

# **ANALYSE D'IMPACT RÉGLEMENTAIRE**

**Projet de règlement visant à modifier  
le Règlement d'application  
de la Loi sur le recouvrement  
de certaines créances**

**Office de la protection du consommateur**

**6 juin 2018**



## **SOMMAIRE EXÉCUTIF<sup>1</sup>**

### **Définition du problème**

Le 15 novembre 2017, l'Assemblée nationale du Québec 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 vise notamment à améliorer les règles en matière de recouvrement de certaines créances. Elle stipule que le représentant d'un agent de recouvrement doit être titulaire d'un certificat délivré par le président de l'Office de la protection du consommateur (l'Office). Elle confère également à l'Office le pouvoir réglementaire de déterminer :

- les modalités de la délivrance, du renouvellement, de la suspension ou de l'annulation d'un certificat de représentant d'agent de recouvrement;
- les cas où le certificat cesse d'avoir effet;
- les qualités requises d'une personne qui sollicite un certificat;
- les documents qu'elle doit transmettre;
- les conditions qu'elle doit satisfaire et les droits qu'elle doit verser.

### **Proposition du projet**

Il est proposé que l'Office délivre un certificat de représentant d'agent de recouvrement valide pour deux ans si le demandeur répond à certaines conditions, dont celles :

- d'être affilié à une agence de recouvrement;
- de réussir un examen approuvé par l'Office portant sur les connaissances des dispositions législatives et réglementaires applicables au secteur du recouvrement de créances.

Le président de l'Office pourrait refuser de délivrer un certificat s'il a des motifs raisonnables de croire que ce refus est nécessaire pour assurer, dans l'intérêt public, l'exercice honnête et compétent de l'activité d'agent de recouvrement.

Le président de l'Office pourrait aussi suspendre ou annuler un certificat de représentant d'agent de recouvrement dans certaines circonstances.

Avant de refuser de délivrer ou de renouveler, de suspendre ou d'annuler un certificat, le président de l'Office devrait informer le demandeur ou le titulaire du certificat, qui aurait la chance de présenter ses observations.

Ces modalités seraient similaires à celles qui régissent le certificat de conseiller en voyages à l'emploi d'une agence de voyages faisant affaire au Québec.

---

<sup>1</sup> Cette analyse d'impact reprend plusieurs des éléments exposés dans l'analyse sur la certification des représentants des agents de recouvrement présentée au Conseil des ministres au printemps 2017 en prévision de la présentation d'un projet de loi sur le crédit à la consommation.

## **Impacts**

L'Office a évalué que la mesure proposée entraînera des coûts pour l'ensemble des quelques 80 entreprises s'élevant entre 682 955 \$ et 1 221 865 \$ pour la première année d'implantation et de 142 121 \$ pour les années subséquentes, soit entre 825 076 \$ et 1 363 986 \$ sur deux ans. Il s'agit d'une moyenne par entreprise se situant entre 8 537 \$ et 15 273 \$ pour la première année et de 1 777 \$ pour les années subséquentes.

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

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

En outre, les mesures proposées n'affecteront pas la compétitivité des entreprises et n'auront aucun effet sur le commerce avec les partenaires économiques du Québec puisque la certification existe dans toutes les provinces canadiennes, à l'exception de Terre-Neuve-et-Labrador, de l'Île-du-Prince-Édouard et du Québec.

## 1. DÉFINITION DU PROBLÈME

Depuis 1979, en vertu de la Loi sur le recouvrement de certaines créances (LRCC), toutes les agences de recouvrement qui exercent leurs activités au Québec doivent se procurer un permis d'agent de recouvrement délivré par l'Office de la protection du consommateur (l'Office). Personnellement ou par l'entremise d'un représentant et moyennant rémunération, les titulaires de ce permis (les agents de recouvrement) recouvrent, tentent ou offrent de recouvrer une créance pour autrui.

On compte :

- 80 personnes ou sociétés titulaires du permis d'agent de recouvrement;
- selon des données fournies par ces titulaires de permis, environ 1 106 représentants au Québec.

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

Le 15 novembre 2017, l'Assemblée nationale du Québec 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 à la date déterminée par le gouvernement.

La loi 24 vise notamment à améliorer les règles en matière de recouvrement de certaines créances. Plus précisément, cette loi prévoit :

- que le représentant d'un agent de recouvrement doit être titulaire d'un certificat délivré par le président de l'Office;
- qu'une personne qui sollicite un certificat de représentant d'agent de recouvrement doit satisfaire **aux conditions prévues par règlement**;
- que cette personne doit transmettre sa demande au président, au moyen du formulaire que celui-ci fournit, **accompagnée des documents et du paiement des droits prévus par règlement**.

