

LES ENTREPRISES DE RÈGLEMENT DE DETTES ET DE REDRESSEMENT FINANCIER : Une avenue trop risquée ?

Rapport final du projet de recherche
présenté par Union des consommateurs
au Bureau de la consommation
d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada

union
des consommateurs

Juin 2017

Rapport publié par :



7000, avenue du Parc, bureau 201
Montréal (Québec) H3N 1X1
Téléphone : 514 521-6820
Sans frais : 1 888 521-6820
Télécopieur : 514 521-0736
info@uniondesconsommateurs.ca
www.uniondesconsommateurs.ca

Organismes membres d'Union des consommateurs :

ACEF Appalaches – Beauce – Etchemins
ACEF de l'Est de Montréal
ACEF de l'Île Jésus
ACEF du Grand-Portage
ACEF du Sud-Ouest de Montréal
ACEF du Nord de Montréal
ACEF Estrie
ACEF Lanaudière
ACEF Montérégie-est
ACEF Rive-Sud de Québec
Centre d'éducation financière EBO
ACQC

Rédaction du rapport

- Union des consommateurs

Recherche

- Me Yannick Labelle

Direction de rédaction

- Me Marcel Boucher

ISBN : 978-2-923405-64-3

L'usage du masculin, dans ce rapport, a valeur d'épicène.

Union des consommateurs a reçu du financement en vertu du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada ou du gouvernement du Canada.

© Union des consommateurs — 2017

Table des matières

UNION DES CONSOMMATEURS, LA FORCE D'UN RÉSEAU	5
INTRODUCTION	6
1 PORTRAIT DE L'INDUSTRIE DE RÈGLEMENT DE DETTE ET DE REDRESSEMENT FINANCIER	9
1.1 Les entreprises de règlement de dettes : une industrie qui perdure malgré l'adoption de cadres réglementaires stricts	11
1.2 Les redresseurs financiers : une industrie émergente au Canada	17
1.3 Une offre de services diversifiée	18
2 LES ENTREPRISES CANADIENNES DE RÈGLEMENT DE DETTES ET DE REDRESSEMENT FINANCIER	20
2.1 Méthodologie	20
2.2 Analyse des modèles d'affaires selon les types de services offerts	23
2.2.1 Catégorie M1 : Réparation et amélioration du dossier de crédit	23
2.2.2 Catégorie M2 : Administration des ententes de paiement avec les créanciers	30
2.2.3 Catégorie M3 : Conseil budgétaire	34
2.2.4 Catégorie M4 : Négociation et règlement de dettes	36
2.2.5 Catégorie M5 : Prêts pour redressement de crédit et consolidation de dettes	47
2.3 Les problématiques observées au Canada — récapitulation	50
2.3.1 Thèmes	50
2.3.2 Les avantages et les inconvénients du redressement de crédit et du règlement de dettes pour les consommateurs	54
3 CONSULTATION DES CERTAINS ACTEURS CLÉS	56
3.1 Méthodologie	56
3.2 Remarques préliminaires	58
3.3 Les résultats de la consultation	58
3.3.1 Services de « règlement de dettes »	59
3.3.2 Services de « redressement financier »	65
3.4 Comité des mesures en matière de consommation	67

4	LE CADRE RÉGLEMENTAIRE AU CANADA	68
4.1	Encadrement des entreprises de règlement de dettes	68
4.1.1	Les mesures communes à la plupart des juridictions	69
4.1.2	Alberta : premier cadre réglementaire canadien en la matière	70
4.1.3	La loi manitobaine	73
4.1.4	L'Île-du-Prince-Édouard	76
4.1.5	Le nouveau cadre réglementaire ontarien	79
4.1.6	La réglementation en vigueur en Colombie-Britannique	85
4.1.7	Les dispositions proposées en Nouvelle-Écosse et au Québec	88
4.2	Encadrement timide des redresseurs financiers	94
4.2.1	Ontario : Les redresseurs de crédit	94
4.2.2	Alberta : Simple pouvoir réglementaire	98
4.2.3	Québec : un projet de loi inspiré de l'Ontario	98
4.3	Les lois générales de protection du consommateur :	
	Application aux services de règlement de dettes et de redressement financier	99
4.3.1	Ambiguïté du contrat	99
4.3.2	Réclamation de frais non divulgués	99
4.3.3	Prévision de dommages dans le contrat	100
4.3.4	L'encadrement des contrats conclus à distance	100
4.3.5	L'encadrement des conventions de crédit	101
4.3.6	Les pratiques interdites	101
5	LES LÉGISLATEURS ÉTRANGERS : EXAMEN DE DISPOSITIONS LÉGISLATIVES ET AUTRES MESURES	103
5.1	Les États-Unis : réglementation fédérale et cadre réglementaire de certains États	103
5.1.1	Les entreprises de règlement de dettes	103
5.1.2	Les redresseurs financiers	108
5.1.3	Des encadrements efficaces ?	109
5.2	L'Australie : La <i>National Consumer Credit Act</i> (2010) et autres lois susceptibles de s'appliquer aux agences de règlement de dettes et de redressement financier	110
5.2.1	La Grande-Bretagne et la <i>Financial Services and Markets Act 2000</i>	112
	CONCLUSION	114
	RECOMMANDATIONS	117
	MÉDIAGRAPHIE	124
	ANNEXE	
	CLASSIFICATION DES ENTREPRISES ÉTUDIÉES SELON LES SERVICES OFFERTS	134

