

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

28 novembre 2017

Titre du projet : Modifications aux règlements d'application de la Loi sur la protection du consommateur et de la Loi sur le recouvrement de certaines créances

Organisme : Office de la protection du consommateur

Personne ressource :

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

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Définition du problème

L'Office de la protection du consommateur (l'Office) souhaite apporter des modifications aux règlements d'application de la Loi sur la protection du consommateur (LPC) et de la Loi sur le recouvrement de certaines créances (LRCC).

En vertu de ces lois, l'Office délivre des permis à près de 9 000 commerçants dans des secteurs jugés à risque pour les consommateurs. En conséquence, les commerçants suivants doivent posséder un permis de l'Office pour exercer leurs activités :

- les agents de recouvrement;
- les commerçants de garanties supplémentaires pour automobiles ou motocyclettes;
- les commerçants et les recycleurs de véhicules routiers;
- les commerçants itinérants;
- les exploitants d'un studio de santé;
- les prêteurs d'argent.

L'Office délivre également des autorisations aux commerçants qui veulent se prévaloir de l'exemption d'utiliser un compte en fidéicommiss s'ils fournissent un bien ou un service plus de deux mois après la vente.

L'Office gère 16 classes de permis de commerçant itinérant établies en fonction du nombre de représentants de l'entreprise et de la valeur des contrats qu'elle conclut. Un cautionnement¹ est associé à chaque classe. Ce système est complexe pour les commerçants.

Par ailleurs, les titulaires de permis d'exploitant de studio de santé doivent fournir un cautionnement de 15 000 \$. Dans une étude, la firme d'actuaire Aon Conseil a conclu que ce cautionnement « est insuffisant pour couvrir les réclamations des consommateurs ». Il est proposé d'augmenter le cautionnement à 25 000 \$.

Proposition du projet

Il est donc proposé de réviser les règles de gestion des permis et des cautionnements de commerçant itinérant pour :

- simplifier le système des 16 classes en :
 - éliminant l'obligation de se procurer un permis pour les commerçants qui concluent des contrats d'une valeur comprise entre 25 \$ et 100 \$;
 - créant deux classes de permis basées sur le nombre de représentants pour tous les autres.
- prévoir deux types de cautionnements dont le montant couvrira la presque totalité des réclamations faites par les consommateurs dans le secteur de la vente itinérante, soit :
 - 25 000 \$ pour les commerçants dont la valeur de chacun des contrats conclus varie entre 100 \$ et moins de 500 \$;

¹ Le cautionnement est une somme d'argent que le commerçant verse à l'Office pour garantir le respect de ses obligations envers les consommateurs. En cas de cessation des activités du commerçant, le cautionnement peut être utilisé pour indemniser les clients qui ont fait affaire avec ce commerçant.

- 100 000 \$ pour ceux qui concluent au moins un contrat dont la valeur est de 500 \$ et plus.

Les modifications proposées comprennent d'autres dispositions pour :

- alléger le coût des formalités administratives auxquelles doivent se soumettre les titulaires des permis délivrés par l'Office;
- clarifier des dispositions relatives aux cautionnements et à la vente itinérante dans le secteur du commerce de véhicules routiers;
- facturer des frais d'ouverture de dossier de 278 \$ aux commerçants qui fournissent leur cautionnement en obligations;
- solliciter des renseignements supplémentaires de la part des personnes physiques et des commerçants dont l'entreprise est une compagnie à numéro afin de faciliter le travail de surveillance de l'Office;
- exiger des agents de recouvrement que les états financiers qu'ils produisent annuellement soient accompagnés d'un rapport de mission d'examen afin que l'Office s'assure que ces états financiers respectent les normes comptables en vigueur;
- exempter les studios de santé de l'obligation de percevoir en deux versements les paiements découlant de l'achat de matériel lorsque le contrat n'excède pas 100 \$.

Aucun des problèmes observés ne peut être corrigé par voie administrative. Toutefois, les mesures proposées ne feront pas l'objet de nouveaux règlements. Elles s'inscrivent dans des modifications qui seront apportées à des règlements existants.

Impacts

L'Office a évalué que les mesures proposées entraîneront :

- une réduction des coûts variant entre 300 \$ et 3000 \$ par année pour certains commerçants itinérants;
- une augmentation des coûts
 - variant entre 75 \$ et 1200 \$ par année pour les commerçants itinérants les plus problématiques;
 - de 75 \$ par année pour les exploitants de studios de santé;
 - de 278 \$ pour les commerçants qui fournissent un cautionnement sous forme d'obligation au porteur.

L'Office ne prévoit pas que les mesures proposées auront un impact sur l'emploi, et ce, en raison des coûts supplémentaires peu élevés qu'elles entraîneront.

Les modifications réglementaires proposées visent une majorité de PME. Ces modifications découlent des risques que peuvent causer les activités de ces PME auprès des consommateurs, comme le fait que ces derniers ne seront pas remboursés par le cautionnement en cas de problème avec le commerçant. Les mesures proposées n'affecteront pas la compétitivité des entreprises et n'auront aucun effet sur le commerce avec les partenaires économiques du Québec.

1. DÉFINITION DU PROBLÈME

En vertu de la Loi sur la protection du consommateur (LPC) et de la Loi sur le recouvrement de certaines créances (LRCC), l'Office de la protection du consommateur (l'Office) délivre des permis à près de 9 000 commerçants dans des secteurs de commerce jugés à risque pour les consommateurs.

En conséquence, les commerçants suivants doivent posséder un permis de l'Office pour exercer leurs activités :

- les agents de recouvrement;
- les commerçants de garanties supplémentaires pour automobiles ou motocyclettes;
- les commerçants et les recycleurs de véhicules routiers;
- les commerçants itinérants;
- les exploitants d'un studio de santé ;
- les prêteurs d'argent.

L'Office délivre également des autorisations (ci-après assimilées à des permis) aux commerçants qui veulent se prévaloir de l'exemption d'utiliser un compte en fidéicommiss s'ils fournissent un bien ou un service plus de deux mois après la vente.

Les lignes qui suivent décrivent les problèmes observés dans les secteurs de commerce visés par cette étude et les propositions pour solutionner ces problèmes.

Commerce itinérant

Toute personne ou entreprise qui sollicite des consommateurs dans le but de faire une vente, ou fait des ventes ailleurs qu'à l'endroit où son commerce est établi, doit se procurer un permis de commerçant itinérant (CI) auprès de l'Office.

Il y a actuellement 16 classes de permis de CI établies en fonction :

- du nombre de représentants de l'entreprise;
- de la valeur des contrats qu'elle conclut.

Un permis de CI est obligatoire pour toute personne ou entreprise qui conclut au moins un contrat dont la valeur est égale ou supérieure à 25 \$. Cette valeur de 25 \$ a été établie à une époque où la valeur moyenne des biens vendus par les CI était inférieure à celle des biens vendus aujourd'hui. À titre d'exemple, certains CI vendent actuellement des appareils de climatisation ou de chauffage souvent offerts à un coût unitaire de 10 000 \$ ou plus.

Les tableaux ci-dessous exposent le système de classes de permis de CI. Chaque permis est associé à un montant de cautionnement.

