captives se fait automatiquement, à l'aide de programmes informatiques, entre autres à partir des numéros d'assurance sociale des consommateurs. Les sociétés captives utilisent des outils comme *Dealer Track* à cet effet.

Selon les acteurs de l'industrie, l'évaluation porte principalement sur la cote de crédit des consommateurs. Selon notre compréhension, cette démarche ne sera pas modifiée afin qu'y soient intégrés les nouveaux renseignements recueillis, considérant que ces plateformes informatiques sont gérées à l'échelle nationale de manière uniforme. Ainsi, aucune charge administrative n'a été considérée pour les sociétés captives ou pour les autres prêteurs qui ne sont pas réputés avoir satisfait à l'obligation d'évaluer la capacité de rembourser le crédit demandé.

Les coûts non récurrents découlant de la mesure sont estimés à 151 445 \$. Ils correspondent au temps requis pour modifier le document permettant de recueillir les renseignements exigés de la part des clients. Les coûts récurrents liés à la charge de travail supplémentaire des directeurs financiers des commerçants de véhicules sont estimés à 1 016 516 \$ pour la première année. Ils sont indexés de

2 % pour les années suivantes. Ainsi, l'estimation des coûts est de 5 667 429 \$ pour une période de 5 ans.

TABLEAU 1

Coûts directs liés à la conformité aux règles

Aucun coût lié à la conformité des règles.

TABLEAU 2

Coûts liés aux formalités administratives (en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Coûts de modification du document permettant de recueillir les renseignements exigés relatifs aux clients	151 445	s.o.	151 445
Coûts découlant de l'augmentation de la charge de travail des directeurs financiers des commerçants de véhicules	s.o.	1 016 516	5 515 984
TOTAL DES COÛTS LIÉS AUX FORMALITÉS ADMINISTRATIVES	151 445	1 016 516	5 667 429

TABLEAU 3

Manques à gagner

Aucun manque à gagner.

TABLEAU 4 Synthèse des coûts pour les entreprises (en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Coûts liés aux formalités administratives	151 445	1 016 516	5 667 429
TOTAL DES COÛTS POUR LES ENTREPRISES	151 445	1 016 516	5 667 429

Contrats de crédit à coût élevé

Des coûts administratifs découlent de cette mesure. Les commerçants auraient à remplir un formulaire afin d'obtenir le permis requis. Par la suite, ils devraient transmettre une demande de renouvellement aux deux ans. Les commerçants devraient également calculer le ratio d'endettement de chacun des clients. Un document expliquant entre autres les renseignements qui ont été utilisés afin d'évaluer la capacité du consommateur à rembourser le crédit demandé devrait être remis aux clients.

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

Les coûts non récurrents découlant de la mesure sont estimés à 10 597 \$. Ils correspondent au temps requis pour la demande initiale de permis et le montage du document à remettre aux clients pour chacune des entreprises touchées. Les

coûts récurrents sont estimés à 1 240 605 \$ pour la première année. Ce montant englobe les coûts découlant des premières demandes de renouvellement de permis, du calcul des ratios d'endettement et de la production des documents à remettre aux clients. Pour les années suivantes, les coûts récurrents ont été indexés de 2 %. Ainsi, l'estimation des coûts liés aux formalités administrative est de 6 747 121 \$ pour une période de 5 ans.

TABLEAU 1

Coûts directs liés à la conformité aux règles

Aucun coût lié à la conformité des règles.

TABLEAU 2

Coûts liés aux formalités administratives

(en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Coût associé à la demande de permis	2 119	s.o.	2 119
Coût associé au renouvellement du permis	s.o.	s. o.	4 549
Coût du montage du document à remettre aux clients	8 478	s.o.	8 478
Coût du calcul du ratio d'endettement	s.o.	145 954	791 997
Coût de produire le document à remettre aux clients	s.o.	1 094 651	5 939 978
TOTAL DES COÛTS LIÉS AUX FORMALITÉS ADMINISTRATIVES	10 597	1 240 605	6 747 121

TABLEAU 3

Manques à gagner

Aucun manque à gagner.

TABLEAU 4 Synthèse des coûts pour les entreprises (en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Coûts liés aux formalités administratives	10 597	1 240 605	6 747 121
TOTAL DES COÛTS POUR LES ENTREPRISES	10 597	1 240 605	6 747 121

Contrats de crédit garantis par une hypothèque immobilière

RCGT a contacté plusieurs représentants issus du milieu bancaire (Association des banquiers canadiens, Banque Nationale, Mouvement Desjardins).

Compte tenu des délais serrés pour la réalisation de l'analyse d'impact réglementaire portant sur cette mesure, plusieurs entreprises et associations n'ont

pas été en mesure de transmettre à RCGT le résultat de leur analyse quant à l'évaluation de l'impact, alors que d'autres n'ont pu nous fournir qu'une analyse qualitative. Il est donc possible que la lecture du texte du règlement amène les parties prenantes consultées à revoir les estimations qui ont été faites en fonction des informations disponibles.

L'analyse d'impact révèle que la mesure proposée induirait des coûts directs liés à la conformité aux règles pour les entreprises concernées.

Plus particulièrement :

- a) pour les contrats de crédits garantis par une hypothèque immobilière qui demeurent exemptés de plusieurs dispositions de la LPC mais qui seraient tout de même soumis aux articles de la loi 24, les impacts suivants sont attendus :
 - À l'égard de la nouvelle obligation d'évaluer la capacité des consommateurs de rembourser un crédit demandé, le troisième alinéa de l'article 103.2 stipule que le commerçant est réputé satisfaire aux obligations décrites dans les deux premiers alinéas;
 - À l'égard de l'avis de renouvellement de 21 jours, cette mesure devra faire l'objet d'un ajout ou d'une modification aux systèmes informatiques actuels afin de programmer l'envoi des avis;
 - Des coûts récurrents pour la coordination et la gestion des opérations associés à l'avis de 21 jours sont également à prévoir.
- b) pour les contrats qui sont conclus antérieurement ou ultérieurement au contrat de crédit pour lequel l'hypothèque a été consentie qui seront désormais assujettis à la LPC :
 - Les parties prenantes consultées anticipent le besoin de modifier les contrats, ce qui impliquerait, d'une part, un travail de documentation dans les systèmes actuels, et d'autre part, un besoin additionnel de formation au sein du réseau de conseillers.

Les éléments suivants ont également été soulevés. L'impact économique associé à ces derniers n'a toutefois pas pu être quantifié.

- a) Pour bénéficier des exemptions, l'acte d'hypothèque devra énumérer les contrats de crédit garantis initialement par l'hypothèque. Par conséquent, les formulaires d'acte d'hypothèque devront être modifiés, engendrant des coûts de développement et de mise en œuvre sur les plateformes électroniques;
- b) Le suivi des crédits initiaux durant toute la durée du cycle de vie de l'hypothèque afin de pouvoir déterminer s'ils ont été renouvelés, modifiés ou remplacés occasionnera des coûts de développement dans les systèmes des institutions financières;
- c) Il arrive que le consommateur demande un changement de produit entre la signature de l'acte d'hypothèque et le débours du prêt. Si la liste des crédits garantis initialement doit être complète dans l'acte, il pourrait en résulter des coûts pour le consommateur dans l'éventualité où cette liste dans l'acte d'hypothèque doit obligatoirement être mise à jour et publiée (le Code civil du Québec ne permet pas de modifier un acte, mais exige qu'un nouvel acte soit publié).

En fonction des informations disponibles et sans évaluer l'apport des différents éléments qualitatifs qui ont été soulevés et qui n'ont pu être quantifiés, l'analyse préliminaire révèle qu'aucun coût associé aux formalités administratives ne serait induit par la mesure.

En fonction des informations disponibles et sans évaluer l'apport des différents éléments qualitatifs qui ont été soulevés et qui n'ont pu être quantifiés, l'analyse préliminaire révèle également qu'aucun coût associé aux manques à gagner ne serait induit par la mesure.

TABLEAU 1

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

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Dépenses en capital (TI)	182 039	s.o.	182 039
Coûts de modification de contrats	291 292	s.o.	291 292
Coûts de formation	121 359	s.o.	121 359
Coûts de coordination / gestion système	s.o.	303 398	1 578 896
TOTAL DES COÛTS DIRECTS LIÉS À LA CONFORMITÉ AUX RÈGLES	594 660	303 398	2 173 556

TABLEAU 2

Coûts liés aux formalités administratives

Aucun.

TABLEAU 3

Manques à gagner

Aucun.

TABLEAU 4

Synthèse des coûts pour les entreprises (en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Coûts directs liés à la conformité aux règles	594 660	303 398	2 173 556
TOTAL DES COÛTS POUR LES ENTREPRISES	594 660	303 398	2 173 556

Programmes de fidélisation

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

Des coûts administratifs découlent de cette mesure. L'impact chez les institutions financières, les commerçants et les gestionnaires de programmes coalisées sera d'élaborer un document comprenant les renseignements qui doivent être divulgués avant la conclusion du contrat relatif à un programme de fidélisation ou de mettre à jour ces renseignements si le commerçant divulgue déjà des renseignements précontractuels. Ces renseignements pourraient également faire

l'objet d'une mise à jour dans le site Web ou dans l'application du commerçant de programme de fidélisation.

Ce travail devra être exécuté pour chacun des programmes de fidélisation non exempté. Les renseignements qui devront être divulgués sont ceux mentionnés dans la partie 2.

Cette mesure engendrerait également des coûts administratifs supplémentaires pour les commerçants qui prévoient faire expirer les unités d'échange si aucune unité d'échange n'est accumulée ou échangée pendant une période donnée. Les coûts découleraient de l'élaboration et de l'envoi de l'avis à transmettre dans un délai de 60 à 90 jours avant la date d'entrée en vigueur de la modification. Cet avis pourrait être transmis par voie électronique.

En outre, les commerçants ne pourraient plus modifier unilatéralement les trois éléments du contrat relatif à un programme de fidélisation mentionnés dans la partie 2.

Les pratiques actuelles des gestionnaires de programme peuvent provoquer de l'insatisfaction chez les consommateurs. La mise en œuvre des mesures proposées devrait limiter le mécontentement occasionné par des changements dans les conditions des programmes de fidélisation, permettant potentiellement à ces derniers de retenir une plus grande proportion de leur clientèle.