Union des consommateurs, *la force d'un réseau*

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe plusieurs Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels.

La mission de l'organisme est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Ses interventions s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure d'Union des consommateurs lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face ; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

Nous agissons principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques, réglementaires ou judiciaires et sur la place publique. Parmi nos dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute, la santé, l'alimentation et les biotechnologies, les produits et services financiers, les pratiques commerciales, ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Finalement, dans le contexte de la globalisation des marchés, Union des consommateurs travaille en collaboration avec plusieurs groupes de consommateurs du Canada anglais et de l'étranger.

Introduction

« *Le malheur des uns fait le bonheur des autres* »
proverbe

Si plus d'un est alarmé par le fait que le ratio de dettes des ménages canadiens soit de 165,3 %¹, d'autres y voient une occasion d'affaires. Au cours des dernières années, les cas de consommateurs aux prises avec les retombées négatives d'une intervention par une entreprise de règlement de dettes ou de redressement financier sont souvent rapportés par les associations de défense des droits des consommateurs et font souvent les manchettes à travers le Canada.

Il n'est d'ailleurs pas rare pour les consommateurs canadiens d'entendre ou de voir des publicités pour ce type d'entreprises qui promettent aux consommateurs qui participeront à l'un de leurs programmes une réduction importante de leurs dettes, ou qui assurent la paix d'esprit que procurera l'engagement de l'entreprise de négocier directement avec les créanciers —, et ce, dans le but ultime de débarrasser définitivement les consommateurs de leurs dettes ! Autre phénomène, plus présent sur Internet : les consommateurs voient également des publicités d'entreprises qui se vantent de pouvoir, par divers moyens, « réparer » leur crédit.

Des consommateurs qui sont dans une situation financière précaire et qui font affaire avec ces types d'entreprises – agences de règlement de dettes ou de redressement financier (ci-après les ARDRF) – se trouvent ainsi, sur la foi de représentations qui font miroiter la fin assurée de leurs ennuis financiers, à déboursier des sommes faramineuses sans aucune garantie de succès et sans être en mesure d'évaluer l'efficacité des plans financiers qu'on leur propose. Et ces consommateurs déjà vulnérables du fait de leurs inquiétudes financières se retrouveront malheureusement le plus souvent encore plus endettés pour avoir eu recours à ce type d'entreprises, et encore plus fragilisés.

Les services de règlement de dettes et de redressement financiers sont une des multiples facettes de l'industrie d'allègement des dettes de consommation qui existe au Canada.

¹ PRESSE CANADIENNE. *Léger recul du ratio de la dette des ménages canadiens*, La Presse, Montréal, 14 juin 2016. <http://affaires.lapresse.ca/economie/macro-economie/201606/14/01-4991654-leger-recul-du-ratio-de-la-dette-des-menages-canadiens.php> (page consultée le 3 octobre 2016).

Si la majorité des provinces canadiennes se sont intéressées aux « agences de recouvrement »² et ont adopté des lois au fil des 40 dernières années³, les entreprises de règlement de dettes et de redressement financier ont quant à elles longtemps prospéré dans un environnement dénué de toute réglementation particulière.

L'Alberta a été, en 1999, la première province canadienne où est entrée en vigueur une loi qui réglemente les activités des entreprises de règlement de dettes. Depuis, quatre autres provinces ont emboîté le pas⁴. Il s'agit toutefois d'une mosaïque de réglementations disparates dans leur approche et leur portée, et les problèmes vécus par les consommateurs semblent encore loin d'avoir été résolus. Tant dans les provinces où il n'existe aucun cadre réglementaire particulier que dans celles qui ont adopté des lois qui encadrent les contrats de règlement de dettes ou les contrats de redressement financier, les consommateurs font face à des problématiques de différents ordres.