Contrats inférieurs à 100 \$ (classes de permis 1 à 8)

Classe	Nombre de représentants	Cautionnement
1	Aucun	1 000 \$
2	1 à 4	2 500 \$
3	5 à 9	5 000 \$
4	10 à 49	10 000 \$
5	50 à 99	25 000 \$
6	100 à 499	50 000 \$
7	500 à 999	100 000 \$
8	1 000 ou +	200 000 \$

Contrats égaux ou supérieurs à 100 \$ (classes de permis 9 à 16)

Classe	Nombre de représentants	Cautionnement
9	Aucun	5 000 \$
10	1 à 4	12 500 \$
11	5 à 9	25 000 \$
12	10 à 49	50 000 \$
13	50 à 99	100 000 \$
14	100 à 499	200 000 \$
15	500 à 999	300 000 \$
16	1 000 ou +	500 000 \$

Ces tableaux démontrent l'existence d'un système complexe pour les commerçants. Un titulaire de permis de CI dont le nombre de représentants ou la valeur des contrats qu'il conclut varient en fonction de ses activités ou de l'état du marché doit constamment s'assurer qu'il possède le permis et le cautionnement appropriés et, au besoin, demander à ce que la classe de son permis soit modifiée.

Dans les faits, comme le démontre le tableau suivant :

- plus de 85 % des CI appartiennent aux classes 9 à 16, dont 83 % aux classes 9 à 11;
- à elle seule, la classe 10 regroupe 72 % des titulaires.

Répartition des commerçants itinérants par classe au 31 mars 2016

Classe	Nombre	%
1	32	2 %
2	76	6 %
3	16	1 %
4	11	1 %
5	5	0 %
6	14	1 %
7	5	0 %
8	10	1 %
Sous-total	169	12 %
9	61	5 %
10	960	72 %
11	75	6 %
12	43	3 %
13	13	1 %
14	10	1 %
15	4	0 %
16	6	0 %
Sous-total	1172	88 %
Total	1341	100 %

En 2015-2016, l'Office a reçu 139 demandes de renseignement et 3335 plaintes mettant en cause des titulaires de permis de CI. Seulement 4 % de ces demandes et plaintes visaient des commerçants qui concluent des contrats dont la valeur est comprise entre 25 \$ et 100 \$ (classes 1 à 8).

À l'inverse, les statistiques compilées par l'Office au cours de la même période établissent que les problèmes affectant le secteur de la vente itinérante sont le fait des titulaires de permis des classes 9 à 16. Puisque ces derniers ont généré 96 % des demandes et des plaintes, ils ont fait l'objet d'environ :

- 80 % des activités de surveillance de l'Office (vérifications, inspections et enquêtes) dans le secteur du commerce itinérant;

- de toutes les poursuites pénales intentées dans ce secteur;
- de la totalité des amendes signifiées à des titulaires de permis de CI.

Les commerçants des classes 9 à 12 sont particulièrement problématiques, puisqu'ils :

- génèrent plus de la moitié des plaintes (55 %) et des demandes de renseignements (68 %) reçues par l'Office en lien avec le secteur de la vente itinérante;
- exercent principalement leurs activités dans les secteurs de la vente d'appareils de chauffage et de climatisation, ainsi que dans ceux de la construction et de la rénovation, des secteurs jugés problématiques par l'Office en raison de la valeur élevée des biens et services vendus (une thermopompe par exemple) et, par conséquent, des préjudices importants causés aux consommateurs lésés;
- font l'objet des réclamations les plus élevées de la part de consommateurs, réclamations que les cautionnements n'ont pu entièrement rembourser au cours des dernières années.

En effet, entre le 1^{er} avril 2010 et le 31 mars 2015, les cautionnements déposés par dix des CI ayant cessé leurs activités n'ont pas suffi à indemniser les consommateurs lésés. Ainsi, les 156 consommateurs touchés ont reçu 142 500 \$ en indemnisations pour des réclamations atteignant 390 095 \$, soit 37 % des sommes réclamées.

Ces dix cessations d'activités impliquaient toutes des titulaires de permis des classes 9, 10 et 11. Les cautionnements que doivent fournir ces titulaires sont respectivement de 5 000 \$, 12 500 \$ et 25 000 \$, ce qui paraît nettement insuffisant.

Le 1^{er} janvier 2015, le montant admissible à la division des petites créances de la Cour du Québec a augmenté de 7000 à 15 000 \$. Les indemnisations réclamées par les consommateurs pourraient donc être plus élevées lorsqu'ils obtiendront des jugements favorables.

Par ailleurs, l'Office constate qu'un petit nombre de CI des classes 9 à 16 proposent des produits et des services dont la valeur est peu élevée (aliments, soins de santé, aspirateurs, extincteurs, etc.). Ce petit nombre fait l'objet de peu de plaintes et l'Office n'a reçu aucune demande d'indemnisation pour ce type de CI qui possèdent des entreprises de petites tailles.

Studios de santé

En vertu du Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur (RPC), les titulaires de permis d'exploitant de studio de santé doivent fournir un cautionnement de 15 000 \$.

En 2009, la firme d'actuaire AON Conseil concluait dans une étude que ce « cautionnement exigé est insuffisant pour couvrir les réclamations des consommateurs ». En effet, entre 2000 et 2009, des consommateurs lésés ont réclamé 539 619 \$ à la suite de la cessation des activités de studios de santé.

De ce montant, 468 887 \$ a pu leur être remboursé par l'intermédiaire des cautionnements. Au cours des deux dernières années, les cautionnements des exploitants de studios de santé ont permis de rembourser en moyenne 85 % (93 730 \$) des demandes d'indemnisation (110 753 \$) à la suite d'une cessation d'activités.

L'Office a constaté que les cessations d'activités d'un titulaire de permis se produisent plus régulièrement dans le secteur des studios de santé que dans les autres secteurs encadrés par un permis. Ainsi, entre le 1^{er} avril 2013 et le 1^{er} octobre 2015 :

- l'Office a reçu 226 nouvelles demandes de permis d'exploitant de studios de santé;
- 191 titulaires de ce type de permis ont cessé leurs activités.

Comme il y avait 557 permis de studio de santé au 1^{er} octobre 2015, on peut établir que ce secteur a connu un taux de roulement de ses titulaires de permis d'environ 34 % au cours des deux dernières années et demie.

Par ailleurs, chaque exploitant de studio de santé doit remettre au consommateur un contrat concernant les services que le commerçant lui fournira en échange de son abonnement. On appelle ce contrat le « contrat principal ». Si le consommateur achète du matériel dans ce studio de santé, par exemple un uniforme, de la documentation écrite ou des suppléments alimentaires, le commerçant est tenu de lui remettre un « contrat accessoire ».

La LPC oblige les exploitants de studios de santé à percevoir le paiement du consommateur en au moins deux versements. Le RPC prévoit une exemption à cette obligation lorsque le contrat n'excède pas 100 \$.

Or, cette exemption ne vise que le contrat principal et ne s'applique pas au contrat accessoire. Un commerçant pourrait donc percevoir en un seul versement le montant du contrat d'abonnement à son centre de conditionnement physique d'une valeur de 100 \$ ou moins, alors qu'il devrait percevoir le prix de 40 \$ pour un contrat de service accessoire à cet abonnement en un minimum de deux versements.

Commerce de véhicules routiers

Les personnes qui acquièrent des véhicules routiers pour en faire le commerce, soit la vente ou la location à long terme (quatre mois ou plus), doivent avoir un permis de l'Office.