La loi 24 confère à l'Office le pouvoir réglementaire de déterminer :

- les modalités de la délivrance, du renouvellement, de la suspension ou de l'annulation d'un certificat de représentant d'agent de recouvrement;
- les cas où le certificat cesse d'avoir effet;
- les qualités requises d'une personne qui sollicite un certificat;
- les documents qu'elle doit transmettre;
- les conditions qu'elle doit satisfaire et les droits qu'elle doit verser.

C'est pourquoi l'Office, à la demande de la ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation, soumet au Conseil des ministres des modifications au Règlement d'application de la Loi sur le recouvrement de certaines créances (RRCC).

## 2. PROPOSITION DU PROJET

Il est proposé que l'Office délivre un certificat de représentant d'agent de recouvrement valide pour deux ans si le demandeur répond aux conditions suivantes :

- Il est affilié à une agence de recouvrement.
- Il a réussi un examen approuvé par l'Office et portant sur les connaissances des dispositions législatives et réglementaires applicables au secteur du recouvrement de créances.
- Il n'a pas commis, au cours des trois années précédentes, une infraction à la LRCC ou au RRCC.
- Il n'a pas été condamné, au cours des trois années précédentes, pour une infraction criminelle ayant un lien avec l'activité d'agent de recouvrement, à moins d'avoir obtenu le pardon à l'égard de celle-ci.
- Il n'a pas fait de déclaration fausse ou trompeuse ou encore passé sous silence un fait important pour l'obtention du certificat.
- Il a payé les droits prévus au RRCC, soit 180 \$ pour une première demande.
- Il a transmis les renseignements requis :
  - son nom, son adresse domiciliaire et professionnelle, sa date de naissance, ses numéros de téléphone personnel et professionnel et, le cas échéant, son adresse technologique (courriel) personnelle et professionnelle et son numéro de télécopieur;
  - le nom, l'adresse et le numéro de permis de chacun des agents de recouvrement auxquels il est lié par un contrat de travail ou un contrat de service.

Le représentant pourrait renouveler un certificat aux mêmes conditions que celles prévues pour la délivrance, à l'exception des deux premières. Les droits de renouvellement du certificat seraient de 160 \$.

Il est proposé que le certificat cesse d'être valide et ne puisse pas être renouvelé s'il s'est écoulé plus de deux ans depuis le dernier emploi ou contrat de service liant le représentant à un agent de recouvrement titulaire d'un permis.

Le président de l'Office pourrait refuser de délivrer ou de renouveler un certificat s'il a des motifs raisonnables de croire que ce refus est nécessaire pour assurer, dans l'intérêt public, l'exercice honnête et compétent de l'activité d'agent de recouvrement.

Le président de l'Office pourrait aussi suspendre ou annuler un certificat de représentant d'agent de recouvrement lorsque le titulaire :

- a commis une infraction à la LRCC ou au RRCC au cours des trois années précédentes;
- a été condamné, au cours des trois années précédentes, pour un acte criminel punissable par déclaration de culpabilité au terme d'une procédure sommaire, ayant un lien avec l'activité d'agent de recouvrement;
- a fait une fausse déclaration ou a dénaturé un fait important pour l'obtention ou le renouvellement du certificat;
- a fait défaut de respecter l'une des conditions ou obligations prescrites par la LRCC ou le RRCC;

- ne peut assurer, dans l'intérêt public, l'exercice honnête et compétent des activités de recouvrement de créances.

Avant de refuser de délivrer ou de renouveler, de suspendre ou d'annuler un certificat, le président de l'Office devrait :

- transmettre par écrit à celui qui demande le certificat ou au titulaire du certificat le préavis prescrit par l'article 5 de la Loi sur la justice administrative (chapitre J-3);
- lui accorder un délai d'au moins 10 jours pour présenter ses observations;
- l'informer par écrit de sa décision en la motivant.

Le non-paiement des droits du certificat de représentant d'agent de recouvrement empêcherait la délivrance ou le renouvellement du certificat.

Ces modalités seraient similaires à celles qui régissent le certificat de conseiller en voyages à l'emploi d'une agence de voyages faisant affaire au Québec. Le certificat de conseiller en voyages a été introduit par le gouvernement en 2010.

