



Montréal, le 23 septembre 2013

M. Sylvain Gaudreault
Ministre des Transports du Québec
700, boul. René-Lévesque Est, 27^e étage
Québec (Québec) G1R 5H1
C : depute.chambly@justice.gouv.qc.ca

Objet : Problématiques liées à la gestion du pont de l'A-25

Monsieur le Ministre,

Par cette lettre, nous voulons vous partager nos inquiétudes et notre indignation concernant la gestion du pont de l'A-25, et notamment le récent processus de recouvrement qui empoisonne la vie de plusieurs consommateurs.

Au cours des dernières semaines, plusieurs consommateurs choqués, décontenancés et surtout très inquiets nous ont contacté après avoir reçu une lettre de l'agence de recouvrement ARM, qui a été mandatée par Concession A25 (avec l'autorisation du ministère des Transports du Québec (MTQ)) pour récupérer les sommes non payées pour un ou des passages sur ce pont. Ce document de ARM fait état du montant total réclamé (montant pouvant aller jusqu'à plusieurs milliers de dollars), sans donner aucun détail concernant la nature des frais, qui ne sont pas ventilés, ni d'explication concernant les procédures en cours et à venir. Il est inacceptable qu'actuellement Concession A25 n'informe pas minimalement les consommateurs des suites de cette procédure de réclamation, et qu'aucune piste ne soit offerte à ceux qui désireraient prendre des ententes de paiement, contester les montants réclamés, voire même tout simplement obtenir des détails sur le bien-fondé des réclamations.

ARM : comportements illégaux, menaces, désinformation et médiation impossible

Plusieurs consommateurs nous ont fait part d'agissements inacceptables et illégaux de la part de l'agence ARM - menaces (de saisies, de visites d'huissiers, d'amendes, etc.), désinformation, etc. Aussi, un reportage fort douteux a été réalisé par TVA-Nouvelles le 13 août dernier, selon lequel des huissiers pouvaient se pointer chez les automobilistes qui ne répondraient pas à cette lettre de recouvrement, ce qui en fait est totalement faux¹. L'agence de recouvrement (pas plus

¹ Le reportage et son complément sont disponibles ici : <http://fr.canoe.ca/infos/regional/archives/2013/08/20130813-190939.html> et <http://tvanouvelles.ca/lcn/infos/national/archives/2013/08/20130813-162714.html>

La force d'un réseau

Nos membres associatifs

ACEF ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
ACEF AMIANTE - BEAUCE - ETCHÉMIN
ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL

ACEF DE L'ÎLE-JÉSUS
ACEF DE LANAUDIÈRE
ACEF DU NORD DE MONTRÉAL
ACEF ESTRIE

ACEF GRAND-PORTAGE
ACEF MONTRÉGIE-EST
ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC
ACCQ

6226, rue Saint-Hubert, Montréal (Québec) Canada H2S 2M2

T : 514 521 6820 | Sans frais : 1 888 521 6820 | F : 514 521 0736

info@uniondesconsommateurs.ca | www.uniondesconsommateurs.ca

que Concession A25) ne peut recourir à des processus impliquant des huissiers ou des saisies sans d'abord obtenir un jugement. Ni l'agence de recouvrement ni Concession A25 ne peuvent non plus imposer d'amendes sans passer par le ministère des Transports. Nombreux sont les consommateurs qui nous ont appelés, effrayés par les menaces des agents de recouvrement. Malgré qu'un responsable du ministère des Transports ait participé à ce reportage, le ministère des Transports n'a pas jugé bon d'en rectifier les faussetés.

La lettre expédiée par l'agence de recouvrement parle d'une "période de médiation" de cinq jours. Cette allusion serait elle aussi trompeuse, l'agence refusant semble-t-il quelque négociation ou médiation que ce soit. En effet, des consommateurs nous ont rapporté qu'il était impossible d'obtenir une entente de paiement (étalement des paiements, réductions des montants, délais dans les paiements, etc.). Pire : l'agence refuse de partager les détails concernant les montants exigés, alors que la Loi concernant les partenariats en matière d'infrastructures de transport impose à Concession A25 de fournir à la personne à qui des sommes sont réclamées le détail des éléments qui établissent le bien-fondé de la réclamation. Rappelons aussi que les consommateurs sont protégés par une loi qui encadre les agissements des agences de recouvrement. Nous sommes certains que l'Office de la protection du consommateur se fera, au besoin, un plaisir de répondre à vos questions et de vous éclairer au sujet de cet encadrement.

Facturation - même les abonnés connaissent de nombreux problèmes

Nous avons cru que, seuls les automobilistes qui n'avaient pas de transpondeur, étaient pris au piège. Erreur : de nombreux automobilistes dotés du fameux transpondeur ou ayant un compte client ont rencontré eux aussi des problèmes avec Concession A25, et eux aussi ont reçu récemment des lettres de recouvrement sans obtenir plus d'explications.

Un exemple : en plus de payer des frais mensuels anormalement élevés pour la gestion de leur compte, plusieurs d'entre eux ont connu des problèmes au moment du réapprovisionnement de leur compte : alors qu'ils croyaient payer pour les frais imposés pour des passages non payés (compte client aux fonds insuffisants), les montants qu'ils ajoutaient par la suite au compte n'ont servi qu'à réapprovisionner le compte, sans pour autant payer les arrérages. Conséquences: alors que l'automobiliste croyait sa créance remboursée, d'autres frais administratifs se sont ajoutés à sa facture. Comment pouvaient-ils savoir que l'ajout de fonds au compte ne remboursait pas les frais impayés? Difficile de s'y retrouver dans ce brouillard administratif...