Si le paiement de frais élevés qui sont imposés à des consommateurs déjà lourdement endettés est l'un des problèmes qui est le plus souvent rapporté, il en existe une panoplie d'autres : perte de contrôle sur les montants versés en vue du paiement des sommes dues (qui doivent d'abord être réduites par d'éventuelles négociations), promesses non tenues, publicité trompeuse, incertitude quant au taux de succès, effets négatifs collatéraux importants, accroissement de l'endettement, etc.

La présente recherche se penchera sur les enjeux que soulèvent les services de règlement de dettes et les services de redressement financier pour les consommateurs canadiens. Si la recherche se concentre sur ces deux types de services, qui présentent des finalités distinctes et qui ont des pratiques qui peuvent différer, c'est qu'ils s'adressent tous deux à des consommateurs qui sont dans une situation financière précaire et qu'ils partagent malgré tout certaines approches.

Nous tenterons ainsi de répondre à la question suivante : est-ce que les consommateurs canadiens sont bien protégés lorsqu'ils ont recours à des entreprises de règlement de dettes ou à des redresseurs financiers ?

Notre recherche étudiera donc les différents modèles d'affaires des entreprises de règlement de dettes et de redressement financier afin de prendre connaissance des enjeux auxquels sont confrontés les consommateurs et de formuler différentes mesures susceptibles de mieux les protéger.

² Il est important de faire une distinction entre les entreprises qui sont à l'étude et les agences de recouvrement. On entend par agence de recouvrement une entreprise dont le mandat est de recouvrer une dette pour autrui auprès d'un débiteur. Pour ce qui est des clients des entreprises de redressement financier ou de règlement de dettes, ce sont, en théorie, les consommateurs, et non leurs créanciers.

³ **BISHOP Jonathan**. *All Along the Watch Tower: A Review of the Canadian Consumer Debt Collection Industry*, PIAC, mars 2015, 96 pages. <http://www.piac.ca/wp-content/uploads/2016/03/All-Along-the-Watchtower-A-Review-of-the-Canadian-Consumer-Debt-Collection-Industry-ENGLISH-March-30-2015.pdf>, pp. 65 et ss. (document consulté le 22 février 2017).

⁴ Outre l'Alberta, il s'agit du Manitoba, de l'Île-du-Prince-Édouard, de l'Ontario et de la Colombie-Britannique.

Pour ce faire, nous dresserons un portrait de l'état des lieux par une revue de la littérature, afin notamment de recenser les différents modèles d'affaires que nous retrouvons dans cette industrie. Nous procéderons également à une analyse des pratiques problématiques que nous observerons sur le marché canadien et ferons une étude comparative des différentes lois applicables à cette industrie sur tout le territoire canadien ainsi que dans certaines juridictions étrangères. Une étude des contrats utilisés par certaines entreprises de cette industrie devrait nous permettre de mieux cerner certaines des problématiques auxquelles sont confrontés les consommateurs.

Nous rapporterons aussi les constats d'une enquête terrain sous forme de client mystère menée auprès de différentes entreprises de règlement de dettes et de redressement financier, qui avait pour but prendre connaissance des représentations et des divulgations qui sont faites au client qui les approche pour s'enquérir sur leurs services. Enfin, l'étude sera complétée par une consultation des différentes parties prenantes, et ce, dans le but de compiler une série de données importantes (nombres et nature des plaintes, positions face à certaines pratiques de cette industrie, solutions envisageables, etc.).

1 Portrait de l'industrie de règlement de dette et de redressement financier

« Ce qui nuit à l'un profite à l'autre »
Érasme, dans *Adages*

D'entrée de jeu, il importe d'offrir quelques définitions. Cela nous semble d'autant plus important que nous avons rencontré quelques problèmes liés d'abord et avant tout à des questions de définition au cours de notre recherche, et ce, auprès d'une variété d'acteurs.