### **3. ANALYSE DES OPTIONS NON RÉGLEMENTAIRES**

Tel que mentionné dans l'analyse d'impact réglementaire sur la certification qui accompagnait le projet de loi 134, l'Office est d'avis que les problèmes observés dans le secteur du recouvrement de créances (fort taux de roulement et mobilité des représentants des agents de recouvrement, niveau de respect des dispositions de la LRCC qui demeure insatisfaisant) ne peuvent pas être corrigés uniquement par voie administrative ou par des voies autres que réglementaires.

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

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

Ces moyens n'ont pas donné les résultats escomptés.

## 4. ÉVALUATION DES IMPACTS

### 4.1. Description des secteurs touchés

#### a) Secteur touché :

Les agences de recouvrement (code SCIAN 56144)

#### b) Nombre d'entreprises touchées

Nombre de titulaires de permis de l'Office	PME <sup>NOTE</sup>	Grandes entreprises
80	nd	nd

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

#### c) Caractéristiques additionnelles du secteur touché

##### *Nombre de représentants des entreprises touchées*

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

##### *Montants recouverts par les entreprises touchées* <sup>NOTE</sup>

Total des montants recouverts	Moyenne des montants recouverts par agence	Quartiles
218,6 M <sup>3</sup> \$	2,7 M\$	Q1 : 50 k\$ <sup>4</sup> Q2 : 555 k\$ Q3 : 1,9 M\$

<sup>NOTE</sup> Données basées sur les montants fournis par les agences de recouvrement lors du dernier renouvellement de leur permis.

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

<sup>3</sup> M\$ signifie millions de dollars.

<sup>4</sup> K\$ signifie milliers de dollars.



Montants remis aux créanciers par les entreprises touchées <sup>NOTE</sup>

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

<sup>NOTE</sup> Données basées sur les montants fournis par les agences de recouvrement lors du dernier renouvellement de leur permis.

Montants conservés par les entreprises touchées <sup>NOTE</sup>

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

<sup>NOTE</sup> Données basées sur les montants fournis par les agences de recouvrement lors du dernier renouvellement de leur permis.

## 4.2. Coûts pour les entreprises

TABLEAU 1

Coûts directs liés à la conformité aux règles

Dépense <sup>NOTE</sup>	Première année d'implantation (coûts non récurrents)	Coûts récurrents par année <sup>NOTE</sup>	Total sur 2 ans
Coût du certificat pour une première demande (coût unitaire par année : 180 \$)	199 080 \$	39 816 \$	238 896 \$
Coût de la reconduction du certificat (coût unitaire aux 2 ans : 160 \$)	s. o.	0 \$	0 \$
Coût de l'examen (coût unitaire : 50 \$)	55 300 \$	11 060 \$	66 360 \$
<b>Total des coûts directs liés à la conformité aux normes</b>	<b>254 380 \$</b>	<b>50 876 \$</b>	<b>305 256 \$</b>

<sup>NOTE</sup> Le calcul du coût du certificat pour la première année découle du fait que 1106 représentants devront obtenir un certificat au coût de 180 \$. Pour calculer les coûts récurrents par année, l'Office a estimé à 20 % le taux de roulement des représentants des agents de recouvrement ((1106 agents x 20 %) x 180 \$). Cette estimation est basée sur les statistiques de taux de roulement de représentants des agents de recouvrement en Colombie-Britannique en 2011 (source : Consumer protection BC). Aucun coût de reconduction du certificat n'a été comptabilisé puisque le certificat est valide durant deux ans.

TABLEAU 2

## Coûts liés aux formalités administratives

Formalité administrative <sup>NOTE</sup>	Première année d'implantation (coûts non récurrents)	Coûts récurrents par année	Total sur 2 ans
Première demande de certificat (durée estimée : 30 minutes à un taux horaire de 25 \$/heure)	13 825 \$	2 765 \$	16 590 \$
Reconduction du certificat (durée estimée : 15 minutes à un taux horaire de 25 \$/heure)	s. o.	0 \$	0 \$
Mise à jour du dossier (durée estimée : 15 minutes à un taux horaire de 25 \$/heure)	s. o.	5 530 \$	5 530 \$
Examen (inscription, préparation, passation) (durée estimée : 15 heures à un taux horaire de 25 \$/heure)	414 750 \$	82 950 \$	497 700 \$
<b>Total des coûts directs liés aux formalités administratives</b>	<b>428 575 \$</b>	<b>91 245 \$</b>	<b>519 820</b>