La LPC définit un véhicule routier comme un véhicule motorisé pouvant circuler sur un chemin. À titre d'exemple, ces commerçants ont l'obligation d'avoir un permis :

- les concessionnaires d'automobiles;
- les marchands de véhicules d'occasion;
- les vendeurs de véhicules de loisirs (motos, motoneiges, véhicules tout-terrain, etc.);
- les vendeurs de véhicules récréatifs (« roulettes »);
- les marchands de machinerie agricole;
- les vendeurs de remorques ou de semi-remorques de plus de 1300 kg.

Chaque titulaire de permis de commerçant de véhicules routiers doit fournir un cautionnement à l'Office. Le montant de ce cautionnement varie de 25 000 \$ à 200 000 \$ en fonction du type de véhicules vendus.

Le 19 octobre 2015, le gouvernement a adopté le règlement mettant en œuvre le transfert de la gestion des permis de commerçant et de recycleur de véhicules routiers de la Société de l'assurance automobile du Québec à l'Office. Ce transfert a mis en lumière deux situations que l'Office conseille de corriger.

D'une part, le RPC exempte de l'application des règles sur le commerce itinérant les contrats de vente ou de location d'automobiles neuves conclus dans des succursales temporaires, donc situées à l'extérieur de l'établissement principal du commerçant.

Ces succursales peuvent prendre la forme de chapiteaux, lors de ce qu'on appelle des « ventes sous la tente ». Entre la mi-octobre 2015 et le 3 mai 2016, 115 commerçants ont participé à 29 évènements d'une durée totale de 131 jours dans de telles succursales temporaires.

On peut comprendre que les règles sur le commerce itinérant, notamment le droit d'annuler un contrat à l'intérieur d'un délai de 10 jours, ne s'appliquent pas aux automobiles neuves puisque dès leur livraison, elles se déprécient rapidement. Or, d'autres véhicules routiers neufs, tels les véhicules récréatifs, les motocyclettes et les motoneiges, peuvent être vendus dans des succursales temporaires. Ces véhicules se déprécient tout aussi rapidement.

D'autre part, le montant du cautionnement que doivent fournir les commerçants de certains véhicules hors route, comme les véhicules tout terrain, n'est pas clairement établi. En effet, outre les motoneiges, les véhicules hors route ne sont pas mentionnés dans la disposition qui détermine les montants du cautionnement.

Le règlement actuel pourrait laisser croire que les commerçants de véhicules hors route qui vendent d'autres véhicules que des motoneiges, comme les vendeurs de véhicules tout terrain, de souffleuses et de véhicules outils², doivent obtenir un cautionnement de 100 000 \$. Le RPC stipule en effet que les commerçants sont tenus d'avancer un tel cautionnement « pour le commerce de véhicules dont la masse nette est inférieure à 5 500 kg autres que les motocyclettes, motoneiges, cyclomoteurs, machines agricoles et autres que les remorques et semi-remorques dont la masse nette est inférieure à 1 300 kg ».

Or, on s'attend plutôt à ce qu'ils déposent un cautionnement de 25 000 \$.

Commerce de garanties supplémentaires d'automobiles ou de motocyclettes

Ces commerçants doivent actuellement produire un rapport de vérification avec les états financiers lorsqu'ils :

- demandent un permis si leurs activités commerciales sont commencées;
- renouvellent un permis.

Recouvrement de créances

Les agents de recouvrement doivent produire annuellement des états financiers qu'ils remettent à l'Office. L'Office recommande actuellement à ces titulaires de permis d'accompagner leurs états financiers d'un rapport de mission d'examen, afin d'obtenir l'assurance que ces documents respectent les normes comptables en vigueur. Or, ce rapport de mission d'examen, quoique soumis par plusieurs titulaires de permis, n'est pas obligatoire.

² Un véhicule outil est un véhicule routier conçu principalement pour effectuer un travail et muni à cette fin, en permanence, de son outillage.

Exemption d'utiliser un compte en fidéicommiss

En vertu de l'article 256 de la LPC, « une somme d'argent reçue par un commerçant d'un consommateur, par suite d'un contrat en vertu duquel l'obligation principale du commerçant doit être exécutée plus de deux mois après la conclusion de ce contrat, est transférée en fiducie » : « le commerçant est alors fiduciaire de cette somme et doit la déposer dans un compte en fidéicommiss jusqu'à l'exécution de son obligation principale ».

Le RPC autorise toutefois un commerçant à s'exempter de l'obligation d'utiliser un compte en fidéicommiss à condition qu'il fournisse un cautionnement, établi en fonction du chiffre d'affaires de son entreprise et du nombre d'établissements en activité. Au 31 mars 2016, 86 commerçants se prévalaient de cette exemption.

L'Office ne peut pas préciser combien de ces commerçants possèdent une entreprise comptant plusieurs établissements. On trouve toutefois parmi la liste de titulaires des entreprises telles Ameublements Tanguay, les Magasins Trévi et Meubles JC Perreault qui entrent dans cette catégorie.

Tous les secteurs de commerce

Les commerçants qui doivent fournir un cautionnement à l'Office peuvent le faire sous l'une des formes suivantes :

- police de cautionnement individuel;
- police de cautionnement collectif;
- argent;
- chèque visé;
- mandat-poste;
- mandat de banque;
- obligations au porteur.

Les obligations au porteur sont conservées par la Banque nationale du Canada. Cette institution facture annuellement le ministère des Finances d'une somme de 150 \$ ou plus pour chaque compte ouvert.

De plus, le temps investi par l'Office dans la gestion de cette dernière forme de cautionnement est supérieur aux efforts consacrés à la gestion des autres types. Chaque mois, des employés de l'Office doivent s'assurer que la valeur marchande de l'obligation n'a pas diminué sous la valeur du cautionnement que doit fournir le commerçant. S'il y a diminution, l'Office doit communiquer avec le commerçant pour qu'il investisse la somme manquante.

Par ailleurs, les commerçants des secteurs de commerce encadrés par un permis qui sont constitués en société ou qui agissent comme personne morale doivent actuellement transmettre une copie de l'acte constitutif de leur entreprise lors d'une première demande de permis et d'un renouvellement. À l'occasion du renouvellement de leur permis, ces mêmes commerçants sont tenus de faire parvenir une résolution de leur conseil d'administration autorisant la personne physique qui signe la demande de permis à demander la délivrance ou le renouvellement du permis, sauf si cette personne est un administrateur déclaré au registraire des entreprises.

Parmi ses titulaires de permis, l'Office compte 790 personnes physiques. Dans les formulaires de demande et de renouvellement de permis que doivent remplir les commerçants, les personnes physiques ne sont pas tenues de donner leur date de naissance. Or, sans cette information, l'Office ne peut pas accomplir adéquatement le mandat de surveillance des obligations des commerçants que lui confie la LPC. Cette information est obligatoire pour effectuer une enquête sur les antécédents de la personne si l'Office reçoit des plaintes de consommateurs et qu'il doit investiguer.

Il est suggéré d'exiger que la personne physique qui signe la demande de permis pour le compte d'une personne morale donne aussi sa date de naissance, car cette information est obligatoire pour effectuer une enquête sur les antécédents de la personne.