De plus, nous ne pouvons passer sous silence un fait préoccupant :

Nous avons prévu dans la méthodologie de notre recherche l'analyse de plusieurs contrats conclus par des consommateurs avec des entreprises de règlement de dettes ou de redressement financier. Afin d'obtenir copie de ces contrats, nous avons interpellé des associations de consommateurs et avons aussi fait un appel au grand public. Or, nous avons constaté qu'il semble exister une grande confusion quant aux différents types de services offerts aux consommateurs qui éprouvent des difficultés financières – qu'ils soient d'aide au règlement de dettes ou de redressement financier – qui sont susceptibles d'être confondus, à moins de définitions restrictives, avec les types entreprises que nous voulions étudier. Ainsi, les types de services qu'ont portés à notre attention les consommateurs et certains groupes de défense des droits des consommateurs échappaient totalement au cadre de notre recherche. Les commentaires de certaines autorités chargées de l'application des lois de protection du consommateur nous ont confirmé que la question de définition était cruciale, puisque la dénomination d'un service peut avoir pour différents acteurs des sens très différents.

Dans le cadre de notre recherche sur les redresseurs financiers et les entreprises de règlement de dettes, nous définissons donc comme suit ces services :

Nous entendons par services de « **règlement de dettes** » :

Des services qui consistent à offrir, en contrepartie du paiement de frais, d'une commission ou de toute autre forme de rémunération payable par le client/débiteur :

- d'agir au nom d'un débiteur dans des ententes ou des négociations avec ses créanciers, ou à s'engager à le faire ;*
- à recevoir de l'argent d'un débiteur pour le distribuer à ses créanciers ; ou*
- de tenter d'entreprendre ces actions.*

Quant aux services de « **redressement financier** », il s'agit :

Des services qui consistent à offrir, en contrepartie d'un paiement par le consommateur ou de toute autre forme de rémunération, et à son bénéfice, d'entreprendre l'une ou plusieurs des activités suivantes :

- *de l'aider à refaire son crédit ;*
- *de corriger son dossier de crédit ;*
- *de lui octroyer un prêt en vue d'améliorer son dossier de crédit ;*
- *de le référer à un syndic en vue de faire une proposition de consommateur ;*

et, dans ce cadre, d'offrir :

- *d'analyser ou d'évaluer la situation financière du consommateur ;*
- *d'aider le consommateur à prendre conscience de sa situation financière ;*
- *d'aider le consommateur à reprendre le contrôle de ses finances ;*

Et ce, sans offrir :

- *la négociation de dettes auprès des créanciers du débiteur en son nom ; ou*
- *de programme de remboursement de dettes.*

Il est important de souligner que notre étude ne portait pas sur les conseillers budgétaires œuvrant dans les organismes communautaires ou à but non lucratif qui offrent des consultations budgétaires gratuitement, y compris les *credit counselling* dans le Canada anglais. Ces organismes sont pour la plupart exclus par définition, puisqu'ils ne reçoivent pas de paiement par le consommateur pour leurs services. Les *credit counselling* présentent un cas à part. Si les services de consultation budgétaire qu'ils offrent sont gratuits, ces organismes offrent aussi des services de « *debt pooling* » qui sont principalement financés par les grands créanciers, avec lesquels ils concluent des ententes. Mais certains exigeraient aussi des frais, sous forme de pourcentage des mensualités versées aux créanciers. Leurs pratiques n'incluraient pas non plus de négociation du montant des dettes, mais seulement celle des taux de crédit. Les législateurs canadiens semblant incertains de la nécessité de les inclure ou de les exclure de leur réglementation, nous avons décidé de ne pas nous pencher sur ces organismes. Une recherche réalisée par Union des consommateurs en 2006 sur les *Pratiques et éthique de la consultation budgétaire*⁵ faisait le point sur ce type d'organismes dont les pratiques diffèrent grandement de celles des entreprises sur lesquelles porte notre étude.

Cette recherche ne s'intéresse pas non plus aux syndics de faillite, désormais connus sous le nom de « syndics autorisés en insolvabilité⁶ », qui sont réglementées par le gouvernement du Canada et qui doivent respecter les dispositions légales bien particulières dans les gestes qu'ils posent à l'égard de consommateurs à la recherche d'une solution à leur situation d'endettement. Cette précision nous a semblée nécessaire parce que certains des actes qu'ils posent dans le cadre de leurs activités professionnelles correspondent aussi à certains de ceux qui apparaissent dans les définitions des types de services visés par notre recherche.