La collecte de données effectuée dans le cadre de l'évaluation de la mesure ne permet pas d'évaluer quantitativement les éléments décrits dans les deux paragraphes précédents.

TABLEAU 1

Coûts directs liés à la conformité aux règles

Aucun coût lié à la conformité des règles.

TABLEAU 2 Coûts liés aux formalités administratives (en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Coût de la mise à jour ou de l'élaboration des renseignements à divulguer aux clients avant la conclusion d'un contrat relatif à un programme de fidélisation	19 268	s.o.	19 268
Coût de l'élaboration de l'avis à transmettre aux clients si des éléments essentiels du contrat sont modifiés	2 890	s.o.	2 890
TOTAL DES COÛTS LIÉS AUX FORMALITÉS ADMINISTRATIVES	22 158	s.o.	22 158

TABLEAU 3

Manques à gagner

Aucun manque à gagner.

TABLEAU 4

Synthèse des coûts pour les entreprises (en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Coûts liés aux formalités administratives	22 158	s.o.	22 158
TOTAL DES COÛTS POUR LES ENTREPRISES	22 158	s.o.	22 158

Services de règlement de dettes

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

Par contre, des coûts administratifs découlent de cette mesure. Les commerçants auraient à remplir un formulaire afin d'obtenir le permis requis. Par la suite, une demande de renouvellement devrait être formulée au terme de la période de validité de deux ans du permis. Les commerçants devraient également fournir un cautionnement de 50 000 \$ renouvelable chaque année. Les coûts associés à l'obligation de fournir ce cautionnement découlent du temps requis pour remplir une demande de cautionnement et du prix d'un cautionnement de 50 000\$ chez un assureur.

L'établissement d'un maximum aux frais et honoraires que le commerçant pourrait percevoir entraînera un manque à gagner. Toutefois, RCGT estime qu'il n'est pas raisonnable dans cette situation de tenter de chiffrer ce manque à gagner. En effet, cette estimation reposerait sur un nombre important d'hypothèses difficilement justifiables. RCGT préfère le mentionner de manière qualitative.

Les coûts non récurrents découlant de la mesure sont estimés à 361 \$. Ils correspondent au temps requis pour les demandes initiales de permis et de cautionnement des commerçants. Les coûts récurrents sont estimés à 5 768 \$ pour la première année. Ce montant englobe les coûts découlant des premières demandes de renouvellement de permis et de cautionnement, ainsi que le coût de cautionnement annuel. Pour les années suivantes, les coûts récurrents ont été indexés de 2 %. Ainsi, l'estimation des coûts liés aux formalités administrative est de 30 381 \$ pour une période de 5 ans.

TABLEAU 1

Coûts directs liés à la conformité aux règles

Aucun coût lié à la conformité des règles.

TABLEAU 2 Coûts liés aux formalités administratives (en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Coût associé à la demande de permis	289	0	289
Coût associé au renouvellement du permis	s.o.	s.o.	614
Coût de la demande de cautionnement	72	0	72
Coût de la demande de renouvellement du cautionnement	0	74	384
Coût du cautionnement	0	5 400	28 102
TOTAL DES COÛTS LIÉS AUX FORMALITÉS ADMINISTRATIVES	361	5 474	29 461

TABLEAU 3

Manques à gagner

Aucun manque à gagner.

TABLEAU 4 Synthèse des coûts pour les entreprises (en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Coûts liés aux formalités administratives	361	5 474	29 461
TOTAL DES COÛTS POUR LES ENTREPRISES	361	5 474	29 461

Cautionnement par une association de commerçant

Cette mesure n'induit pas de coûts chez les entreprises touchées.

Synthèse des coûts pour l'ensemble des mesures

Synthèse des coûts pour les entreprises (en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Années subséquentes (coûts récurrents)	Total
Coûts liés aux formalités administratives	779 221	2 565 993	14 640 725
TOTAL DES COÛTS POUR LES ENTREPRISES	779 221	2 565 993	14 640 725

4.3 Économies pour les entreprises

Crédit à la consommation

Exemption au droit de résolution de certains contrats de crédit pour les véhicules routiers neufs

Des économies associées à la conformité aux règles découlent de cette mesure. Le fait, pour les entreprises concernées, de ne plus avoir de retours de véhicules

routiers neufs à l'intérieur d'un délai de deux jours entraînera une diminution des coûts associés à la gestion des retours des véhicules de même qu'une augmentation du chiffre d'affaires, puisque les véhicules retournés ne pouvaient plus être vendus comme neufs.

- a) Lorsqu'un consommateur retourne un véhicule routier dont il a préalablement pris possession, ce véhicule retourné ne peut plus être vendu en tant que véhicule neuf par le commerçant; kilométrage affiché à l'odomètre, pneus usés, historique de propriétaire ainsi qu'accessoires et équipements ayant modifié l'apparence originale du véhicule sont autant de facteurs qui influencent la dépréciation rapide du véhicule. La perte de valeur associée aux véhicules qui font l'objet d'un retour a donc un effet négatif sur le chiffre d'affaires annuel des commerçants. La mesure proposée générerait donc une économie pour les commerçants.
- b) La mesure ferait également épargner aux entreprises les sommes investies dans le reconditionnement des véhicules routiers neufs qui sont retournés. Au moment du retour d'un véhicule, les équipements et accessoires qui avaient été installés doivent être retirés, et un technicien en mécanique doit procéder à la remise en ordre du véhicule (désinstaller les accessoires, boucher les perçages, etc.). Selon les données recueillies, la vaste majorité des véhicules routiers neufs sont vendus avec un certain nombre d'équipements et des accessoires qui doivent être enlevés. L'économie proviendrait donc du temps moyen qui ne serait plus investi par un technicien en mécanique pour chaque véhicule retourné en fonction du salaire horaire moyen de cette ressource.
- c) L'impact économique touche également le marché des accessoires qui sont vendus avec les véhicules. Ces accessoires pourraient subir une perte de valeur associée à la dépréciation de ces produits lorsqu'ils sont retournés à l'intérieur d'un délai de deux jours. RCGT a toutefois évalué l'impact sur le marché des accessoires de façon qualitative seulement, les données recueillies ne permettant pas d'évaluer de façon assez précise la taille du marché des accessoires pouvant être influencée par la mesure.
- d) Des économies seraient aussi générées par l'allégement des formalités administratives liées aux retours. L'économie projetée est fonction du temps des ressources qui sont actuellement impliquées dans le processus de retour des véhicules et du taux horaire moyen de ces ressources.

Le processus de gestion des retours implique typiquement les ressources suivantes : réceptionniste, personnel de vente, personnel de gestion et personnel de comptabilité.

TABLEAU 5

Économies pour les entreprises

(en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
ÉCONOMIES LIÉES À LA CONFORMITÉ AUX RÈGLES			
Économies liées à l'impact de la dépréciation sur le chiffre d'affaires pour les véhicules routiers qui font l'objet d'un retour à l'intérieur d'un délai de 2 jours	s.o.	473 471	2 569 227
ÉCONOMIES LIÉES AUX FORMALITÉS ADMINISTRATIVES			
Réduction du temps administratif associé aux retours	s.o.	9 442	51 236
Réduction du temps de reconditionnement du véhicule	s.o.	80 818	438 551
TOTAL DES ÉCONOMIES POUR LES ENTREPRISES	s.o.	563 731	3 059 014

Évaluation de la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé ou d'exécuter les obligations découlant d'un contrat de louage à long termeTABLEAU 5 **Économies pour les entreprises** (en dollars)

Aucune économie pour les entreprises.

Contrats de crédit à coût élevéTABLEAU 5 **Économies pour les entreprises** (en dollars)

Aucune économie pour les entreprises.

Contrats de crédit garantis par une hypothèque immobilière

Les informations recueillies à ce jour ne permettent pas d'entrevoir que des économies pourraient découler de cette mesure.

Programmes de fidélisationTABLEAU 5 **Économies pour les entreprises** (en dollars)

Aucune économie pour les entreprises.

Services de règlement de dettesTABLEAU 5 **Économies pour les entreprises** (en dollars)

Aucune économie pour les entreprises.

Cautionnement par une association de commerçant

Lorsqu'une association se porte caution pour ses membres, ceux-ci bénéficient généralement de tarifs plus avantageux que s'ils fournissaient eux-mêmes leur propre cautionnement.

Les économies pour les entreprises sont estimées à 187 440 \$ pour la période d'implantation. Étant donné que le cautionnement doit être renouvelé chaque année, ces économies seraient récurrentes.

À partir du 1^{er} mai 2020, le montant de cautionnement que devront fournir les commerçants itinérants sera augmenté. En conséquence, puisque le cautionnement par une association permet généralement aux commerçants de bénéficier d'une économie correspondant à un pourcentage du tarif qu'ils auraient eu à déboursier en effectuant la démarche de manière autonome, les économies estimées augmentent à partir de l'année 2. Sur une période de cinq ans, les économies sont estimées à 1 714 769 \$.

TABLEAU 5 **Économies pour les entreprises** (en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Économies liées aux formalités administratives (tarifs avantageux de cautionnement des associations)	187 440	191 189	1 714 769
TOTAL DES ÉCONOMIES POUR LES ENTREPRISES	187 440	191 189	1 714 769

Synthèse des économies pour l'ensemble des mesures

TABLEAU 5

Économies pour les entreprises (en dollars)

	Période d'implantation (économies non récurrentes)	Années subséquentes (économies récurrentes)	Total
ÉCONOMIES LIÉES À LA CONFORMITÉ AUX RÈGLES			
Économies liées à l'impact de la dépréciation sur le chiffre d'affaires pour les véhicules routiers qui font l'objet d'un retour à l'intérieur d'un délai de 2 jours	0	473 471	2 569 227
ÉCONOMIES LIÉES AUX FORMALITÉS ADMINISTRATIVES			
Réduction du temps administratif associé aux retours de véhicules routiers neufs	0	9 442	51 236
Réduction du temps de reconditionnement des véhicules routiers neufs retournés	0	80 818	438 551
Tarifs avantageux de cautionnement des associations	187 440	191 189	1 714 769
TOTAL DES ÉCONOMIES POUR LES ENTREPRISES	187 440	754 920	4 773 783

4.4 Synthèse des coûts et des économies

Crédit à la consommation

Exemption au droit de résolution de certains contrats de crédit pour les véhicules routiers neufs

TABLEAU 6

Synthèse des coûts et des économies (en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Total des coûts pour les entreprises	S.O.	S.O.	S.O.
Total des économies pour les entreprises	S.O.	563 731	3 059 013
COÛT NET POUR LES ENTREPRISES	S.O.	- 563 731	- 3 059 013

Évaluation de la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé ou d'exécuter les obligations découlant d'un contrat de louage à long terme

TABLEAU 6

Synthèse des coûts et des économies (en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Total des coûts pour les entreprises	151 445	1 016 516	5 667 429
Total des économies pour les entreprises	S.O.	S.O.	S.O.
COÛT NET POUR LES ENTREPRISES	151 445	1 016 516	5 667 429

Contrats de crédit à coût élevé

TABLEAU 6

Synthèse des coûts et des économies (en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Total des coûts pour les entreprises	10 597	1 240 605	6 747 121
Total des économies pour les entreprises	S.O.	S.O.	S.O.
COÛT NET POUR LES ENTREPRISES	10 597	1 240 605	6 747 121

Contrats de crédit garantis par une hypothèque immobilière

Le tableau suivant présente une synthèse des coûts et des économies projetés pour les entreprises du secteur.