Parmi ses titulaires de permis, l'Office compte 2082 compagnies à numéro (exemple 1234-5678 QUÉBEC INC.). Ces commerçants ne sont pas tenus d'inscrire, dans leur demande de permis, les noms sous lesquels ils feront des affaires. Sans ce renseignement, il est difficile pour l'Office de répondre rapidement aux demandes d'information et aux plaintes, puisque le consommateur qui communique avec l'Office ne connaît pas le nom réel de l'entreprise et la présente sous un de ses autres noms.

2. PROPOSITION DU PROJET

Commerce itinérant

Afin :

- de simplifier le système de gestion des permis de commerçant itinérant, il est proposé d'abolir le système des 16 classes de permis dans ce secteur;
- d'alléger les obligations des 169 commerçants possédant un permis de classe 1 à 8 qui génère uniquement 4 % des plaintes des consommateurs dans leur secteur, il est proposé :
 - d'éliminer l'obligation de se procurer un permis de l'Office pour les CI concluant des contrats dont la valeur est inférieure à 100 \$;
 - de ne plus assujettir ces commerçants aux dispositions de la Loi sur la protection du consommateur (LPC) relatives à la vente itinérante.
- d'alléger les obligations des CI qui devront continuer à se procurer un permis, il est proposé d'instaurer deux classes de permis (au lieu des huit actuelles) soit :
 - une pour les CI dont l'entreprise compte moins de 50 représentants;
 - une pour ceux dont l'entreprise compte 50 représentants et plus.
- d'ajuster les cautionnements aux réalités actuelles de la vente itinérante, il est proposé d'établir à :
 - 25 000 \$ le cautionnement que doivent verser les CI dont la valeur de tous les contrats conclus varie entre 100 \$ et moins de 500 \$;
 - 100 000 \$ le cautionnement que doivent verser les CI qui concluent au moins un contrat dont la valeur est de 500 \$ et plus.
- d'atténuer les effets de la hausse des cautionnements pour les CI qui devront fournir un cautionnement plus élevé, il est proposé :
 - d'étaler sur trois années la hausse de ces cautionnements;
 - de faire entrer cette hausse en vigueur le 1^{er} octobre 2018, soit plus tard que les autres mesures prévues aux projets de règlement;

- d'autoriser que tout montant de cautionnement (de 20 000 \$ ou 40 000 \$) déjà versé à la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) par un CI soit déduit du cautionnement de 100 000 \$ à fournir à l'Office.

Le tableau ci-dessous compare les montants des cautionnements que doivent déposer les CI avec les montants des cautionnements proposés.

Classe	Nb titulaires ³	Cautionnement actuel	Cautionnement proposé
9	61	5 000 \$	25 000 \$, 60 000 \$, 80 000 \$ ou 100 000 \$, en fonction de la valeur des contrats et du cautionnement fourni à la RBQ, s'il y a lieu
10	960	12 500 \$	
11	75	25 000 \$	
12	43	50 000 \$	
13	13	100 000 \$	
14	10	200 000 \$	
15	4	300 000 \$	
16	6	500 000 \$	

Dans une étude actuarielle réalisée en 2009 pour le compte de l'Office, la firme AON Conseil écrit, après s'être informée auprès d'un courtier expert en cautionnement, « que le coût d'un cautionnement varie presque exclusivement en fonction du montant requis » :

« Ainsi, le coût annuel, pour un commerçant itinérant, pour l'achat d'un cautionnement s'élève entre 10 \$ et 12 \$ par 1000 \$ de cautionnement⁴, et ce, pour toutes les compagnies de cautionnement. Il y aurait toutefois un coût minimal de 300 \$. Sur cette base, il en coûterait environ 300 \$ pour l'achat d'un cautionnement de 25 000 \$ ou moins, 360 \$ pour l'achat d'un cautionnement de 30 000 \$, 480 \$ pour l'achat d'un cautionnement de 40 000 \$, etc. »

Sur la base de cette étude actuarielle, l'Office a déterminé qu'un cautionnement de 100 000 \$ couvrirait 80 % des réclamations faites par les consommateurs à la suite de la cessation des activités d'un titulaire de permis de CI.

L'Association canadienne de ventes directes, qui représente des commerçants itinérants faisant affaire partout au Canada, a accueilli favorablement la proposition de hausser les montants des cautionnements pour les commerçants jugés à risque. Selon l'association, cette

³ Au 31 mars 2016.

⁴ L'étude de la firme Aon a été réalisée en 2009. Pour les fins de cette analyse d'impact réglementaire, l'Office s'est appuyé sur les données fournies par l'Association canadienne de caution dans le but d'actualiser les coûts de l'achat d'une police de cautionnement. Selon cette association, il en coûterait annuellement entre 10 \$ et 15 \$ par tranche de 1000 \$, pour un minimum de 300 \$, afin d'obtenir un cautionnement. Nous avons retenu le montant de 15 \$ pour faire nos calculs.

hausse contribuera à assainir le secteur du commerce itinérant en limitant l'exercice d'activités de vente itinérante aux commerçants qui possèdent les garanties suffisantes pour les pratiquer.

Studios de santé

Le RPC pourrait être modifié afin que :

- le cautionnement que doivent verser les titulaires de permis d'exploitant de studio de santé soit augmenté à 25 000 \$ pour couvrir la quasi-totalité des réclamations des consommateurs;
- l'exemption pour les contrats d'abonnement à un studio de santé de moins de 100 \$ s'applique également aux contrats accessoires.

Afin d'atténuer les effets de la hausse des cautionnements pour les exploitants de studios de santé, cette augmentation serait étalée sur trois années et entrerait en vigueur le 1^{er} octobre 2018, soit plus tard que les autres mesures prévues aux projets de règlement.

Commerce de véhicules routiers

Il est proposé :

- d'exempter de l'application des règles sur le commerce itinérant tous les contrats de vente ou de location de véhicules routiers neufs conclus dans des succursales temporaires;
- de préciser le montant du cautionnement que doivent fournir les commerçants des véhicules hors route qui ne sont pas mentionnés dans les dispositions actuelles. Ce montant serait de 25 000 \$, donc semblable à celui qu'ils fournissent actuellement.

Commerce de garanties supplémentaires d'automobiles ou de motocyclettes

Il est proposé de remplacer l'obligation de produire un rapport de vérification avec les états financiers par celle de produire un rapport de mission d'examen. L'Office considère qu'étant donné les vérifications qu'il a à effectuer, un rapport de mission d'examen suffit.

Le statu quo aurait pour conséquence de maintenir une obligation qui coûte plus chère aux commerçants, en termes de temps et d'argent, que la production d'un rapport de mission d'examen.

Recouvrement de créances

Il est proposé d'exiger des agents de recouvrement que les états financiers qu'ils doivent produire annuellement soient accompagnés d'un rapport de mission d'examen lorsqu'ils renouvellent leur permis. Plusieurs agents de recouvrement produisent déjà de tels rapports dans le cadre de leurs activités commerciales, par exemple pour leur institution financière.

Exemption d'utiliser un compte en fidéicommiss

L'Office constate qu'un cautionnement établi sur la base du chiffre d'affaires constitue une protection financière adéquate pour les consommateurs. Il est donc proposé de supprimer l'exigence d'un cautionnement supplémentaire par établissement.