⁵ **UNION DES CONSOMMATEURS.** *Pratiques et éthique de la consultation budgétaire*, Montréal, Québec, Canada, novembre 2006, 104 pages. <http://uniondesconsommateurs.ca/docu/budget/09-ethique-cb-f-v2.pdf>;

⁶ **DUCAS, Isabelle.** *Les syndics l'arguent le mot "faillite"*, La Presse, 27 février 2016. <http://plus.lapresse.ca/screens/cd0f6486-32ed-4887-a5e1-f3412510d7c5%7C81sYRv21NnAR.html> (document consulté le 15 novembre 2016).

1.1 Les entreprises de règlement de dettes : une industrie qui perdure malgré l'adoption de cadres réglementaires stricts

Les entreprises de règlement de dettes que nous retrouvons au Canada ont fait leur apparition sur le territoire au début des années 2000. Il ne s'agissait toutefois que d'un petit marché intrinsèquement lié au gigantesque marché américain qui était, de son côté de la frontière, visé par des changements législatifs dont les contres coups se feront ressentir au Canada. Afin de comprendre l'émergence des entreprises canadiennes de règlement de dettes, il peut être utile de faire un retour sur l'historique de cette industrie aux États-Unis, où elle a ses racines depuis presque 100 ans. Cette longue histoire distingue d'ailleurs les entreprises de règlement de dettes de celles qui proposent le redressement financier, dont l'histoire est relativement récente.

Les États américains ont dû se pencher sérieusement, au début des années 50, sur la nécessité de réglementer les entreprises de règlement de dettes ; la moitié des États les ont tout simplement interdites⁷. Comme nous le verrons dans les paragraphes qui suivent, l'adoption de différents cadres réglementaires, décennie après décennie, a donné lieu à la mutation de l'industrie du règlement de dette jusqu'à la forme qu'on lui connaît actuellement.

Historiquement, les entreprises qui conseillaient et appuyaient les consommateurs américains pour le paiement de leurs dettes étaient des organismes à but non lucratif ; le financement de ces *credit counselling agencies* leur provenait en grande partie des institutions financières, qui jugeaient que cet investissement était avantageux s'il permettait d'éviter que les consommateurs en défaut ne fassent faillite⁸. Ces organismes ne se vantaient pas de réduire substantiellement les dettes du consommateur endetté, mais travaillaient plutôt à obtenir des diminutions des taux d'intérêt ainsi que d'autres concessions des créanciers afin de réduire les paiements mensuels du débiteur, tout en l'aidant dans l'élaboration d'un budget⁹. C'est au début du 20^e siècle qu'apparaissent des entreprises de règlement de dettes telles que nous les connaissons aujourd'hui. Connues sous plusieurs noms — «*debt adjusters*», «*debt poolers*», «*debt consolidators*», «*debt managers*», «*debt pro-raters*» ou «*debt consultants*» —, ce type d'entreprises promettait dorénavant d'obtenir un règlement global avantageux auprès des créanciers en contrepartie du paiement de frais par le débiteur¹⁰. Le Barreau new-yorkais signale de troublantes similitudes entre les pratiques abusives de ces entreprises apparues dans les années 30 et celles qui sont dénoncées de nos jours :

These businesses engaged in startlingly familiar abusive and deceptive practices to those documented during the past decade, including exacting exorbitant fees, making false and deceptive claims, leaving consumers with greater debt, and defrauding some people outright¹¹.

⁷ **NEW YORK CITY BAR**, *Profiteering From Financial Distress: An Examination of the Debt Settlement Industry*, Association of the Bar of the City of New York, New York, États-Unis, mai 2012, 188 pages. <http://www2.nycbar.org/pdf/report/uploads/DebtSettlementWhitePaperCivilCtConsumerAffairsReportFINAL5.11.12.pdf> (document consulté le 4 septembre 2016). Ce rapport du *Civil Court Committee* et du *Consumer Affairs Committee* du Barreau de New York fait un historique détaillé et éloquent des entreprises de règlement de dettes aux États-Unis, sur lequel nous nous appuyons abondamment dans la présente section.

⁸ *Ibidem*, p. 10.

⁹ *Ibidem*. On reconnaîtra aisément dans ce modèle celui des *Credit Counsellings* qui sont actifs au Canada.

¹⁰ *Ibidem*, p. 11.

¹¹ *Ibidem*.