Selon les hypothèses retenues par les parties prenantes consultées, les limitations de l'application des exemptions prévues par les articles 21 et 22 n'apporteraient toutefois pas d'impact significatif. Il faut toutefois noter que l'ensemble des impacts

économique soulevés n'ont pas fait l'objet d'une analyse quantitative et que plusieurs parties prenantes n'ont pas pu se prononcer sur la question à ce jour.

Globalement, à la lumière des informations qui nous ont été communiquées à ce jour, l'impact de la mesure serait marginal comparativement à la production annuelle totale des entreprises du secteur. TABLEAU 6

Synthèse des coûts et des économies (entreprises)

(en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Total des coûts pour les entreprises	594 660	303 398	2 173 556
Total des économies pour les entreprises	S.O.	S.O.	S.O.
COÛT NET POUR LES ENTREPRISES	594 660	303 398	2 173 556

Programmes de fidélisation

TABLEAU 6 Synthèse des coûts et des économies (en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Total des coûts pour les entreprises	22 158	S.O.	22 158
Total des économies pour les entreprises	S.O.	S.O.	S.O.
COÛT NET POUR LES ENTREPRISES	22 158	S.O.	22 158

Services de règlement de dettes

TABLEAU 6 Synthèse des coûts et des économies (en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Total des coûts pour les entreprises	361	5 474	29 461
Total des économies pour les entreprises	0	0	0
COÛT NET POUR LES ENTREPRISES	361	5 474	29 461

Cautionnement par une association de commerçant

Synthèse des coûts et des économies (en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Total des coûts pour les entreprises	0.	0	0
Total des économies pour les entreprises	187 440	191 189	1 714 769
COÛT NET POUR LES ENTREPRISES	187 440	191 189	1 714 769

Synthèse des coûts et des économies pour l'ensemble des mesures

Synthèse des coûts et des économies (en dollars)

	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Année subséquente (coûts récurrents année 1)	Total (coûts récurrents années 1 à 5 et non récurrents)
Total des coûts pour les entreprises	779 221	2 565 993	14 640 725
Total des économies pour les entreprises	187 440	754 920	4 773 783
COÛT NET POUR LES ENTREPRISES	591 781	1 811 073	9 866 942

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

Crédit à la consommation

Exemption au droit de résolution de certains contrats de crédit pour les véhicules routiers neufs

Les hypothèses utilisées pour définir les secteurs touchés par la mesure sont issues de Statistique Canada et des tableaux CANSIM, la principale base de données socioéconomiques de Statistique Canada. Lorsque les données disponibles n'étaient pas assez précises, par exemple lorsque les données n'étaient disponibles que pour un groupe plus large du secteur d'industrie ciblé par la mesure, RCGT a utilisé un ratio basé sur le nombre d'entreprises pour obtenir une estimation plus précise.

Donnée étudiée	Sources
Nombre d'entreprises touchées	Statistique Canada, CANSIM Tableau 552-0006 - SCIAN 441220
Nombre d'employés	Statistique Canada, CANSIM Tableau 383-0031 - SCIAN 441 et le ratio du nombre d'entreprises SCIAN 441220 par rapport au SCIAN 441 (Statistique Canada, CANSIM Tableau 552-0006)
Production annuelle (\$)	Statistique Canada, CANSIM Tableau 180-0003 - SCIAN 441 et ratio du nombre d'entreprises SCIAN 441220 par rapport au SCIAN 441220 (Statistique Canada, CANSIM Tableau 552-0006)
Part du secteur dans le PIB du Québec	<ul style="list-style-type: none"> PIB du secteur : CANSIM 379-0030 - SCIAN 441 et le ratio du nombre d'entreprises SCIAN 441220 par rapport au SCIAN 441 (Statistique Canada, CANSIM Tableau 552-0006) PIB du Québec : Institut de la statistique du Québec (PIB au prix de base, septembre 2017)
Marge bénéficiaire nette	<ul style="list-style-type: none"> Industrie Canada, rapport sur la performance financière des entreprises à partir de données de Statistique Canada - Profils des petites entreprises, 2015. Rapport pour SCIAN 44122 pour les entreprises du Québec ayant des recettes annuelles de 30 000 \$ - 5 000 000 \$

Donnée étudiée	Sources
	<ul style="list-style-type: none"> • Rapport pour SCIAN 44122 pour les entreprises du Canada ayant des recettes annuelles de 5 000 000 \$ - 20 000 000 \$ • RGCT a utilisé une moyenne pondérée sur la base du nombre d'entreprises associée à chaque taille d'entreprise pour estimer la marge bénéficiaire nette globale du Québec pour SCIAN 44122 (Nombre d'entreprises au Québec et au Canada issus de CANSIM Tableau 552-0006 – SCIAN 441220)

RCGT estime que l'impact associé à la perte de valeur découlant de la dépréciation moyenne des véhicules routiers qui font l'objet d'un retour à l'intérieur d'un délai de 2 jours est de l'ordre de 15 %, minimalement, suivant des consultations auprès de représentants de l'Association des concessionnaires de véhicules de loisirs du Québec (ACVLQ) et de la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec (CCAQ).

Selon les données recueillies, notamment auprès de la CCAQ, RCGT estime que la proportion du nombre de retours par rapport au nombre de véhicules neufs vendus annuellement est de l'ordre de 0,31 %.

Le nombre annuel de véhicules routiers neufs vendus à l'échelle du Québec est estimé à 103 448 unités, dont 46 667 pour les véhicules de loisirs (autoquad, motocyclette, motoquad, motocyclette tout-terrain, motoneige) et 56 781 pour les remorques et semi-remorques. Le prix de vente moyen est quant à lui estimé à 14 344 \$ et 6 000 \$ pour chacune des deux catégories de véhicules, respectivement. Ces données proviennent de l'ACVLQ, des statistiques de Statistique Canada et d'un balisage auprès d'un échantillon d'entreprises du milieu.

Quant aux impacts associés aux formalités administratives, le temps de reconditionnement moyen d'un véhicule retourné est estimé à 2,5 heures et le taux horaire moyen d'un technicien en mécanique est estimé à 100 \$ de l'heure. Le temps administratif pour la gestion d'un retour est quant à lui estimé à de 1,5 heure par retour.

Les données suivantes ont été obtenues à la suite d'une consultation auprès de représentants de l'ACVLQ et auprès d'Emploi Québec, information sur le marché du travail (IMT en ligne).

- Réceptionniste : 0,33 heure selon un taux horaire moyen de 16,64 \$ / heure
- Personnel de vente : 0,67 heure selon un taux horaire moyen de 18,61 \$ / heure
- Personnel de gestion : 0,25 heure selon un taux horaire moyen de 25,00 \$ / heure
- Comptabilité : 0,25 heure selon un taux horaire moyen de 20,00 \$ / heure

Pour l'ensemble des économies récurrentes, un taux d'indexation annuel de 2 % a été utilisé.

Évaluation de la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé ou d'exécuter les obligations découlant d'un contrat de louage à long terme

Les hypothèses utilisées pour définir les secteurs touchés par la mesure sont issues de Statistique Canada et des tableaux CANSIM, la principale base de données socioéconomiques de Statistique Canada. Lorsque les données disponibles n'étaient pas assez précises ou qu'elles n'étaient disponibles que pour un groupe plus large du secteur d'industrie ciblé par la mesure, RCGT a utilisé un ratio basé sur le nombre d'entreprises afin d'obtenir une estimation plus précise.

Donnée étudiée	Sources
Nombre d'entreprises touchées	Office de la protection du consommateur (OPC), Recensement RCGT
Nombre d'employés	Statistique Canada, CANSIM Tableau 383-0031 - SCIAN 441 et le ratio du nombre d'entreprises SCIAN 4411 et 4412 par rapport au SCIAN 441 (Industrie Canada, Statistiques relatives à l'industrie canadienne - SCIAN 4411 et 4412)
Production annuelle (\$)	Industrie Canada, Statistiques relatives à l'industrie canadienne - SCIAN 4411 et 4412 (Revenu moyen), ratio du nombre d'entreprises SCIAN 4411 par rapport au SCIAN 4412 au Canada, OPC (Nombre d'entreprises touchées)
Part du secteur dans le PIB du Québec	PIB du secteur et de l'ensemble des industries : CANSIM 379-0030 - SCIAN 441 et le ratio du nombre d'entreprises SCIAN 4411 et 4412 par rapport au SCIAN 441 (Industrie Canada, Statistiques relatives à l'industrie canadienne - SCIAN 4411 et 4412)

Commerçants de véhicules routiers

En date du 7 février 2018, l'Office recensait :

- 5 883 commerçants titulaires d'un permis de commerçant de véhicules routiers;
- 401 commerçants titulaires d'un permis de commerçant et de recycleur de véhicules routiers.

Ce qui donne un total de 6 284 commerçants de véhicules touchés par la mesure.

Modification ou création des formulaires

Considérant que les nouveaux formulaires ne seraient pas sensiblement différents de ceux utilisés présentement et que de légères modifications devraient être suffisantes, RCGT estime à 1 heure le temps requis par cette tâche. Celle-ci serait effectuée par des employés administratifs. En fonction des données sur les salaires disponibles auprès d'Emploi-Québec pour un adjoint administratif⁶, et en considérant une bonification de 15 % pour les bénéfices marginaux, le salaire horaire de l'employé administratif utilisé dans l'analyse est de 24,08 \$/heure.