Tous les secteurs de commerce

Il serait possible :

- de prévoir des frais d'ouverture de dossier de 278 \$ pour le titulaire de permis qui fournit un cautionnement en obligations. Cette mesure toucherait une quinzaine de commerçants;
- d'éliminer l'obligation de fournir une copie de l'acte constitutif de l'entreprise lors d'une première demande de permis, ainsi que la résolution du conseil d'administration lors d'une première demande et d'un renouvellement;
- d'exiger que la personne physique qui signe la demande de permis pour le compte d'une personne morale donne aussi sa date de naissance, car cette information est obligatoire pour effectuer une enquête sur les antécédents de la personne;
- de préciser que le demandeur de permis fournisse tous les noms sous lesquels son entreprise fera des affaires.

3. ANALYSE DES OPTIONS NON RÉGLEMENTAIRES

Aucun des problèmes observés, comme le montant trop peu élevé des cautionnements dans le secteur du commerce itinérant et des studios de santé, ne peut être corrigé par voie administrative ou par des voies autres que réglementaire. Les montants des cautionnements dans le secteur des studios de santé et du commerce itinérant, ainsi que le système de classe de permis dans ce secteur, sont établis par règlement.

Toutefois, les mesures proposées ne feront pas l'objet de nouveaux règlements. Elles s'inscrivent dans des modifications qui seront apportées aux règlements d'application de la LPC et de la LRCC.

4. ÉVALUATION DES IMPACTS

4.1 Description des secteurs touchés

a) Secteurs touchés :

Les secteurs touchés sont :

- le commerce de garanties supplémentaires pour automobiles ou motocyclettes;
- le commerce de véhicules routiers;
- le commerce itinérant;
- le prêt d'argent;
- le recouvrement de créances;
- les studios de santé ;
- les commerçants de tous les secteurs de commerce qui veulent se prévaloir de l'exemption d'utiliser un compte en fidéicommiss s'ils fournissent un bien ou un service plus de deux mois après la vente.

b) Nombre d'entreprises touchées

Secteur	Nombre de titulaires de permis de l'Office au 31 mars 2016	PME	Grandes entreprises
Commerce de garanties supplémentaires pour automobiles ou motocyclettes	24	9	15
Commerce itinérant	1341	1306	35
Prêt d'argent	146	132	14
Recouvrement de créances	79	70	9
Studios de santé	555	552	3
Exemptions d'utilisation d'un compte en fidéicommiss	85	72	13

c) Caractéristiques additionnelles des secteurs touchés

Tous les secteurs de commerce

Chiffres d'affaires annuels par secteur de commerce⁵

Secteur	Nombre de titulaires de permis de l'Office au 31 mars 2016	Chiffres d'affaires annuels		
		Le plus bas	Le plus élevé	Chiffre d'affaires médian
Commerce de garanties supplémentaires pour automobiles ou motocyclettes	24	75 000 \$	1 271 877 000 \$	5 673 000 \$
Commerce itinérant	1341	ND	ND	ND
Prêt d'argent	146	ND	ND	ND
Recouvrement de créances	79	12 000 \$	42 049 000 \$	1 774 000 \$

⁵ L'Office ne demande pas aux titulaires de tous les secteurs de commerce de lui fournir leur chiffre d'affaires, d'où l'absence de données pour certains secteurs.

Secteur	Nombre de titulaires de permis de l'Office au 31 mars 2016	Chiffres d'affaires annuels		
		Le plus bas	Le plus élevé	Chiffre d'affaires médian
Studios de santé	555	ND	ND	ND
Exemptions d'utilisation d'un compte en fidéicommiss	85	234 000 \$	417 194 000 \$	2 548 000 \$

Répartition du siège social des titulaires de permis de commerçant itinérant par région administrative au 31 mars 2016

Région administrative	Nombre de titulaires
Abitibi-Témiscamingue	16
Bas-Saint-Laurent	21
Capitale-Nationale	181
Centre-du-Québec	13
Chaudière-Appalaches	51
Côte-Nord	5
Estrie	64
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	13
Lanaudière	64
Laurentides	138
Laval	64
Mauricie	57
Montérégie	225
Montréal	280
Outaouais	28
Saguenay-Lac-Saint-Jean	38
Hors Québec, au Canada	61
Hors Canada	10
Région à déterminer (manque des éléments de coordonnées)	12
Total	1341

Studios de santé

Répartition des sièges sociaux des titulaires de permis d'exploitant de studio de santé par région administrative au 31 mars 2016

Région administrative	Nombre de titulaires
Abitibi-Témiscamingue	13
Bas-Saint-Laurent	21
Capitale-Nationale	65
Centre-du-Québec	10
Chaudière-Appalaches	23
Côte-Nord	5
Estrie	28
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	7
Lanaudière	20
Laurentides	51
Laval	10
Mauricie	31
Montérégie	105
Montréal	112
Nord-du-Québec	1
Outaouais	17
Saguenay-Lac-Saint-Jean	30
Hors Québec, au Canada	5
Hors Canada	1
Total	555

4.2 Coûts pour les entreprises

Les coûts entre parenthèses () correspondent à des baisses de coûts pour les entreprises.

Commerce itinérant

Coûts directs liés à la conformité aux normes	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Années subséquentes (coûts récurrents)	Total sur 5 ans
Élimination de l'obligation de fournir un cautionnement pour les CI des classes 1 à 8	(Entre 300 \$ et 3 000 \$ par année) ⁶	(Entre 300 \$ et 3 000 \$ par année)	(Entre 1 500 \$ et 15 000 \$)
Augmentation du cautionnement à 25 000 \$ ou à 100 000 \$, en fonction de la valeur des contrats conclu	Entre 75 \$ et 1 200 \$ par année	Entre 75\$ et 1 200 \$ par année	Entre 375 \$ et 6 000 \$
Diminution du cautionnement à 25 000 \$ ou à 100 000 \$, en fonction de la valeur des contrats conclus	(Entre 0\$ et 7125\$ par année)	(Entre 0 \$ et 7125 \$ par année)	(Entre 0 \$ et 35 625 \$)

Coûts liés aux formalités administratives	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Années subséquentes (coûts récurrents)	Total sur 5 ans
Élimination de l'obligation de se procurer un permis pour les CI concluant des contrats dont la valeur est inférieure à 100 \$ (classes 1 à 8) :			
<ul style="list-style-type: none"> Baisse des coûts liée au retrait de l'obligation de se procurer un permis 	(100 \$)	(100 \$)	(500 \$)

⁶ Ce calcul se base sur des données fournies par l'Association canadienne de caution. Il en coûterait annuellement entre 10 \$ et 15 \$ par tranche de 1000 \$, pour un minimum de 300 \$, afin d'obtenir un cautionnement. Dans cette analyse d'impacts, nous avons retenu le montant de 15 \$.

Coûts liés aux formalités administratives	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Années subséquentes (coûts récurrents)	Total sur 5 ans
<ul style="list-style-type: none"> Baisse des coûts liée au retrait de l'obligation de fournir un cautionnement 	Cette baisse de coût est nulle.		
Instauration de deux classes de permis et de deux montants de cautionnement pour les commerçants itinérants des classes 9 à 16	Aucun effet, puisque actuellement, le commerçant doit répondre à la question : est-ce que les contrats concluent par votre entreprise se situent entre 25 \$ et 99 \$ ou sont de 100 \$ et plus. La nouvelle question sera différente seulement en ce qui concerne les montants : est-ce que les contrats concluent par votre entreprise se situent entre 100 \$ et moins de 500 \$ ou sont de 500 \$ et plus.		