En 1935, le Minnesota et le Wisconsin imposent le premier type de réglementation visant ces entreprises, que certains législateurs qualifiaient de « *rackets* », en exigeant qu'elles détiennent un permis¹². Cependant, durant les 15 années qui suivront, les entreprises de règlement de dettes continueront d'occuper une place toujours plus grande sur le marché. Au milieu des années 50, les consommateurs subissaient de plus en plus les contrecoups de ce genre d'entreprises, à un point tel que les États américains commencèrent à réfléchir à la nécessité de mettre fin tout bonnement au droit d'exploiter ce type d'entreprises. Et c'est ce que firent plus de la moitié des États américains en interdisant les entreprises de règlement de dettes à but lucratif sur leur territoire, alors que la majorité des États restants optèrent pour l'imposition d'une obligation de permis ainsi que d'un cadre réglementaire strict¹³. Le débat opposant les tenants de la réglementation et ceux qui prônaient l'interdiction s'est poursuivi, ces derniers se refusant à toute approche qui tendrait à légitimer ce type d'entreprises « malfaisantes » :

*The Nebraska Unauthorized Practice of Law Committee reviewed the entire problem. Review indicated debt adjusting constitutes a nefarious activity as generally conducted. It further appeared, however, impossible to prepare a bill which would adequately regulate the firms and protect debtors from their evils. Licensing and regulation of debt management firms merely lends an aura of dignity to an activity which doesn't justify any elevation*¹⁴.

Entre le milieu des années 1950 et celui des années 1970, la majorité des États américains avaient convenu de la nécessité d'interdire totalement l'exploitation d'une entreprise de règlement de dettes à but lucratif¹⁵. Le consensus qui se dégagait à l'époque était que ces entreprises, même si elles étaient réglementées de façon stricte (permis, caution, interdiction de certaines pratiques, contrôles des frais exigibles, etc.) et exploitées correctement, demeuraient indésirables :

*In effect, the licensing statutes, in addition to encountering many problems of enforcement, merely give state approval to an activity that, even when carried out by the most experienced and honest of laymen, cannot be performed with any real efficacy, and is likely to do the debtor more harm than good*¹⁶.

Ces multiples interdictions ont eu pour effet d'écartier du marché certaines entreprises. Mais ce répit n'a duré que quelques décennies : le début des années 2000 a vu l'apparition de la version dite « moderne » des entreprises de règlement de dettes. Le Barreau de New York avance que, selon plusieurs observateurs, trois facteurs particuliers ont contribué à une recrudescence des entreprises de ce type aux États-Unis¹⁷.

¹² *Idem*, p. 12.

¹³ *Ibid.*

¹⁴ **REDDISH, Albert T.** *Debt Adjustment-Regulation or Prohibition?*, UP News, Hiver 1963-64, à la p. 376. <http://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/uaplw29&div=52&id=&page=> (document consulté le 6 septembre 2016).

¹⁵ *Op. cit.* note 7, **NEW YORK CITY BAR**, *Profiteering From Financial Distress*, pp. 14, 16–22.

¹⁶ **BENCH, Lawrence T.** *Commercial Debt Adjustment: An Alternative to Consumer Bankruptcies?*..., 9 B.C.L.Rev., 108 (1967), 14 pages, à la p. 116. <http://lawdigitalcommons.bc.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1065&context=bclr> (document consulté le 6 septembre 2016).

¹⁷ *Op. cit.* note 7, **NEW YORK CITY BAR**, *Profiteering From Financial Distress*, pp. 25–29.

D'abord : le terrain laissé libre, aux États-Unis, par les entreprises à but lucratif a été occupé, au courant des années 80 et 90, par des organismes à but non lucratif. Une enquête du Sénat a toutefois révélé, en 2004, que certains de ces organismes se livraient à des abus importants : surfacturation, salaire excessif des dirigeants, inadéquation des services rendus, etc. Une surveillance accrue par les *States Internal Revenue Services* (IRS) a également porté un coup aux ONG de *credit counselling* et donné lieu à une prolifération des entreprises de règlement de dettes à but lucratif.

Pendant ce temps, la situation économique des ménages américains a subi un déclin : la diminution des revenus, l'augmentation du coût de la vie et la croissance des dettes des consommateurs ont créé un terreau fertile pour les entreprises commerciales de règlement de dettes¹⁸.

Enfin, les entreprises de règlement de dettes avaient trouvé une brèche qui leur permettait de contourner l'interdiction : comme les lois des États américains visaient généralement les entreprises qui recevaient ou distribuaient les fonds reçus du débiteur, les entreprises « modernes » évitaient dorénavant de toucher ou de gérer des sommes perçues du consommateur, confiant cette tâche à une entreprise tierce¹⁹.