⁶ Emploi-Québec, Information sur le marché du travail, IMT en ligne, Adjointes administratives / adjointes administrative (CNP 1241), salaire médian de 20,13 \$/heure pour la période 2014-2016.

Charge de travail supplémentaire pour les directeurs financiers des commerçants de véhicules

RCGT estime que la demande de renseignement supplémentaire augmentera légèrement la charge de travail de ces directeurs financiers. Cette augmentation a été fixée à 5 minutes par dossier traité. En fonction des données sur les salaires disponibles auprès d'Emploi-Québec pour un directeur financier, et en considérant une bonification de 15 % pour les bénéfices marginaux, le salaire horaire du directeur financier utilisé dans l'analyse est de 36,43 \$/heure.

RCGT a appliqué cette augmentation de la charge de travail au nombre annuel de transactions de véhicules. Les transactions suivantes ont cependant été exclues :

- Véhicules neufs et usagés payés en argent;
- Véhicules neufs et usagés financés auprès d'une institution financière.

Calcul du nombre de transactions nécessitant l'évaluation de la capacité de rembourser des consommateurs

Type de commerçant	Nombre de concessionnaires	Vente de véhicules neufs (2016)		Vente de véhicules usagés (2016)	
		Véhicules neufs	Véhicules / commerçant	Véhicules usagés	Véhicules / commerçant
Commerçant de voitures neuves	892	458 287	514	188 748	212
Commerçant d'autres véhicules neufs	394	103 448	263	53 009	135
Commerçant de véhicules usagés	5 002	S/O	S/O	287 511	57
Total	6 288	561 735	437	529 268	84

Types de véhicules	% de véhicules payés en argent	% de véhicules financés auprès des banques et caisses
Véhicules neufs	8,50 %	50,00 %
Véhicules usagés	13,60 %	95,00 %

Nombre de véhicules neufs vendus nécessitant l'évaluation de la capacité de rembourser des consommateurs	256 994
Nombre de véhicules usagés vendus nécessitant l'évaluation de la capacité de rembourser des consommateurs	22 864
Total	279 858

Donnée étudiée	Sources
Concessionnaires de véhicules neufs	Corporation des concessionnaires automobiles du Québec, calcul RCGT
Concessionnaires de véhicules usagés	OPC, estimation RCGT
Concessionnaires (autres véhicules)	Statistique Canada, CANSIM Tableau 552-0006 - SCIAN 441220
Vente de véhicules neufs et usagés par les concessionnaires automobiles	Desrosiers automotive reports, Association des concessionnaires de véhicules de loisirs du Québec, Statistiques Canada
% des véhicules payés en argent (neufs et usagés)	Desrosiers automotive reports
% de véhicules non financés par une institution financière	Recensement RCGT auprès des acteurs du secteur, <i>Les Affaires</i>

Cartes de crédit émises par de grands magasins

RCGT a recensé 15 cartes de crédit de grands magasins non liées à une institution financière. Ces cartes sont offertes par quatre commerçants différents. Les entités de services financiers associées à ces magasins sont :

- Services financiers Le choix du président;
- Banque Canadian Tire;
- Services financiers Walmart;
- Banque Rogers.

Étalonnage des cartes de crédit émises par des commerçants

Commerçant
La Baie – Master Card
La Baie
Choix du président (3 cartes Master Card)
Home Depot
Costco – Master Card
Canadian Tire (3 cartes Master Card)
Walmart – Master Card
Rogers – Master Card
Fido – Master Card

Source : Recensement RCGT

Contrats de crédit à coût élevé

Élaboration du document à remettre au client

RCGT estime qu'il prendra en moyenne quatre heures de rédaction et de révision pour élaborer le document à remettre aux clients. Ces tâches seront réalisées par des employés administratifs. En fonction des données sur les salaires disponibles auprès d'Emploi-Québec pour un adjoint administratif⁷, et en considérant une bonification de 15% pour les bénéfices marginaux, le salaire horaire de l'employé administratif utilisé dans l'analyse est de 24,08 \$/heure.

Calcul du ratio d'endettement

Le calcul du ratio d'endettement peut se faire rapidement. En se basant sur un outil de calcul⁸, RCGT estime à deux minutes le temps nécessaire pour regrouper l'information nécessaire et procéder au calcul. Puis, RCGT estime à 15 minutes le temps nécessaire pour la production du document à remettre au client. RCGT considère que ces tâches seront réalisées par un employé administratif.

⁷ Emploi-Québec, Information sur le marché du travail, IMT en ligne, Adjointes administratives / adjointes administrative (CNP 1241), salaire médian de 20,13 \$/heure pour la période 2014-2016.

⁸RCGT, Savez-vous comment calculer votre ratio d'endettement?, www.raymondchabot.com/particuliers/jevalue-ma-situation/evaluer-votre-endettement/niveau-dendettement/ (Page consultée le 8 février 2018).

Demande de permis

À la suite de discussions avec l'Office, RCGT estime à deux heures le temps maximum requis pour réunir tous les documents. Le même temps a été considéré pour les demandes de renouvellement annuelles dans notre analyse. Ces tâches seront réalisées par des employés administratifs.

Nombre d'entreprises touchées par la mesure

RCGT estime le nombre de PME du secteur des contrats de crédit à coût élevé à 42. De plus, un sondage réalisé par RCGT auprès de l'entreprise Credit 2 Go en 2016, combiné à une enquête sur les prêts automobiles qui entrent dans la définition de crédit à taux élevé, a permis d'estimer à 180 000 le nombre annuel de clients des entreprises de ce secteur.

RCGT a également estimé le nombre de cartes de crédit émises annuellement que l'on peut considérer comme liées à des contrats de crédit à coût élevé. RCGT a considéré les cartes des crédits dont le taux d'intérêt sur les achats est supérieur à 25 %.

Lors d'un mandat réalisé en 2017, RCGT a estimé à 2 700 000 le nombre de comptes de cartes de crédit provenant d'émetteurs autres qu'une institution financière canadienne. Parmi ces autres émetteurs, on distingue les banques internationales et les grands magasins.

Sommaire du nombre de comptes de cartes de crédit par émetteur au Québec pour l'année 2016

Émetteurs	Part de marché considérée	Nombre estimé de comptes de cartes de crédit
Desjardins	36 %	6,5 millions
Banque nationale du Canada	13 %	2,4 millions
Banque royale du Canada	9 %	1,6 million
Banque de Montréal	7 %	1,3 million
Banque Toronto-Dominion	7 %	1,3 million
Banque canadienne impériale de commerce	5 %	0,9 million
Banque de Nouvelle-Écosse	5 %	0,9 million
Banque Laurentienne du Canada	3 %	0,6 million
Autres émetteurs	15%	2,7 millions
Total	100 %	18,2 millions

Source : Estimation du nombre de comptes de cartes de crédit émises au Québec, par acteurs de l'industrie, 27 novembre 2017, RCGT.

RCGT a recensé environ 15 cartes de crédit de grands magasins non liées à une institution bancaire canadienne. RCGT a également recensé plus de 30 cartes de crédit émises par des banques internationales⁹ au Canada. Ces chiffres portent à

⁹ Capital One, Amex, HSBC et Chase.

croire que les cartes de grands magasins représentent un petit marché par rapport aux cartes de banques internationales. RCGT a donc fait l'hypothèse conservatrice que 10 % des cartes de crédit émises par un émetteur autre qu'une institution financière canadienne sont des cartes de grands magasins, ce qui donne un total de 270 000 cartes. Puis, les recherches ont permis de constater que de toutes les cartes de grands magasins recensées, deux d'entre elles entrent dans la définition d'un contrat de crédit à coût élevé. Ainsi, RCGT a fait l'hypothèse que des 270 000 cartes de grands magasins, 2 cartes sur 15 découlent de contrats de crédit à coût élevé, pour un total de 36 000 cartes.

Étalonnage des cartes de crédit émises par des commerçants

Commerçant	Taux d'intérêt (achat)
La Baie – Master Card	Taux préférentiel + 17 %
La Baie	29,90 %*
Choix du président (3 cartes Master Card)	19,97 %
Home Depot	28,80 %*
Costco – Master Card	19,75 %
Canadian Tire (3 cartes Master Card)	19,99 %
Wal-Mart – Master Card	19,89 %
Rogers – Master Card	19,99 %
Fido – Master Card	19,99 %

Source : Recensement RCGT *contrat de crédit à coût élevé

Des statistiques sur les cartes de crédit Visa et Mastercard en circulation sont disponibles pour le Canada sur le site de l'Association des banquiers canadiens¹⁰. Ces données ont permis de calculer le taux de croissance annuel du nombre de cartes de crédit en circulation au Canada. Il a été de 5 % au cours des cinq dernières années. RCGT a appliqué ce taux de croissance aux 36 000 cartes afin d'estimer le nombre de cartes de crédit à taux d'intérêt élevé émises par année au Québec. Notre estimation est de 1 800 cartes émises par année.

Les différents coûts ont été indexés de 2 % à partir de l'année 2.

Contrats de crédit garantis par une hypothèque immobilière

Les hypothèses utilisées pour déterminer les secteurs touchés par la mesure sont issues de Statistique Canada et des tableaux CANSIM, la principale base de données socioéconomique de Statistique Canada, ainsi que du rapport annuel de la Fédération des caisses Desjardins du Québec. Lorsque les données disponibles n'étaient pas assez récentes (ex. : données de 2014), RCGT a utilisé un taux d'inflation de 2 % afin d'obtenir une estimation plus à jour.