Manque à gagner	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Années subséquentes (coûts récurrents)	Total
CI des classes 9 à 12	La hausse du montant du cautionnement n'aura aucun effet sur le chiffre d'affaires de ces commerçants. Elle entraînera une dépense annuelle supplémentaire pour le commerçant qui variera entre 75\$ et 1 200 \$.		

Synthèse des coûts pour les entreprises	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Années subséquentes (coûts récurrents)	Total sur 5 ans
Coûts directs liés à la conformité aux normes			
CI des classes 1 à 8 (baisse de coûts)	(Entre 300\$ et 3000 \$ par année)	(Entre 300 \$ et 3000 \$ par année)	(Entre 1500 \$ et 15 000 \$)
CI des classes 9 à 12	Entre 75\$ et 1200 \$ par année	Entre 75 \$ et 1200 \$ par année	Entre 375 \$ et 6000 \$

Synthèse des coûts pour les entreprises	Période d'implantation (coûts récurrents) non	Années subséquentes (coûts récurrents)	Total sur 5 ans
CI des classes 12 à 16 (baisse de coûts)	(Entre 375 \$ et 7125 \$ par année)	(Entre 375 \$ et 7125 \$ par année)	(Entre 1875 \$ et 35 625 \$)

Coûts liés aux formalités administratives			
CI des classes 1 à 8 (baisse de coûts)	(100 \$)	(100 \$)	(500 \$)

Certains CI ne seront peut-être pas en mesure d'obtenir le cautionnement qui leur est demandé, et, par conséquent, d'obtenir un permis de l'Office. En effet, il peut arriver que pour un cautionnement établi à ce montant, des compagnies de caution exigent des garanties en plus des primes demandées. Les commerçants ne possédant pas les garanties nécessaires pour exercer les activités de CI et, par conséquent, qui posent un risque pour les consommateurs, pourront toutefois continuer à vendre à leur établissement principal. Le permis de CI encadre uniquement les activités de vente itinérante, mais n'encadre pas celles effectuées à l'intérieur de l'établissement principal du commerçant.

L'Office prendra des mesures pour contrer l'exercice sans permis dans le secteur de la vente itinérante. Comme pour tous les autres secteurs dans lequel il délivre des permis, l'Office effectue de la surveillance auprès des titulaires de permis échus non renouvelés pour s'assurer qu'ils n'exercent pas leurs activités sans permis. L'exercice sans permis constitue une infraction pour laquelle l'Office intervient immédiatement⁷, assurant ainsi aux titulaires de permis qui respectent leurs obligations d'évoluer dans un environnement concurrentiel sain.

⁷ Depuis 2013, l'Office s'est doté de lignes directrices en matière de surveillance afin de déterminer des priorités dans ses interventions auprès des commerçants. L'exercice d'activités sans permis dans un secteur régi par un permis constitue une activité de gravité 1, qui appelle une intervention immédiate de l'Office dès qu'elle est rapportée.

Studios de santé

Coûts directs liés à la conformité aux normes	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Années subséquentes (coûts récurrents)	Total sur 5 ans
Augmentation du coût du cautionnement pour les titulaires de permis d'exploitant de studio de santé de 15 000 \$ à 25 000 \$	75 \$ par année ⁸	75 \$ par année	375 \$
Élargissement de l'exemption à l'obligation de percevoir le paiement en deux versements au contrat accessoire lorsque le contrat n'excède pas 100 \$	Baisse des coûts liés aux transactions par cartes de crédit ainsi qu'au temps consacré par les employés à effectuer ces transactions. Nous pouvons toutefois difficilement estimer cette baisse, car nous ne connaissons pas le nombre de transactions effectuées par les titulaires de permis de studios de santé.		

Manque à gagner	Période d'implantation (coûts récurrents) non	Années subséquentes (coûts récurrents)	Total
Studios de santé	La hausse du montant du cautionnement n'aura aucun effet sur le chiffre d'affaires de ces commerçants. La hausse du montant du cautionnement entraînera une dépense annuelle pour le commerçant de 150 \$.		

Synthèse des coûts pour les entreprises	Période d'implantation (coûts récurrents) non	Années subséquentes (coûts récurrents)	Total sur 5 ans
Studios de santé	75 \$ par année	75 \$ par année	375 \$

⁸ Ce calcul se base sur des données fournies par l'Association canadienne de caution. Il en coûterait annuellement entre 10 \$ et 15 \$ par tranche de 1000 \$, pour un minimum de 300 \$, afin d'obtenir un cautionnement. Dans cette analyse d'impacts, nous avons retenu le montant de 15 \$.

Commerce de véhicules routiers

Mesure	Effets sur les entreprises
Exempter de l'application des règles sur le commerce itinérant tous les contrats de vente ou de location de véhicules routiers neufs conclus dans des succursales temporaires.	Mesure positive pour plusieurs entreprises de véhicules routiers neufs puisque les consommateurs ne bénéficieront plus d'un délai de 10 jours pour annuler leur achat. L'Office n'est toutefois pas en mesure d'évaluer les retombées de cette proposition, car les titulaires de permis ne sont pas tenus de l'informer du nombre de ventes qu'ils effectuent à l'extérieur de leur établissement principal.
Préciser le montant du cautionnement que doivent fournir les commerçants des véhicules hors route qui ne sont pas mentionnés dans les dispositions actuelles	L'Office applique déjà cette disposition. Le fait de l'inscrire dans le RPC clarifiera les obligations des commerçants, mais ne générera aucun coût supplémentaire ni baisse de coûts pour ces derniers.

Commerce de garanties supplémentaires d'automobiles ou de motocyclettes

Mesure	Effets sur les entreprises
Remplacement de l'obligation de produire un rapport de vérification avec les états financiers par l'obligation de produire un rapport de mission d'examen.	Mesure d'allègement, dont l'Office peut difficilement évaluer les effets, puisque le travail d'élaboration d'un rapport de vérification et d'un rapport de mission d'examen varie en fonction de l'ampleur du travail à effectuer. De plus, certains titulaires de permis devront continuer à produire un rapport de vérification à l'intention d'autres organisations que l'Office, comme leur institution financière.

Recouvrement de créances

Mesure	Effets sur les entreprises
Exiger des agents de recouvrement que les états financiers qu'ils produisent annuellement soient accompagnés d'un rapport de mission d'examen lors du renouvellement de leur permis.	Exigence supplémentaire, dont l'Office peut difficilement évaluer les effets pour les raisons expliquées dans le tableau précédent. Plusieurs agents de recouvrement produisent déjà un rapport de mission d'examen, soit pour l'Office, soit pour d'autres organisations, comme leur institution financière.

Exemption d'utiliser un compte en fidéicommiss

Mesure	Effets sur les entreprises
Suppression de l'exigence d'un cautionnement supplémentaire par établissement pour les demandeurs d'exemption d'utilisation d'un compte en fidéicommiss	Les commerçants profiteront d'une réduction de dépenses d'environ 300 \$ pour chacun de leur établissement.