Les pratiques de ces entreprises qui ont été dénoncées à l'époque ressemblent à s'y méprendre à celles que l'on rapporte aujourd'hui : marketing agressif, stipulations problématiques, voire illégales, avances de fonds pour couvrir des frais divers importants (pouvant représenter jusqu'à 40 % du montant des dettes inscrites aux programmes de remboursement), publicités trompeuses, promesses de réductions de dettes importantes non tenues, affiliations trompeuses avec des programmes gouvernementaux, utilisation d'entreprises tierces aux frais de gestion importants, clauses d'arbitrage et d'élection de for, etc.²⁰

En réaction à cette renaissance, l'industrie américaine a proposé une loi-cadre en 2005, l'*Uniform Debt-Management Services Act* (UDMSA)²¹. Rédigée par l'*Uniform Law Commission*, l'UDMSA a été énormément portée par l'industrie et a été qualifiée d'« *industry bill* »²². La loi repose sur l'obligation pour les entreprises de règlement de dettes de détenir un permis et de fournir une caution²³. On y trouve aussi des obligations de divulgation précontractuelle de certains éléments, des obligations de mise en garde ainsi que l'imposition d'une forme de contrat obligatoire²⁴.

¹⁸ *Idem*, p. 26.

¹⁹ *Id.*, pp. 27–28.

²⁰ *Id.*, pp. 30–42.

²¹ *Uniform Debt-Management Services Act*, 2005, révisé et amendé en 2008, National Conference of Commissioners on Uniform State Laws, Chicago, Illinois, États-Unis, 99 pages.

https://www.ftc.gov/sites/default/files/documents/public_events/consumer-protection-and-debt-settlement-industry/udmsafinal.pdf (document consulté le 5 octobre 2016)

²² *Op. cit.* note 7, **NEW YORK CITY BAR**, *Profiteering From Financial Distress*, p. 46.

²³ *Uniform Debt-Management Services Act*, 2005, sections 4 à 7 et 13–14.

²⁴ *Idem*, section 17.

La loi propose en outre de soumettre la perception des frais à certaines conditions (restrictions au moment de la perception et au montant, notamment, qui ne peut excéder 30 % des économies réalisées par le consommateur)²⁵. Finalement, la loi propose d'encadrer la gestion des sommes déposées par le consommateur²⁶, d'interdire la publicité fautive ou trompeuse et prévoit des pénalités pour défaut de conformité²⁷. Notons par ailleurs que la loi-cadre recommande l'exemption des avocats²⁸.

Depuis lors, 45 États américains ont adopté des mesures similaires à celles proposées dans l'UDMSA²⁹. Malgré ces encadrements, les observateurs signalaient qu'à la fin des années 2000, les consommateurs américains se trouvaient à nouveau victimes des pratiques des entreprises de règlement de dettes : dommages au crédit, accroissement de la dette, recours par les créanciers impayés, appels par les agences de recouvrement, impossibilité de compléter les plans de remboursement établis par les entreprises de règlement de dettes vu leur situation financière précaire, etc.³⁰

Confrontée à un nombre de plaintes croissant, la *Federal Trade Commission* (FTC) a décidé en 2010 d'amender la *Telemarketing Sales Rule* (TSR) afin de serrer la vis aux entreprises de règlement de dettes. Les conditions applicables aux frais (incluant une interdiction pour les entreprises de percevoir des frais à l'avance³¹) et les obligations de divulgations précontractuelles³², notamment, ont ainsi été resserrées. C'est peut-être justement ce resserrement qui a poussé les entreprises de règlement de dettes à migrer plus massivement sur le marché canadien, non réglementé, au milieu et à la fin des années 2000, où elles n'avaient jusque-là qu'une présence timide, apportant avec elles ces mêmes pratiques jugées répréhensibles par les autorités américaines.

Bien qu'ils aient fait l'objet de certaines critiques au Canada³³, les *credit counselling* n'ont pas été ici, comme cela fut le cas aux États-Unis, un élément catalyseur dans l'apparition des entreprises privées de règlement de dettes. C'est plutôt l'absence de réglementation et les conditions économiques, notamment le taux d'endettement croissant des ménages, ainsi que la pression des autorités réglementaires américaines qui semblent avoir rendu le marché canadien attrayant pour ces entreprises.

Nous ne disposons évidemment pas au Canada du même historique, des mêmes données, des mêmes analyses et rapports qu'aux États-Unis, vu l'implantation beaucoup plus tardive de ce genre d'entreprise au pays. Un portrait aussi exhaustif est donc impossible.

²⁵ *Idem*, section 23.