Donnée étudiée	Sources
Nombre d'entreprises touchées	<p>CANSIM, Tableau 552-0006 Nombre d'entreprises canadiennes, nombre d'emplacements avec employés, selon les tranches d'effectif et le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), Canada et provinces, juin 2017, semestriel, pour les codes SCIAN 5221 et 52229.</p> <p>Le secteur 5221 inclut le secteur 52213 - Coopératives de crédit et caisses populaires locales, qui au Québec regroupe les caisses Desjardins, que RCGT considère dans cette analyse comme une seule grande entreprise (Fédération des caisses Desjardins du Québec). Le nombre d'entreprises touchées est donc ajusté à</p>

¹⁰ Association des banquiers canadiens, Statistiques sur les cartes de crédit, www.cba.ca/credit-card-statistics (Page consultée le 8 février 2018).

	partir des données de Statistique Canada (CANSIM – Tableau 552-0006) afin de considérer la Fédération des caisses Desjardins du Québec comme une entreprise et non pas comme plusieurs PME telles que présentées dans CANSIM.
Nombre d'employés	CANSIM, Tableau 383-0031, Statistiques du travail conformes au Système de comptabilité nationale (SCN) par province et territoire, selon la catégorie d'emploi et le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), pour les codes SCIAN 5221 et 52229 (2016).
Production annuelle (\$)	CANSIM, Tableau 180-0003 Statistiques financières et fiscales des entreprises, selon le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), pour les codes SCIAN 5221 et 52229 (2015).
Part du secteur dans le PIB du Québec	CANSIM, Tableau 379-0030, Produit intérieur brut (PIB) aux prix de base, selon le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), provinces et territoires, pour les codes SCIAN 5221 et 52229 (2016).
Marge bénéficiaire nette	Donnée non disponible.

L'impact potentiel de la mesure sur les autres types d'entreprises dont l'offre de services comprend également la conclusion de contrats garantis par une hypothèque immobilière n'a pas été analysé. RCGT estime que cette portion du marché n'est pas significative comparativement à celle occupée par les institutions financières.

Coûts pour les entreprises

L'évaluation des impacts potentiels globaux repose sur les prémisses de base établies par les parties prenantes consultées en fonction de l'information qui leur a été transmise à ce jour.

Les résultats présentés ci-dessous décrivent l'impact anticipé pour l'ensemble des entreprises visées, soit les coopératives de services financiers et les banques à chartes. Les données recueillies à ce jour ne portent toutefois que sur une portion du secteur visé; les données ont donc été extrapolées de manière à évaluer l'impact global anticipé pour l'ensemble du secteur.

Selon le rapport annuel des institutions financières 2016 de l'Autorité des marchés financiers, la part de marché des coopératives de services financiers et des banques dans l'octroi de prêts hypothécaires aurait peu fluctué dans les cinq dernières années. Oscillant entre 40 % et 42 % depuis 2012, la part des coopératives est de 102 G \$, représentant 41,5 % au 31 décembre 2016. Pour leur part, les banques détiennent 144,7 G \$ de prêts hypothécaires à la même date. La moyenne des parts de marché pour la période de 2012 à 2016 est de 41,2 % pour les coopératives et de 58,8 % pour les banques. Ces proportions ont été utilisées pour obtenir une estimation de l'impact anticipé pour l'ensemble du secteur.

Dans la mesure où l'impact anticipé dans la présente analyse serait représentatif des impacts qui découleraient de la présente modification réglementaire, autant

pour les coopératives de services que pour les banques à charte, RCGT estime que l'impact global pour le secteur visé serait de l'ordre de 595 k\$ en dépenses ponctuelles et 303 k\$ en dépenses récurrentes (an 1).

Les dépenses ponctuelles seraient les suivantes, pour l'ensemble du secteur visé :

- Coûts de développement informatique : 182 039 \$
- Coûts associés à la formation au sein du réseau : 121 359 \$
- Coûts associés aux modifications à apporter aux contrats : 291 262 \$

Les dépenses récurrentes auraient trait aux coûts d'organisation, de coordination et de gestion additionnelle relativement à l'avis de renouvellement de 21 jours, du fait que de nouvelles pratiques devront être instaurées. Ces dépenses sont estimées être d'environ 303 398 \$ (an 1), pour l'ensemble du secteur.

Un taux d'inflation de l'ordre de 2 % a été utilisé pour évaluer les impacts annuels des années suivantes.

Programmes de fidélisation

Bond Brand Loyalty publie chaque année un rapport sur les programmes de fidélisation au Canada. L'édition 2017¹¹ recense la majorité des plus importants programmes de fidélisation au pays en termes de membership. Au total, c'est environ 100 programmes gérés par une cinquantaine d'entreprises distinctes qui ont été recensés, incluant les programmes coalisés tels Air Miles et Aéroplan.

L'analyse réalisée permet de conclure que la grande majorité de ces programmes ne seront pas exemptés des mesures proposées. Par ailleurs, beaucoup d'entre eux sont liés à une carte de crédit.

RCGT a donc fait l'hypothèse que 100 programmes de fidélisation seraient touchés par la mesure. La liste n'est pas exhaustive, mais paraît être la plus complète disponible. L'estimation des coûts découlant de la mesure constitue ainsi une borne minimale. Néanmoins, en fonction d'un étalonnage effectué par lui, RCGT croit que la liste du rapport est assez complète pour que l'analyse de l'impact soit raisonnable.

Afin de calculer les coûts administratifs découlant de l'élaboration ou de la mise à jour des renseignements à divulguer avant la conclusion d'un contrat relatif à un programme de fidélisation, RCGT a fait l'hypothèse que 8 heures seraient requises. Il s'agit du temps requis pour concevoir un document similaire demandé par la mesure *Contrat de crédit à coût élevé*. Ces tâches seraient réalisées par des employés administratifs. En fonction des données sur les salaires disponibles auprès d'Emploi-Québec pour un adjoint administratif¹², et en considérant une bonification de 15 % pour les bénéfices marginaux, le salaire horaire de l'employé administratif utilisé dans l'analyse est de 24,08 \$/heure.

RCGT a estimé le nombre de programmes pour qui les unités d'échange peuvent expirer si aucune unité d'échange n'est accumulée ou échangée pendant une

¹¹ Bond Brand Loyalty, *The Loyalty Report 2017*.

¹² Emploi-Québec, Information sur le marché du travail, IMT en ligne, Adjointes administratives / adjointes administrative (CNP 1241), salaire médian de 20,13 \$/heure pour la période 2014-2016.

période donnée. À cet effet, le site *Rewards canada*¹³ a recensé les programmes qui appliquent présentement cette pratique. RCGT a recensé 15 programmes.

Programmes dont les unités d'échange peuvent expirer si aucune unité d'échange n'est accumulée ou échangée pendant une période donnée

Programme avec expiration	Expiration (mois)
Aeroplan (Air Canada)	12
Canadian North Aurora Rewards	24
Chapters Indigo Plum	12
Cineplex SCENE	24
Esso Extra	12
HBC Rewards	12
More Rewards (Petro-Canada)	18
myHusky Rewards (Esso)	20
PC Plus	24
Petro Points	12
Porter Airlines VIPorter	24
Sears Club	12
Shoppers Optimum	12
Starbucks Rewards	24
WestJet Rewards	12

Source : Rewards canada

RCGT a utilisé cette donnée pour calculer les coûts administratifs découlant de l'avis à transmettre aux clients par les commerçants qui prévoient faire expirer les unités d'échange. En ce qui concerne le temps requis pour préparer le document et le salaire de l'employé, RCGT a fait les mêmes hypothèses que pour les renseignements précontractuels.

Services de règlement de dettes

En ce qui concerne la demande de permis, RCGT estime à deux heures le temps maximum requis pour réunir tous les documents demandés à la suite de discussions avec l'Office. Le même temps a été considéré pour les demandes de renouvellement annuelles dans notre analyse. Ces tâches seront réalisées par des employés administratifs. En fonction des données sur les salaires disponibles auprès d'Emploi-Québec pour un adjoint administratif¹⁴, et en considérant une bonification de 15% pour les bénéfices marginaux, le salaire horaire de l'employé administratif utilisé dans l'analyse est de 24,08 \$/heure.

Quant à la demande de cautionnement, à la suite d'une discussion avec un représentant de l'Unique Assurances générales, RCGT estime à 30 minutes le temps requis pour compléter une demande de cautionnement. Le même temps a été considéré pour le renouvellement annuel des demandes de cautionnement. Nous considérons que ces tâches seront réalisées par des employés administratifs. Les hypothèses relatives au salaire d'un adjoint administratif mentionnées dans le paragraphe précédent ont été utilisées. En outre, selon ce même assureur, le prix d'un cautionnement est de 18 à 20 \$ par tranche de

¹³ Rewards Canada, « Expiry and Inactivity Rules of Canadian Loyalty Programs », www.rewardscanada.ca/expiry.html.

¹⁴ Emploi-Québec, Information sur le marché du travail, IMT en ligne, Adjointes administratives / adjointes administrative (CNP 1241), salaire médian de 20,13 \$/heure pour la période 2014-2016.

1 000 \$. Nous avons utilisé 18 \$, ce qui donne un coût annuel de cautionnement de 900 \$.

Selon un décompte de RCGT, nous estimons le nombre d'entreprises à six. Il est difficile de cerner les entreprises en activité parmi celles qui ont été répertoriées.

Les coûts ont été indexés de 2 % à partir de l'année 2.

Cautionnement par une association de commerçant

Les hypothèses utilisées pour définir les secteurs touchés par la mesure sont issues d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Lorsque les données disponibles n'étaient pas assez précises ou qu'elles n'étaient disponibles que pour un groupe plus large du secteur d'industrie ciblé par la mesure, RCGT a utilisé un ratio basé sur le nombre d'entreprises afin d'obtenir une estimation plus précise.

Donnée étudiée	Sources
Nombre d'entreprises touchées	APCHQ, ACQ
Nombre d'employés	Innovation, Sciences et Développement économique Canada, Statistiques relatives à l'industrie canadienne - SCIAN 238 (nombre d'établissements par catégorie d'effectif et par province/territoire (2016)), ratio du nombre d'entreprises touchées par rapport au nombre d'entreprises du secteur SCIAN 238 au Québec
Production annuelle (\$)	Innovation, Sciences et Développement économique Canada, Statistiques relatives à l'industrie canadienne - SCIAN 238 (Revenu moyen), ratio du nombre d'entreprises touchées par rapport au SCIAN 238 au Québec

Estimation du nombre de commerçants itinérants membres d'une association

L'APCHQ compte 373 commerçants itinérants parmi ses membres. Du côté de l'ACQ, cette information n'est pas recensée. Afin de l'estimer, RCGT a calculé le ratio du nombre de commerçants itinérants membres de l'APCHQ sur le nombre de membres dont le secteur résidentiel constitue le domaine d'activité principal de cette même association. RCGT a appliqué ce ratio au nombre de membres de l'ACQ dont le secteur résidentiel constitue le domaine d'activité principal. L'estimation de RCGT est de 44 commerçants itinérants, ce qui porte le total à 417 membres pour les deux associations. Cette approche a été validée auprès de l'ACQ.