Tous les secteurs de commerce

Coûts directs liés à la conformité aux normes	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Années subséquentes (coûts récurrents)	Total sur 5 ans
Prévoir des frais d'ouverture de dossier pour le titulaire de permis qui fournit un cautionnement en obligations au porteur	278 \$		278 \$

Coûts liés aux formalités administratives	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Années subséquentes (coûts récurrents)	Total sur 5 ans
Éliminer l'obligation de fournir une copie de l'acte constitutif de l'entreprise lors d'une première demande de permis	L'Office n'exige plus ce document depuis plusieurs années, puisque les données qu'il comprend sont accessibles par l'intermédiaire du Registraire des entreprises.		
Éliminer l'obligation de fournir la résolution du conseil d'administration lors d'une première demande et d'un renouvellement	Baisse de coûts minime, difficile à évaluer.		
Prévoir des frais d'ouverture de dossier pour le titulaire de permis qui fournit un cautionnement en obligations au porteur	Environ 10 \$, soit les frais pour l'émission d'un chèque et la poste.		

Synthèse des coûts pour les entreprises	Période d'implantation (coûts récurrents) non	Années subséquentes (coûts récurrents)	Total
Coûts directs liés à la conformité aux normes			
Tous les secteurs de commerce	278 \$		278 \$
Coûts liés aux formalités administratives			
Tous les secteurs de commerce	10 \$		10 \$

Les mesures suivantes ne généreront aucun coût supplémentaire pour les entreprises et n'entraîneront pas non plus de baisse de coûts :

- Exiger que le demandeur de permis dont l'entreprise est une compagnie à numéro fournisse le nom de son entreprise et les autres noms sous lesquels il fera des affaires;
- Exiger que la personne physique qui signe la demande de permis pour le compte d'une personne morale donne aussi sa date de naissance.

Synthèse globale des coûts

Seules les hausses de coûts sont considérées dans ce tableau.

Synthèse des coûts pour les entreprises	Période d'implantation (coûts non récurrents)	Total sur 5 ans
Coûts directs liés à la conformité aux normes	Entre 3533 \$ et 1628 \$ par année ⁹	Entre 1253 \$ et 7028 \$ ¹⁰
Coûts liés aux formalités administratives	10 \$ par année	50 \$
Manque à gagner	Entre 1403 \$ et 1638 \$ par année	Entre 1263 \$ et 7078 \$
Total des coûts pour les entreprises	Entre 3633 \$ et 1638 \$ par année	Entre 1263 \$ et 7078 \$

⁹ Ce montant comprend le coût de 278 \$ que devront assumer uniquement les commerçants qui fourniront leur cautionnement en obligations au porteur.

¹⁰ Ce montant comprend le coût de 278 \$ que devront assumer uniquement les commerçants qui fourniront leur cautionnement en obligations au porteur.

4.3 Avantages du projet

Commerce itinérant

Les mesures proposées :

- allégeraient considérablement le fardeau administratif des titulaires de permis de classes 1 à 8, qui n'auraient plus à se procurer un permis de CI et qui seraient soustraits aux obligations de la LPC relatives à la vente itinérante;
- diminueraient le cautionnement que doivent verser les CI des classes 14 à 16 ainsi que certains CI des classes 12 et 13;
- permettraient à l'Office de concentrer ses efforts de surveillance et d'information sur les CI qui font l'objet de plaintes et de réclamations de la part des consommateurs;
- permettraient aux consommateurs de bénéficier d'une protection financière plus importante, davantage conforme aux réalités du marché et aux types de biens et de services vendus.

À la suite des consultations effectuées auprès des associations de commerçants durant la prépublication des projets de règlement, l'Office a proposé d'atténuer les effets de la hausse des cautionnements dans les secteurs du commerce itinérant et des studios de santé.

Il est ainsi proposé :

- de faire entrer en vigueur le 1^{er} octobre 2018 la mesure relative à cette hausse;
- d'étaler cette hausse sur trois ans plutôt que de l'imposer dès la première année d'entrée en vigueur des projets de règlement;
- d'autoriser que tout montant de cautionnement (de 20 000 \$ ou 40 000 \$) déjà versé à la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) par un CI soit déduit du cautionnement de 100 000 \$ à fournir à l'Office.

Studios de santé

- Comme l'indiquait AON Conseil dans son étude actuarielle, accès au marché des studios de santé limité « aux commerçants dont la santé financière est plus solide », afin d'assurer une saine concurrence. Les studios de santé établis de longue date se plaignent de concurrents éphémères qui offrent des services à des coûts très bas afin d'encaisser des sommes importantes et qui, par la suite, ferment leurs portes;
- Meilleure protection financière pour les consommateurs;
- Uniformisation des modes de paiement pour les contrats principaux et accessoires;
- Baisse des coûts liés aux transactions par cartes de crédit ainsi qu'au temps consacré par les employés à effectuer ces transactions.

Commerce de véhicules routiers

Les mesures proposées :

- permettraient à un plus grand nombre de commerçants de profiter de l'exemption d'application des règles sur le commerce itinérant;

- clarifieraient en leur faveur le montant du cautionnement que doivent verser certains commerçants de véhicules hors route.

Commerce de garanties supplémentaires d'automobiles ou de motocyclettes

Allègement de leurs obligations liées à la reddition de comptes : ils fourniraient un rapport de mission d'examen plutôt qu'un rapport de vérification de leurs états financiers.

Exemption d'utiliser un compte en fidéicomis

Réduction du cautionnement que devraient fournir les commerçants qui se prévalent de cette exemption.

Tous les secteurs de commerce

Allègement des obligations des titulaires de permis qui n'auront plus à transmettre une copie de l'acte constitutif de leur entreprise lors d'une première demande de permis et une résolution de leur conseil d'administration lors d'une première demande et d'un renouvellement de permis.

4.4 Impact sur l'emploi

L'Office ne prévoit pas que les mesures proposées auront un impact sur l'emploi. Il considère que les coûts supplémentaires découlant de la hausse des montants de cautionnement ne sont pas assez élevés pour provoquer la cessation des activités d'un commerçant.

Si celui-ci n'obtient pas le cautionnement exigé par l'Office, c'est que son entreprise n'est pas jugée viable par la compagnie de caution. Il est donc probable que l'entreprise devrait éventuellement fermer ses portes sans que les mesures proposées par l'Office ne soient la cause de cette cessation d'activités.

5. ADAPTATION DES EXIGENCES AUX PME

Les modifications réglementaires proposées visent une majorité de PME. Ces modifications découlent des risques que peuvent causer les activités de ces PME auprès des consommateurs, comme le fait que ces derniers ne seront pas remboursés par le cautionnement en cas de problème avec le commerçant.

En établissant un cautionnement de 25 000 \$ (au lieu de 100 000 \$) pour les entreprises qui concluent des contrats dont la valeur se situe entre 100 et 499 \$, l'Office protège les petites entreprises qui vendent des produits de quelques centaines de dollars.

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

Commerce itinérant

Avec ses 16 classes, le Québec possède assurément l'un des systèmes de permis de CI les plus complexes au Canada. Les provinces qui encadrent ce type de commerce ont soit instauré un système sans classe, soit un système comportant de trois à cinq classes, en fonction du nombre et du statut des représentants.

Les modalités relatives aux cautionnements varient quant à elles d'une province à l'autre. L'Ontario n'encadre pas le secteur du commerce itinérant.