NOTE Les coûts liés aux formalités administratives ont été estimés à partir de l'expérience d'implantation du certificat de conseiller en voyages par l'Office en 2010. Les durées estimées (entre 15 minutes et 30 minutes) pour l'inscription, la mise à jour et la reconduction du certificat s'expliquent par la mise en place prévue par l'Office d'un guichet unique par prestation électronique de services. La durée de la préparation à l'examen de même que sa passation par les représentants a été estimée à 15 heures. Le taux horaire de 25 \$ inclut le salaire et les avantages sociaux des représentants, à qui incombera l'ensemble des tâches liées aux nouvelles formalités administratives. Il faut souligner que la reconduction du certificat par les représentants se fera sur une base bisannuelle et que la passation de l'examen n'aura lieu qu'une seule fois, si bien sûr il est réussi. Les coûts qui y sont liés sont donc non récurrents.

TABLEAU 3

## Manques à gagner

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TABLEAU 4

**Synthèse des coûts pour les entreprises**

Coût	Première année d'implantation (coûts non récurrents)	Coûts récurrents par année	Total sur 2 ans
Coûts directs liés à la conformité aux normes	254 380 \$	50 876 \$	305 256 \$
Coûts directs liés aux formalités administratives	428 575 \$	91 245 \$	519 820 \$
Manques à gagner	Entre 0 \$ et 538 910 \$	0 \$	Entre 0 \$ et 538 910 \$
<b>Total des coûts pour les entreprises</b>	<b>Entre 682 955 \$ et 1 221 865 \$</b>	<b>142 121 \$</b>	<b>Entre 825 076 \$ et 1 363 986 \$</b>

**4.3. Économies pour les entreprises**

Aucune

**4.4. Synthèse des coûts et des économies**

TABLEAU 6

**Synthèse des coûts et des économies**

	Période d'implantation (coûts et économies non récurrents)	Coûts récurrents par année	Total sur 2 ans
Total des coûts pour les entreprises	Entre 682 955 \$ et 1 221 865 \$	142 121 \$	Entre 825 076 \$ et 1 363 986 \$
Total des économies pour les entreprises	0 \$	0 \$	0 \$
<b>COÛT NET POUR LES ENTREPRISES</b>	<b>Entre 682 955 \$ et 1 221 865 \$</b>	<b>142 121 \$</b>	<b>Entre 825 076 \$ et 1 363 986 \$</b>

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

Chiffre d'affaires déclaré par les agences de recouvrement en 2015-2016	Coûts maximaux absorbés par les agences de recouvrement	% du total des coûts pour les entreprises
218 590 437 \$	1 363 986 \$	0,62 %

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

La section 4.2 détaille les hypothèses utilisées.

**4.6. Consultation des parties prenantes**

L'Office a consulté les représentants au Québec de l'Association canadienne de la gestion de créances (ACGC).

L'ACGC n'avait aucun commentaire à formuler sur la mesure visant à certifier les représentants des agences de recouvrement. Elle s'attendait à l'implantation de cette mesure, déjà mise en œuvre par plusieurs provinces canadiennes.

Selon les représentants de l'ACGC, la certification des représentants facilitera le recrutement de candidats qualifiés par les agences de recouvrement du Québec.

#### 4.7 Autres avantages, bénéfiques et inconvénients de la solution projetée

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

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

Le mécanisme de certification individuelle, mis en place par l'Office dans le secteur du voyage, a donné d'excellents résultats.

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

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

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

√	Appréciation	Nombre d'emplois touchés
<b>Impact favorable sur l'emploi (création nette globale d'emplois au cours des 3 à 5 prochaines années pour le secteur touché)</b>		
		500 et plus
		100 à 499
		1 à 99
<b>Aucun impact</b>		
x		0
<b>Impact défavorable (perte nette globale d'emplois au cours des 3 à 5 prochaines années pour le secteur touché)</b>		
		1 à 99
		100 à 499
		500 et plus
<b>Analyse et commentaires : Aucun.</b>		

### 5. PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES (PME)

Aucune disposition particulière propre aux PME n'est prévue. La certification des agents de recouvrement a pour objectif de mieux protéger les consommateurs victimes de pressions, de harcèlement ou de menaces de la part des

représentants, et ce, quelle que soit la taille de l'agence de recouvrement à laquelle ils appartiennent.

Les coûts supplémentaires pour les entreprises seront proportionnels au nombre de représentants à leur emploi. Les petites entreprises auront donc des coûts moins importants à assumer.