Tarif de cautionnement chez un assureur

Selon l'Office, la majorité des commerçants itinérants se qualifient sous la classe 10 de son échelle actuelle de classification, ce qui implique qu'ils devront verser un cautionnement de 50 000 \$ à partir du 1^{er} octobre 2018 jusqu'au 30 avril 2020.

À partir du 1^{er} mai 2020, ce cautionnement sera de 100 000 \$. Cependant, les commerçants itinérants pourront déduire de ce montant de 100 000 \$ le cautionnement qu'ils versent déjà à la RBQ, s'ils sont titulaires d'une licence émise

par cet organisme, soit 40 000 \$ pour les titulaires d'une licence d'entrepreneur général et 20 000 \$ pour ceux qui détiennent une licence d'entrepreneur spécialisé.

RCGT estime que 75 % des commerçants itinérants touchés par cette mesure sont titulaires d'une licence d'entrepreneur spécialisé et 25 % d'une licence d'entrepreneur général. Cette estimation découle d'un recensement des licences de commerçants itinérants effectué sur le site de la RBQ.

Selon l'Unique assurances générales, le tarif d'un cautionnement pour un commerçant itinérant est d'environ 12 \$ par tranche de 1 000 \$ de cautionnement requis.

Estimation de l'économie potentielle chez les commerçants itinérants

Selon l'APCHQ, les commerçants itinérants membres de leur association pourraient économiser de 50 à 75 % de leur coût de cautionnement actuel en étant cautionnés par l'association. Il s'agit de l'économie dont bénéficient actuellement ses membres pour le cautionnement à la RBQ.

4.6 Consultation des parties prenantes

Crédit à la consommation

Exemption au droit de résolution de certains contrats de crédit pour les véhicules routiers neufs

L'exemption proposée répond notamment à une demande de l'Association des concessionnaires de véhicules de loisirs, qui regroupe l'ensemble des concessionnaires vendant entre autres des motocyclettes et des motoneiges.

Évaluation de la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé ou d'exécuter les obligations découlant d'un contrat de louage à long terme

L'Office a consulté l'Association canadienne de financement de location (ACFL) ainsi que la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec (CCAQ) sur les règles proposées. L'Office a aussi examiné des formulaires de demande de crédit que lui a soumis l'ACFL afin que ces propositions s'inspirent des meilleures pratiques du marché.

De plus, l'Office a sollicité l'avis de l'Autorité des marchés financiers, ainsi que du syndic autorisé en insolvabilité Pierre Fortin, de Jean Fortin Réorganisation financière. Cette entreprise existe depuis 30 ans; elle compte 57 conseillers et syndics répartis dans 54 bureaux au Québec. En avril 2017, Pierre Fortin et son équipe ont publié l'enquête *La santé financière des québécois : la spirale de l'endettement*, découlant de l'analyse de 18 000 dossiers d'insolvabilité ouverts entre 2005 et 2016.

Enfin, l'Office a recueilli les commentaires des membres du Conseil consultatif des consommateurs, composé de représentants des deux regroupements québécois d'associations de consommateurs, d'Option consommateurs et d'experts universitaires en consommation.

Contrats de crédit à coût élevé

L'Office a consulté l'Association des banquiers canadiens, le Mouvement des caisses Desjardins, la Banque nationale, l'ACFL ainsi que la CCAQ sur les règles proposées.

De plus, l'Office a fait appel à des experts de l'Autorité des marchés financiers, ainsi qu'au syndic autorisé en insolvabilité Pierre Fortin afin de le conseiller lors de l'élaboration de ces règles.

Enfin, l'Office a aussi recueilli les commentaires des membres du Conseil consultatif des consommateurs. Notons que les associations de consommateurs accueillent très favorablement les mesures visant à encadrer les contrats de crédit à coût élevé. Ces associations rencontrent annuellement plus de 20 000 personnes par l'intermédiaire de leurs services de consultation budgétaire et d'éducation financière.

Contrats de crédit garantis par une hypothèque immobilière

L'Office a consulté l'Association des banquiers canadiens, le Mouvement des caisses Desjardins, la Banque nationale ainsi que la Chambre des notaires du Québec sur la mesure proposée.

Programmes de fidélisation

L'Office a élaboré les mesures proposées sur la base d'échanges avec les deux plus importants gestionnaires de programmes de fidélisation coalisés, programmes auxquels ont adhéré plusieurs commerçants, soit Loyalty One (gestionnaire du programme Air Miles) et Aimia (Aéroplan), ainsi qu'avec les Conseils canadiens et québécois du commerce de détail, qui comptent plusieurs membres gestionnaires de leur propre programme de fidélisation, la Banque nationale et l'Association des banquiers canadiens.

Les exemptions accordées aux programmes de fidélisation de plus petite envergure ainsi qu'aux campagnes de promotion ponctuelles étaient souhaitées par les représentants des Conseils québécois et canadien du commerce de détail.

Services de règlement de dettes

Aucune association ne représente les entreprises de règlement de dettes.

Les associations de consommateurs consultées s'entendent quant à elles sur la nécessité d'encadrer les pratiques d'entreprises qui proposent des services coûteux à des consommateurs lourdement endettés. Ces solutions, pour lesquelles les consommateurs versent actuellement d'importantes sommes sans garantie de résultats, peuvent les conduire à la faillite.

Dans sa réflexion sur les règles proposées, l'Office a pris en considération les résultats d'une étude effectuée par l'Union des consommateurs et financée par le Bureau de la consommation d'Industrie Canada. Cette étude :

- dresse un portrait de l'industrie du règlement de dettes et du redressement financier et de ses modèles d'affaires;
- analyse les « pratiques problématiques » observées dans le marché canadien;

- compare les législations encadrant les entreprises de règlement de dettes et de redressement financier au Canada, aux États-Unis, en Australie et au Royaume-Uni.

4.7 Autres avantages, bénéfiques et inconvénients de la solution projetée

Crédit à la consommation

Exemption au droit de résolution de certains contrats de crédit pour les véhicules routiers neufs

L'exemption proposée limitera les pertes financières que pourrait subir un commerçant vendant des véhicules routiers neufs, comme des motocyclettes ou des motoneiges. Les consommateurs ne pourraient plus mettre fin à des contrats ayant pour objet un tel véhicule dans un délai de deux jours, préservant ainsi les commerçants de l'obligation de récupérer un véhicule victime d'une dépréciation notable de sa valeur.

Évaluation de la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé ou d'exécuter les obligations découlant d'un contrat de location à long terme

Les mesures proposées clarifieraient et uniformiseraient les façons de faire des commerçants soumis à la mesure en leur indiquant précisément :

- les renseignements dont ils doivent tenir compte;
- les éléments que doivent permettre d'identifier les renseignements recueillis.

Les règles proposées ne priveraient pas les commerçants de la possibilité d'accorder le crédit demandé ou de conclure un contrat de location à long terme.

Des commerçants devraient ajuster leurs contrats et leurs pratiques, entre autres celles découlant de la programmation de leurs systèmes informatiques.

Contrats de crédit à coût élevé

Les commerçants qui concluent ces contrats seraient soumis à de nouvelles exigences. Des commerçants devraient notamment ajuster leurs contrats et leurs pratiques, entre autres celles découlant de la programmation de leurs systèmes informatiques.

Le consommateur serait mieux informé sur ces droits et recours en cas de problème avec le commerçant.

Contrats de crédit garantis par une hypothèque immobilière

Les consommateurs bénéficieraient d'une meilleure protection pour les contrats de crédit garantis par une hypothèque qui sont conclus antérieurement ou ultérieurement au contrat de crédit pour lequel l'hypothèque a été consentie. Ils recevraient également davantage d'information au sujet de ces contrats et pourraient par conséquent mieux comprendre leur portée.

Programmes de fidélisation

Outre les avantages déjà mentionnés pour les gestionnaires de programmes de fidélisation, les règles proposées visent à préserver les acquis des consommateurs membres d'un programme de fidélisation et à mieux renseigner les consommateurs qui envisagent de joindre un tel programme.

À titre d'exemple, ces derniers seront désormais informés de modifications majeures apportées aux programmes auxquels ils ont adhéré dans un délai raisonnable à l'intérieur duquel ils pourront réagir à ces modifications.

Cautionnement par une association de commerçant

La mesure proposée permettrait aux commerçants membres de l'association de bénéficier de tarifs plus avantageux pour le cautionnement qu'ils doivent fournir à l'Office.

Les consommateurs faisant affaire avec ces commerçants profiteraient eux aussi de la mesure. En effet, celle-ci leur garantirait l'existence d'une protection financière adéquate, en cas notamment de cessation des activités du commerçant.

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

Crédit à la consommation

Exemption au droit de résolution de certains contrats de crédit pour les véhicules routiers neufs

RCGT prévoit que l'impact sur l'emploi devrait être nul. L'analyse de RCGT démontre que l'économie de temps en ressources humaines pour les entreprises concernées équivaut à moins d'une ressource lorsque ce temps annuel est converti en équivalent temps complet (ETC), sur une base de 1 820 heures par année.

Plus particulièrement, un total de 485 heures seraient économisées en temps par le personnel administratif annuellement, ce qui équivaut à 0,27 ETC. De même, le temps économisé par les techniciens en mécanique serait de l'ordre de 808 heures, soit 0,44 ETC.

Globalement, cette variation dans les besoins annuels de ressources humaines pour l'ensemble de l'industrie sera répartie dans toutes les entreprises concernées, et donc l'impact pour chacune d'entre elles sera marginal.

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 secteur touché)	
		500 et plus
		100 à 499
		1 à 99
	Aucun impact	
√		0
	Impact défavorable (perte nette globale d'emplois au cours des 3 à 5 prochaines années pour le secteur touché)	
		1 à 99
		100 à 499
		500 et plus
	Analyse et commentaires :	
	Aucun impact n'est projeté sur l'emploi, les entreprises touchées étant relativement petites et l'impact associé à la mesure ne laissant pas présager une incidence sur l'emploi.	

Évaluation de la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé ou d'exécuter les obligations découlant d'un contrat de louage à long terme

RCGT prévoit que l'impact sur l'emploi devrait être négligeable. L'analyse de RCGT démontre que les charges additionnelles de travail pour les ressources administratives et financières des entreprises concernées équivalent à moins de 20 ressources lorsque ce temps annuel est converti en équivalent temps complet (ETC), sur une base de 1 820 heures par année.