Volet de l'encadrement	Québec	Alberta	Manitoba	Saskatchewan	Nouveau-Brunswick	Nouvelle-Écosse
Classes de permis	16 classes en fonction du nombre de représentants et de la valeur des contrats	Une classe unique	3 classes en fonction du nombre de représentants	3 classes en fonction du nombre et du statut des représentants	5 classes en fonction du nombre de représentants	3 classes en fonction du nombre de représentants
Cautionnement	Modulé en fonction de la classe	Basé sur la valeur du bien ou du service	Varie selon l'information fournie dans le formulaire de demande de permis	3 types de cautionnement selon le nombre de représentants ou le type de biens ou de services vendus	2 types de cautionnement selon le nombre de représentants	Calculé en fonction du montant et du volume des ventes ainsi que du nombre de représentants

Les montants des cautionnements auraient pu être établis sur la base des biens et des services vendus par les CI, comme en Alberta. Considérant l'évolution rapide du marché de la vente itinérante et les difficultés d'ajuster rapidement un règlement, il nous paraissait toutefois difficile de dresser une liste exhaustive des types de biens vendus par des commerçants itinérants.

Parce qu'ils ne remettent pas en cause le type d'encadrement des secteurs de commerce visés et parce qu'ils n'imposent pas d'obligations extrêmement coûteuses, l'Office considère que les changements proposés préservent la compétitivité des entreprises québécoises.

Studios de santé

Le Québec est la seule province canadienne à encadrer le secteur des studios de santé. Malgré cet encadrement, le Québec compte plusieurs titulaires de permis d'exploitant de studios de santé.

Tous les secteurs de commerce

Les mesures proposées n'auraient aucun effet sur la libre circulation des personnes, des biens, des services, des investisseurs et des investissements entre le Québec et ses partenaires économiques.

7. MESURES D'ACCOMPAGNEMENT

Commerce itinérant et studios de santé (augmentation ou diminution des cautionnements)

L'Office propose que les mesures relatives aux permis et aux cautionnements prennent effet trois mois après l'entrée en vigueur des règlements, conformément aux recommandations de l'Association canadienne de caution.

Les commerçants dont le renouvellement est imminent disposeraient ainsi du temps nécessaire pour procéder aux changements requis. Cette proposition atténuerait les effets des mesures auprès des commerçants visés.

L'Office compte aussi accompagner les commerçants visés par des initiatives en matière de communications. C'est ce qu'il a fait, avec succès, lors du transfert de la gestion des permis de commerçant et de recycleur de véhicules routiers.

À l'adoption du projet de règlement, l'Office enverrait une lettre à chaque titulaire de permis de commerçant itinérant, d'exploitant de studio de santé et de commerçant de véhicules routiers en vue de leur transmettre l'information pertinente en fonction de leur situation. L'Office communiquerait aussi avec les associations représentant ces titulaires. L'Office mettrait à jour les sections de son site Web consacrées aux titulaires de permis.

Lors de l'entrée en vigueur du règlement, l'Office ferait des rappels aux titulaires de permis ainsi qu'aux associations de commerçants, et préparerait un document d'information à l'intention des titulaires et de ces associations.

Au début de la période de consultation de 45 jours suivant la prépublication des projets de règlement dans la Gazette officielle du Québec, l'Office a informé les compagnies de caution des mesures envisagées, puis, à l'entrée en vigueur du projet de règlement, l'Office leur enverrait une lettre expliquant les changements s'appliquant aux secteurs du commerce itinérant et des studios de santé.

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

8. CONCLUSION

L'Office de la protection du consommateur délivre des permis de commerçant itinérant (CI). Il existe 16 classes de permis de CI, établies en fonction du nombre de représentants de l'entreprise et de la valeur des contrats qu'elle conclut. Un montant de cautionnement est associé à chaque classe. Ce système est complexe pour les commerçants. Ils doivent constamment s'assurer qu'ils possèdent le permis approprié.

Il est proposé que les CI qui concluent des contrats dont la valeur est inférieure à 100 \$ ne soient plus tenus d'avoir un permis. Cela toucherait 15 % des titulaires de permis de CI.

L'Office pourrait ainsi concentrer ses efforts de surveillance et d'information sur ces CI, qui font l'objet de 96 % des demandes de renseignements et des plaintes des consommateurs dans ce secteur. La révision du montant du cautionnement permettrait d'indemniser adéquatement, au besoin, les consommateurs lésés. Par le passé, ces cautionnements se sont révélés insuffisants.

L'instauration de deux montants de cautionnement est aussi proposée, soit :

- 25 000 \$ pour les commerçants qui concluent des contrats dont la valeur varie entre 100 \$ et moins de 500 \$;
- 100 000 \$ pour les commerçants qui concluent des contrats dont la valeur est de 500 \$ et plus.

Cet ajustement des montants de cautionnement permettrait de couvrir la presque totalité des réclamations faites par les consommateurs dans le secteur de la vente itinérante.

Par ailleurs, les titulaires de permis d'exploitant de studio de santé doivent fournir un cautionnement de 15 000 \$. Dans une étude, la firme d'actuaire Aon Conseil a conclu que ce cautionnement « est insuffisant pour couvrir les réclamations des consommateurs ». Il est proposé d'augmenter le cautionnement à 25 000 \$ pour répondre aux préoccupations formulées dans cette étude.

Enfin, les projets de règlement présentés modifieraient également d'autres dispositions pour :

- alléger le coût des formalités administratives auxquelles doivent se soumettre les titulaires des permis mentionnés dans cette analyse;
- clarifier des dispositions relatives aux cautionnements que doivent verser des commerçants de véhicules routiers et à la vente itinérante de véhicules routiers;
- facturer des frais d'ouverture de dossier de 278 \$ aux commerçants qui fournissent leur cautionnement en obligations, et ce, afin de financer :
 - les frais facturés par la Banque nationale du Canada pour la garde de valeur de ce type de cautionnement;
 - les efforts de l'Office pour gérer ce type de cautionnement.
- solliciter des renseignements supplémentaires de la part des commerçants dont l'entreprise est une compagnie à numéro et des personnes physiques pour faciliter le travail de surveillance de l'Office;
- exiger des agents de recouvrement que les états financiers qu'ils doivent produire annuellement soient accompagnés d'un rapport de mission d'examen;
- exempter les studios de santé de l'obligation de percevoir en deux versements les paiements découlant de l'achat de matériel lorsque le contrat n'excède pas 100 \$.

En prévision de l'élaboration des projets de règlement, l'Office a consulté l'Association canadienne de ventes directes, l'Association canadienne de la gestion de créances, les deux plus importants groupes québécois de studios de santé (Énergie Cardio et Nautilus Plus), la Coalition des associations de consommateurs du Québec, l'Union des consommateurs et Option consommateurs. Tous ont accueilli favorablement les mesures présentées.

L'Office a aussi consulté l'Association canadienne de caution sur les mesures relatives aux cautionnements

Le Conseil québécois du commerce de détail et le Conseil canadien du commerce de détail n'ont formulé aucun commentaire défavorable à l'égard des mesures proposées.

Enfin, durant la période de prépublication des projets de règlement, l'Office a reçu les commentaires de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, de l'Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec et d'Option consommateurs.

L'Office considère que les impacts des mesures proposées sur les entreprises visées seront mineurs et les coûts de ces mesures peu élevés considérant le chiffre d'affaires de ces entreprises.

9. COORDONNÉES DE LA PERSONNE RESSOURCE

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