Flou législatif au bénéfice du partenariat

Étant donné que le pont de l'A-25 est un chemin public (Loi concernant les partenariats en matière d'infrastructures de transport, L.R.Q. C. P-9.001, ci-après LCPMIT), le Code de la sécurité routière reçoit application. Concession A25 profite de façon honteuse du cocktail législatif: elle réclame d'une part des frais qui nous apparaissent exagérément élevés, recourt, comme le ferait une autre entreprise privée, aux agences de recouvrement qui ajoutent de la

pression sur les supposés débiteurs, mais dispose de plus du pouvoir de faire émettre des constats d'infraction, qui pourront entraîner des poursuites pénales. Voilà des armes redoutables à conférer à une entreprise privée dont la gestion, les préoccupations pour l'intérêt public et le souci de protection du consommateur sont tous sérieusement remis en question.

Et quels sont les recours disponibles pour les consommateurs actuellement concernés par cette situation? Quels moyens de vérification ou de contestation? Quelles conséquences peuvent-ils subir s'ils décident de contester le paiement, et comment les éviter? Vers qui les consommateurs doivent-ils se tourner pour trouver des réponses à leurs inquiétudes, à leur indignation, à leurs questionnements? Est-ce qu'il y a un capitaine à bord? Le ministre responsable ne peut plus d'après nous fermer les yeux sur cette problématique et laisser Concession A25 seule au gouvernail.

La question du projet en PPP et le processus de paiement «automatisé»

Tout cela soulève pour Union des consommateurs une série de questions sur le projet A-25 et sa gestion des paiements. Parce que ce projet est en PPP, qui est responsable actuellement de ce processus de recouvrement honteux? Est-ce à Concession A25 ou au ministère des Transports d'informer les citoyens sur les conséquences liées au non-paiement d'un passage sur le pont? Est-ce à Concession A25 ou au ministère des Transports d'agir rapidement pour que cessent les agissements douteux de l'agence de recouvrement et les surfacturations éhontées que le ministère aura, directement ou indirectement, autorisés?

Aussi, quelles sont les raisons qui expliquent le choix d'un paiement uniquement "automatisé", qui assure en quelque sorte que le prix du passage sera toujours plus élevé que le tarif prévu? Cette décision piège tous les automobilistes qui n'ont pas de transpondeur et de compte client (et comme nous venons de le mentionner – même ceux qui ont un compte client connaissent des problèmes). Rappelons que 5,15 \$ (auparavant 5 \$) sont imposés en frais d'administration pour chaque passage d'un automobiliste qui ne possède pas de transpondeur. Si l'automobiliste ne paie pas ce premier avis - s'il l'a bien reçu, ce qui pourrait bien ne pas toujours être le cas, on l'imagine aisément, avec près de 3 millions d'avis à envoyer! - des frais de 28 \$ sont ajoutés au montant initial. Pour un total de plus de 35 \$ - pour un passage qui devait ne coûter qu'environ 2 \$. Démesuré et inacceptable. Un recours collectif sur le 5 \$ facturé en supplément aux automobilistes sans transpondeur a été autorisé par le juge Gouin, de la Cour supérieure, qui affirmait même que le fait qu'un coût de 6,80 \$ soit facturé « alors que le Tarif de péage affiché était de 1,80 \$ laisse plutôt perplexe » et que « le Tribunal est interpellé par une telle situation ». Ce recours ne porte toutefois que sur la conformité de l'affichage de ces frais.

Était-il si compliqué d'installer tout bonnement des postes de péage, comme on en trouve partout en Occident et même sur le nouveau système de péage de l'autoroute 30? L'installation de ces postes, rapides, efficaces, et surtout bien connus par la très grande majorité des automobilistes, aurait justement permis d'éviter ces situations inacceptables.

Toutes ces questions et ces problèmes nous interpellent sur les raisons qui ont poussé le gouvernement à choisir le modèle PPP pour ce projet – problèmes de gestion, problèmes légaux, problèmes de leadership. Un pont muni de postes de péage sous la seule responsabilité du gouvernement aurait été d'autant plus bénéfique, car seul le gouvernement aurait pu profiter des revenus du péage. On ne reviendra toutefois pas sur ce choix. Il n'en demeure pas moins que le ministre responsable devrait à tout le moins intervenir pour mettre fin aux abus.

Pour toutes ces raisons, Union des consommateurs demande au ministère des Transports du Québec :

- qu'il s'assure que l'agence de recouvrement ARM cesse immédiatement ses pratiques abusives et illégales auprès des consommateurs;
- qu'il s'assure que les consommateurs disposent des renseignements nécessaires pour vérifier ou contester quelque réclamation, et que soient mis en place les recours nécessaires, incluant un réel processus de médiation, et que les consommateurs soient informés de l'existence et des procédures de ces recours;
- d'imposer à Concession A25 la publication de renseignements clairs et précis sur la suite de ce processus de recouvrement, sur les conséquences d'un non-paiement et sur l'encadrement légal qui justifie et réglemente ce processus de recouvrement;
- d'imposer à Concession A25 la mise en place d'un service à la clientèle conforme aux exigences de la bonne foi;
- d'imposer à Concession A25 la facilitation du processus de paiement pour ce pont par l'ajout de postes de péage aux entrées du pont.

Veuillez agréer, monsieur le Ministre, l'expression de nos sentiments distingués.



France Latreille
Directrice

C.c. : M. Bertrand St-Arnaud
Ministère de la Justice du Québec
C : ministre@mtq.gouv.qc.ca

M. Louis Borgeat
Office de la protection du consommateur
C : Louis.Borgeat@opc.gouv.qc.ca

M. Daniel Toutant
Concession A-25
C : daniel.toutant@a25.com