Globalement, cette variation dans les besoins en temps administratif sera répartie dans toutes les entreprises concernées, et donc l'impact pour chacune d'entre elles devrait être négligeable.

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 les secteurs touchés)	
		500 et plus
		100 à 499
		1 à 99
	Aucun impact	
√		0
	Impact défavorable (perte nette globale d'emplois au cours des 3 à 5 prochaines années pour les secteurs touchés)	
		1 à 99
		100 à 499
		500 et plus
	Analyse et commentaires : La mesure n'implique pas suffisamment de temps administratif supplémentaire pour avoir un impact sur l'emploi.	

Contrats de crédit à coût élevé

L'analyse de RCGT démontre que le temps supplémentaire requis pour les entreprises concernées équivaut à 142 ressources lorsque ce temps annuel est converti en équivalent temps complet (ETC), sur une base de 1 820 heures par année.

Plus particulièrement, un total de 258 166 heures seront requises en temps provenant du personnel administratif sur une période de 5 ans, ce qui équivaut à 142 ETC.

Globalement, cette variation dans les besoins en temps administratifs sera répartie dans toutes les entreprises concernées.

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 secteur touché)	
		500 et plus
√		100 à 499
		1 à 99
	Aucun impact	
		0
	Impact défavorable (perte nette globale d'emplois au cours des 3 à 5 prochaines années pour le secteur touché)	
		1 à 99
		100 à 499
		500 et plus
	Analyse et commentaires : Un total de 258 166 heures seront requises en temps provenant du personnel administratif sur une période de 5 ans en lien avec les mesures relatives aux contrats de crédit à coût élevé, ce qui équivaut à 142 équivalent temps complet (ETC).	

Contrats de crédit garantis par une hypothèque immobilière

Les données recueillies ne permettent pas d'analyser l'impact anticipé sur l'emploi.

Programmes de fidélisation

RCGT prévoit que l'impact sur l'emploi devrait être nul. L'analyse de RCGT démontre que le temps supplémentaire requis pour les entreprises concernées équivaut à moins d'une ressource lorsque ce temps annuel est converti en équivalent temps complet (ETC), sur une base de 1 820 heures par année.

Plus particulièrement, un total de 920 heures seraient requises en temps provenant du personnel administratif pour la première année, ce qui équivaut à 0,5 ETC.

Globalement, cette variation dans les besoins en temps administratifs serait répartie dans toutes les entreprises concernées, et l'impact pour chacune d'entre elles serait donc marginal.

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 secteur touché)	
		500 et plus
		100 à 499
		1 à 99
	Aucun impact	
√		0
	Impact défavorable (perte nette globale d'emplois au cours des 3 à 5 prochaines années pour le secteur touché)	
		1 à 99
		100 à 499
		500 et plus
Analyse et commentaires : La mesure n'implique pas suffisamment de temps administratif supplémentaire pour avoir un impact sur l'emploi. L'impact est inférieur à un équivalent temps complet (ETC).		

Services de règlement de dettes

RCGT prévoit que l'impact sur l'emploi devrait être nul. L'analyse de RCGT démontre que les charges additionnelles de travail pour les ressources humaines des entreprises concernées équivalent à moins d'une ressource lorsque ce temps annuel est converti en équivalent temps complet (ETC), sur une base de 1 820 heures par année.

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 secteur touché)	
		500 et plus
		100 à 499
		1 à 99
	Aucun impact	
√		0
	Impact défavorable (perte nette globale d'emplois au cours des 3 à 5 prochaines années pour le secteur touché)	
		1 à 99
		100 à 499
		500 et plus
Analyse et commentaires : La mesure n'implique pas suffisamment de temps administratif supplémentaire pour avoir un impact sur l'emploi. L'impact est inférieur à 1 équivalent temps complet (ETC).		

Cautionnement par une association de commerçant

RCGT évalue que l'impact sur l'emploi devrait être nul considérant que seules des économies sont attendues pour cette mesure.

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 secteur touché)	
		500 et plus
		100 à 499
		1 à 99
	Aucun impact	
√		0
	Impact défavorable (perte nette globale d'emplois au cours des 3 à 5 prochaines années pour le secteur touché)	
		1 à 99
		100 à 499
		500 et plus
Analyse et commentaires : L'impact de la mesure sur l'emploi est nul.		

Synthèse de l'appréciation de l'impact 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 secteur touché)	
		500 et plus
√		100 à 499
		1 à 99
	Aucun impact	
		0
	Impact défavorable (perte nette globale d'emplois au cours des 3 à 5 prochaines années pour le secteur touché)	
		1 à 99
		100 à 499
		500 et plus
Analyse et commentaires :		
Un total de 258 166 heures seront requises en temps provenant du personnel administratif sur une période de 5 ans en lien avec les mesures relatives aux contrats de crédit à coût élevé, ce qui équivaut à 142 équivalent temps complet (ETC). Les données recueillies en lien avec la mesure relative aux contrats de crédit garantis par une hypothèque immobilière ne permettent pas d'analyser l'impact anticipé sur l'emploi.		

5. PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES (PME)

Crédit à la consommation

Exemption au droit de résolution de certains contrats de crédit pour les véhicules routiers neufs

L'exemption proposée répond notamment à une demande de l'ACVLQ, qui regroupe l'ensemble des concessionnaires vendant entre autres des motocyclettes et des motoneiges. RCGT estime qu'aucun coût additionnel ne découle de la mesure, et les économies toucheront autant les grandes que les petites entreprises.

Le portrait de l'industrie démontre que ce secteur est fortement composé de PME pour qui l'introduction de la mesure permettra d'alléger leur fardeau non seulement sur le plan financier, mais aussi sur le plan opérationnel.

Évaluation de la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé ou d'exécuter les obligations découlant d'un contrat de louage à long terme

Les entreprises touchées sont toutes des PME, à l'exception des quatre grandes entreprises qui émettent des cartes de crédit.

Contrats de crédit à coût élevé

À l'exception de La Baie et Home Depot, les entreprises touchées sont des PME. En effet, peu de nouvelles cartes sont émises chaque année par rapport au volume de clients identifiés dans l'analyse pour les PME.

Contrats de crédit garantis par une hypothèque immobilière

Le manque de données n'a pas permis à RCGT d'analyser de façon quantitative les impacts qui découleront de la mesure proposée pour les petites et moyennes entreprises. Compte tenu du secteur visé par la mesure, l'impact découlant de la mesure touche principalement les grandes institutions financières.

Programmes de fidélisation

De par leur nature, la majorité des programmes de fidélisation des PME seraient exemptés de cette mesure. Cette mesure touche principalement des programmes coalisés, des programmes de grands détaillants et des programmes associés à des cartes de crédit émises par des institutions financières. Le fardeau des règles a donc été modulé pour tenir compte de la taille des entreprises.

Services de règlement de dettes

Les entreprises touchées sont toutes des PME.

Cautionnement par une association de commerçant

La mesure permettrait à des PME de divers secteurs commerciaux de profiter des conditions déjà accordées aux commerçants et aux recycleurs de véhicules routiers par l'intermédiaire de leur association.

6. COMPÉTITIVITÉ DES ENTREPRISES

Crédit à la consommation

Évaluation de la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé ou d'exécuter les obligations découlant d'un contrat de louage à long terme

Les coûts liés aux formalités administratives sont répartis dans toutes les entreprises concernées, et donc l'impact pour chacune d'entre elles est pratiquement nul.

Contrats de crédit à coût élevé

Aucune donnée n'est disponible sur la production annuelle ou la marge de profit des entreprises du secteur. RCGT ne peut donc pas chiffrer l'impact des coûts découlant de la mesure sur cette marge bénéficiaire, comme il l'a fait pour d'autres mesures, mais ces coûts engendreront certainement une baisse de celle-ci. En effet, la mesure implique des coûts supplémentaires pour les entreprises et ce, sans augmentation de leur chiffre d'affaires. L'impact sera particulièrement ressenti par les PME offrant des contrats de crédit à coût élevé.

Néanmoins, cette nouvelle mesure est comparable à ce que nous retrouvons dans d'autres juridictions canadiennes. Ainsi, son impact sur la compétitivité des entreprises ne devrait pas être important. Les mesures similaires de ces autres juridictions sont présentées dans la section suivante.

Contrats de crédit garantis par une hypothèque immobilière

Les données recueillies ne permettent pas d'évaluer les impacts qui découleront de la mesure proposée en lien avec la compétitivité des entreprises.

Programmes de fidélisation

Aucune donnée n'est disponible sur la production annuelle ou la marge de profit des entreprises du secteur, celles-ci étant réparties dans des secteurs de commerce très divers. RCGT ne peut donc pas chiffrer l'impact des coûts découlant de la mesure sur cette marge bénéficiaire, comme il l'a fait pour d'autres mesures, mais ces coûts engendreraient certainement une baisse de celle-ci, somme toute très marginale.

Néanmoins, cette nouvelle mesure est comparable à des mesures similaires adoptées par d'autres juridictions canadiennes. Ainsi, son impact sur la compétitivité des entreprises ne devrait pas être important. Les mesures similaires de ces autres juridictions sont présentées dans la section suivante.

Services de règlement de dettes

Aucune donnée n'est disponible sur la production annuelle ou la marge de profit des entreprises du secteur. RCGT ne peut donc pas chiffrer l'impact des coûts découlant de la mesure sur cette marge bénéficiaire, comme il l'a fait pour d'autres mesures, mais ces coûts engendreront certainement une baisse de cette marge. En effet, la mesure implique des coûts supplémentaires pour les entreprises, et ce, sans augmentation de leur chiffre d'affaires.

Néanmoins, cette nouvelle mesure est comparable à la situation qui prévaut dans d'autres provinces canadiennes. Ainsi, son impact sur la compétitivité des entreprises ne devrait pas être important. Les mesures similaires adoptées par ces provinces sont présentées dans la section suivante.

Cautionnement par une association de commerçant

Cette mesure devrait améliorer la compétitivité des commerçants itinérants représentés par une association. L'économie potentielle dont ils pourraient bénéficier serait un avantage par rapport aux commerçants qui effectuent la démarche de manière autonome.