## 6. COMPÉTITIVITÉ DES ENTREPRISES

À l'exception de Terre-Neuve-et-Labrador, de l'Île-du-Prince-Édouard et du Québec, toutes les provinces canadiennes exigent des représentants des agents de recouvrement qu'ils soient titulaires d'un certificat.

Province	Coût du certificat sur une base annuelle	Nombre de représentants
Québec	90 \$	1 106 <sup>NOTE</sup>
Alberta	72 \$	3 086
Colombie-Britannique	200 \$	4 272
Manitoba	75 \$	2 161
Ontario	95 \$	4 555
Nouvelle-Écosse	66 \$	2 759
Nouveau-Brunswick	25 \$	3 614
Saskatchewan	60 \$	4 111

<sup>NOTE</sup> Coût proposé pour une première inscription au certificat. Pour les autres provinces, les coûts pour une première inscription ou pour un renouvellement sont identiques. Nombre de représentants établis en date du 15 décembre 2017.

Dans toutes les juridictions émettant l'équivalent de certificats aux représentants des agences de recouvrement, les titulaires doivent répondre à certaines conditions. En Colombie-Britannique, en Ontario et en Nouvelle-Écosse, les demandeurs doivent réussir un examen afin de démontrer leur connaissance des pratiques prescrites et interdites en matière de recouvrement de créances.

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

Par ailleurs, selon les gestionnaires de l'organisme Consumer protection BC, la certification des représentants des agents de recouvrement comporte deux autres avantages en plus de ceux mentionnés ci-haut, soit la possibilité :

- d'intervenir directement auprès d'un représentant ne respectant pas la loi sans devoir automatiquement pénaliser l'entreprise;
- de faire de la prévention et de l'éducation.

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

## **7. COOPÉRATION ET HARMONISATION RÉGLEMENTAIRES**

Voir section 6.

## **8. FONDEMENTS ET PRINCIPES DE BONNE RÉGLEMENTATION**

Les règles répondent à un besoin clairement défini : elles visent à protéger les intérêts des consommateurs, victimes de pratiques préjudiciables de la part de certains représentants d'agences de recouvrement.

Par ailleurs, tel que mentionné plus haut, l'Office a consulté les représentants de l'Association canadienne de la gestion de créances (ACGC) qui accueillent favorablement la mesure.

De plus, les mesures proposées ne comportent pas de restrictions importantes au commerce.

Enfin, les règles proposées s'inspirent de celles régissant la certification des conseillers en voyages mises en place en 2010. Dans sa réflexion sur la certification des représentants d'agence de recouvrement, l'Office a tenu compte des irritants relevés tant par l'organisme que par les conseillers au cours des sept dernières années, et a veillé à les corriger.

## **9. CONCLUSION**

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

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

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

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

C'est pour pallier ces difficultés que la loi 24 a introduit un mécanisme de certification des représentants des agents de recouvrement. La certification des représentants des agents de recouvrement est d'ailleurs présente dans la plupart des provinces canadiennes, dont l'Ontario, l'Alberta et la Colombie-Britannique.

L'Office a évalué que la mesure proposée entraînera des coûts pour l'ensemble des quelques 80 entreprises s'élevant entre 682 955 \$ et 1 221 865 \$ pour la première année d'implantation et de 142 121 \$ pour les années subséquentes, soit entre 825 076 \$ et 1 363 986 \$ sur deux ans. Il s'agit d'une moyenne par entreprise se situant entre 8 537 \$ et 15 273 \$ pour la première année et de 1 777 \$ pour les années subséquentes.

L'Office estime toutefois que les impacts de cette mesure sont relativement faibles si on prend en compte les montants conservés par les agences de recouvrement après remise des sommes aux créanciers.

## **10. MESURES D'ACCOMPAGNEMENT**

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

À l'entrée en vigueur du projet de règlement, l'Office :

- ferait parvenir une lettre aux titulaires d'un permis d'agent de recouvrement afin :
  - qu'ils relayent l'information auprès de leurs représentants;
  - qu'ils connaissent les conditions applicables lors de l'embauche d'un nouveau représentant.
- ferait parvenir une lettre à l'Association canadienne de la gestion de créances;
- créerait dans son site Web une section d'information à l'intention des représentants des agents de recouvrement;
- créerait la documentation et concevra le service en ligne nécessaires à la passation de l'examen, à la demande d'un certificat et à son renouvellement;
- mettrait à jour les documents imprimés ou créera de nouveaux documents.

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

## **11. PERSONNE RESSOURCE**

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