7. COOPÉRATION ET HARMONISATION RÉGLEMENTAIRES

Crédit à la consommation

Évaluation de la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé ou d'exécuter les obligations découlant d'un contrat de louage à long terme

Une loi ontarienne sanctionnée le 13 avril 2017 prévoit que le gouvernement peut, par règlement, régir les facteurs dont le prêteur doit tenir compte à l'égard de l'emprunteur avant de conclure un contrat de crédit, exiger que le prêteur fournisse à l'emprunteur une copie de l'évaluation des facteurs dont il doit tenir compte et préciser que si le prêteur ne remet pas une copie de l'évaluation effectuée, il perd le droit aux frais de crédit. Un tel règlement n'a pas encore été adopté.

Par ailleurs, lors de l'élaboration de ses propositions, l'Office s'est inspiré de :

- la Ligne directrice sur l'octroi de prêts hypothécaires résidentiels de l'Autorité des marchés financiers, en vigueur depuis janvier 2013;
- la ligne directrice du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) canadien relative aux pratiques et aux procédures de souscription de prêts hypothécaires résidentiels, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2018;
- la ligne directrice du BSIF portant sur les pratiques et les procédures de souscription d'assurance hypothécaire résidentielle, en vigueur depuis novembre 2014.

Contrats de crédit à coût élevé

Depuis de nombreuses années, les provinces canadiennes ont adopté des règles qui régissent de façon particulière les prêteurs sur salaire. Plus récemment, l'Ontario, le Manitoba et l'Alberta ont élaboré des règles qui visent à encadrer davantage les commerçants de crédit à coût élevé.

La loi manitobaine oblige désormais les commerçants de crédit à coût élevé à être titulaires d'un permis et à afficher clairement qu'ils offrent des produits de crédit à coût élevé. Ces produits comprennent, entre autres, les prêts dont le taux d'intérêt annuel est de plus de 32 %.

Contrats de crédit garantis par une hypothèque immobilière

La France, de tradition civiliste comme le Québec, a aussi autorisé au cours des années 2000 que l'hypothèque puisse garantir d'autres obligations que celles relatives à l'immeuble, mais elle est revenue sur sa décision depuis.

Par ailleurs, dans les autres provinces canadiennes, il n'est pas interdit qu'une hypothèque immobilière puisse garantir d'autres obligations que celles relatives à l'immeuble. Cependant, le fait qu'un tel crédit soit soumis ou non aux règles relatives à la protection du consommateur varie selon les lois propres à chaque province.

Programmes de fidélisation

En Ontario, depuis le 1^{er} janvier 2018, la Loi de 2016 sur la préservation des points de récompense interdit l'expiration des points en raison du seul passage du temps.

Le règlement découlant de cette loi précise certains éléments. Ainsi, comme le recommande l'Office, ne sont pas visés par cette interdiction les points de récompense :

- dont l'accumulation permet au consommateur d'obtenir un seul bien ou un seul service déjà déterminé au moment d'adhérer au programme;
- ou qui permettent d'obtenir des biens ou des services dont la valeur ne dépasse pas 50 \$.

De plus, peuvent expirer des points en cas d'inactivité du consommateur, à la condition que le délai d'inactivité ait été indiqué dans le contrat par lequel le consommateur adhère au programme de fidélisation. Cette proposition est similaire à celle avancée par l'Office.

Services de règlement de dettes

Plusieurs provinces canadiennes, dont l'Ontario, l'Alberta et la Colombie-Britannique, ont déjà adopté des règles qui visent à encadrer le secteur des services de règlement de dettes. Un grand nombre de mesures adoptées par ces provinces sont similaires à celles proposées dans la loi 24.

Une des dispositions centrales de ces régimes de protection est l'interdiction d'exiger un paiement du consommateur avant que le commerçant n'ait négocié avec succès un règlement auprès d'un créancier.

Concernant les frais et honoraires maximums qui peuvent être réclamés par une entreprise, l'approche des autres provinces canadiennes est de les plafonner entre 10 % et 15 % des paiements à verser aux créanciers.

Cette approche a fait l'objet de critique en ce qu'elle crée un conflit entre les intérêts du consommateur et du commerçant. En effet, plus les dettes seront réduites, moins le commerçant recevra de frais et d'honoraires. Il est plutôt suggéré de favoriser une approche qui récompense le travail du commerçant et qui est favorable au consommateur, approche qui a été observée dans quelques États américains.

État	Frais et honoraires
Illinois, Oregon	5 % des économies
	+
	Frais initiaux : 50 \$
Dakota du Nord	30 % des économies
Rhode Island	30 % des économies
	+

État	Frais et honoraires
	50 \$ par mois
	+
	Frais initiaux : le moins élevé des 2 montants suivants, 4 % des dettes ou 400 \$
Tennessee	30 % des économies
	+
	50 \$
	+
	Frais initiaux : le moins élevé des 2 montants suivants, 4 % des dettes ou 500 \$
Nevada	30 % des économies
	+
	50 \$ par mois
	+
	Frais initiaux : 4 % des dettes
Utah	Un % raisonnable des économies

De plus, un cautionnement est généralement prévu pour ces commerçants dans les autres législations canadiennes et américaines. À titre d'exemples, le cautionnement exigé varie ainsi :

Province	Cautionnement
Ontario	5 000 à 25 000 \$
Colombie-Britannique	10 000 à 50 000 \$
Alberta	25 000 \$ + (montant discrétionnaire)
Manitoba	+ ou - 5000 \$ (discrétionnaire et selon chiffre d'affaire)

8. FONDEMENTS ET PRINCIPES DE BONNE RÉGLEMENTATION

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

- Les règles proposées sont nécessaires, pour clarifier, compléter ou préciser les mesures énoncées dans la loi 24, dans plusieurs cas au bénéfice des entreprises, toujours dans le souci de mieux protéger les consommateurs québécois, notamment les plus vulnérables;
- Ces règles :
 - répondent à des besoins clairement définis dans la première partie 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;
 - ont été élaborées de façon transparente en consultant les parties prenantes, tel que mentionné à la partie 4.6 de cette analyse.

Par ailleurs, l'Office est d'avis que les formalités administratives relatives aux contrats de crédit à coût élevé et aux entreprises de règlement de dettes devraient être soustraites à l'exigence du « un pour un »¹⁵.

Tel que démontré dans cette analyse d'impact réglementaire, ces formalités :

- découlent d'une nouvelle problématique socio-économique, l'endettement de consommateurs particulièrement vulnérables (en situation financière précaire et dotés d'un niveau de scolarité peu élevé);
- visent de nouveaux secteurs d'activité économique, dans lesquels exercent certains commerçants peu scrupuleux;
- ont pour but de pallier une situation urgente, l'augmentation dramatique du niveau d'endettement de certains consommateurs provoqué par les pratiques préjudiciables d'entreprises de règlement de dettes ou offrant du crédit à coût élevé.

9. CONCLUSION

La loi 24 adoptée à l'unanimité par l'Assemblée nationale le 15 novembre 2017 doit être complétée et précisée par règlement, conformément à la volonté du législateur. Cette analyse énonce les modifications qui seraient apportées au Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur en lien avec :

- L'évaluation de la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé ou d'exécuter les obligations découlant d'un contrat de louage à long terme;
- Les contrats de crédit à coût élevé;
- Les contrats de crédit garantis par une hypothèque immobilière;
- Les services de règlement de dette;
- Les programmes de fidélisation;
- Le cautionnement fourni par une association de commerçants.

Cette analyse examine également les exemptions qui seraient accordées aux entreprises dans le contexte de l'application de ces mesures ou d'autres situations prévues par la Loi sur la protection du consommateur.

En prévision de l'élaboration des projets de règlement, l'Office a consulté, sur les mesures relatives au crédit à la consommation :

- Le Mouvement des caisses Desjardins;
- La Banque nationale;
- L'Association des banquiers canadiens;
- L'Association canadienne de financement de location;
- La Corporation des concessionnaires automobiles du Québec;
- L'Association des brocanteurs unis du Québec;
- La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante;
- L'Autorité des marchés financiers;

¹⁵ Cette exigence prévoit que « tout ministère ou organisme visé qui propose l'adoption d'une nouvelle formalité administrative doit, au même moment ou à l'intérieur d'un délai de 12 mois, proposer d'abolir une formalité administrative existante dont le coût pour les entreprises est équivalent ».

- Le syndic autorisé en insolvabilité Pierre Fortin, de Jean Fortin Réorganisation financière;
- La Chambre des notaires du Québec.

L'Office a tenu compte de plusieurs commentaires formulés par ces parties prenantes, notamment sur les renseignements exigés pour évaluer la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé, le taux de crédit des contrats de crédit à coût élevé et le calcul du ratio d'endettement du consommateur.

En matière de programmes de fidélisation, l'Office a échangé à plusieurs reprises avec :

- les gestionnaires des programmes de fidélisation Air Miles (Loyalty One) et Aéroplan (Aimia);
- les Conseils québécois et canadien du commerce de détail;
- la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante;
- la Banque nationale.

Selon l'évaluation faite par Raymond Chabot Grant Thornton (RCGT), les coûts des règles proposées sur les entreprises visées s'élèveraient à 14 640 725 \$ \$ sur cinq ans, tandis que ceux des économies relatives aux mêmes règles seraient de 4 773 783 \$ sur cinq ans, pour un coût net de 9 866 942 \$ sur cinq ans.

Dans le choix de la date d'entrée en vigueur de la loi 24 et des règlements l'accompagnant, l'Office recommandera au gouvernement de tenir compte du délai nécessaire aux entreprises pour mettre en œuvre les règles proposées.

10. MESURES D'ACCOMPAGNEMENT

Pour permettre aux commerçants d'agir conformément aux règles dès l'entrée en vigueur des modifications, l'Office transmettra l'information nécessaire aux associations de commerçants dont les membres sont visés par les modifications, notamment :

- l'Association canadienne de financement et de location;
- l'Association des banquiers canadiens;
- le Mouvement des caisses Desjardins;
- le Conseil québécois du commerce de détail;
- le Conseil canadien du commerce de détail;
- la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec;
- la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante.

L'Office communiquera également avec les gestionnaires de programmes de fidélisation coalisés (Aéroplan et Air Miles), les entreprises de règlement de dettes en activité au Québec et tous ses titulaires de permis de prêt d'argent, qui pourraient devoir se soumettre aux nouvelles règles proposées.

L'Office mettra à jour :

- son site Web ainsi que le site Web Entreprises Québec;
- les formulaires, documentation ou services en ligne utilisés dans le contexte de la demande et du renouvellement de permis d'agent de voyages.

11. PERSONNE RESSOURCE

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