²⁶ *Idem*, section 22.

²⁷ *Idem*, section 30.

²⁸ *Idem*, section 3.

²⁹ *Idem*, annexe E, p. 171 et ss.

³⁰ *Idem*, pp. 53-71.

³¹ **Telemarketing Sales Rules (TSR)**, 16 C.F.R. § 310.4(a)(5). https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?SID=8cbc207d02794ee213487a73e0fa1b71&mc=true&node=se16.1.310_13&rgn=div8

³² TSR, § 310.3(a)(1)(viii).

³³ **BEN-ISHAI, Stéphanie** et **Saul SCHWARTZ**. *Credit Counselling in Canada: An Empirical Examination*, Canadian Journal of Law and Society, Vol. 11/Issue 01, 2015, Osgoode Legal Studies, Research Paper Series. 78.

<http://digitalcommons.osgoode.yorku.ca/olsrps/78> (document consulté le 11 octobre 2016).

Il semble difficile de déterminer le nombre d'entreprises de ce type qui existent au Canada, étant donné l'absence de registre national et celle, dans la grande majorité des provinces et territoires du Canada, d'une obligation de détenir un permis. Nous savons toutefois, par exemple, qu'en Alberta seulement, 13 entreprises de règlement de dettes détiennent des permis d'exploitation³⁴. Mais on sait aussi, vu ce que nous rapporte *Service Alberta*, que le nombre d'entreprises qui continuent à exercer sans permis pourrait être élevé. En 2013, le *Globe and Mail* rapportait que 22 entreprises de règlement de dettes opéraient en Ontario³⁵. Nous ne pouvons pas faire le même décompte dans les autres provinces qui ont des exigences de détention de permis similaires, étant donné que cette information n'est pas disponible pour le grand public (contrairement à ce qui est le cas pour l'Alberta).

L'Alberta a été, en 1999, la première province canadienne à encadrer les entreprises de règlement de dettes³⁶. La présence des entreprises de règlement de dettes n'ayant pas à l'époque l'ampleur qu'on lui connaît aujourd'hui, la province ne visait qu'à réglementer les « *debt poolers* », c'est-à-dire les entreprises qui distribuent aux créanciers sur une base mensuelle les montants versés par le consommateur/débiteur, sans tenter de régler les dettes avec les créanciers pour un montant forfaitaire (l'Alberta qualifiant seulement celles qui font cette dernière pratique d'entreprises de règlement de dettes ou *debt settlement*).

C'est la situation américaine qui a incité le législateur albertain à prendre les devants en 1999. C'est aussi l'explosion des problèmes reliés à cette industrie aux États-Unis qui a incité le législateur albertain à élargir la portée de sa loi pour y inclure les entreprises de règlement de dettes (*debt settlement*) en 2005.

Petit à petit, des entreprises tant canadiennes qu'américaines ont commencé à offrir leur service aux Canadiens et certains organismes se sont mis à dénoncer leurs pratiques et à interpeller les législateurs³⁷.

C'est peu après le début des années 2010 que les médias commencent à rapporter de plus en plus de cas de consommateurs aux prises avec des contrats conclus avec des entreprises de règlement de dettes qui exigent des frais ahurissants, qui laissent le consommateur dans une plus grande précarité financière ou qui usent de pratiques commerciales jugées abusives ou déloyales³⁸.

³⁴ **SERVICE ALBERTA**, *Licensed business Database*, s. d. <http://www.servicealberta.gov.ab.ca/find-if-business-is-licensed.cfm> (document consulté le 28 juin 2017).

³⁵ **WALTON, Dawn**. *Ontario to Crack Down on Debt-settlement agencies*, *Globe and Mail*, Totonro, Ontario, 18 avril 2013. <https://www.theglobeandmail.com/globe-investor/personal-finance/household-finances/ontario-to-crack-down-on-debt-settlement-agencies/article11360352/> (page consultée le 10 mai 2017).

³⁶ *Collection and Debt Repayment Practices Regulation*, Alta 194/99.

³⁷ **CBC NEWS**, 16 x 9 Investigates: *Bad Debt: Do credit settlement agencies really deliver?*, CBC, 28 septembre 2012. Segment vidéo disponible sur YouTube à l'adresse : <https://www.youtube.com/watch?v=J4qU5NHWS90> (document consulté le 21 novembre 2016).

³⁸ Voir par exemple :

SCHLESINGER, Joel. *Drowning in a sea of debt?*, *Winnipeg Free Press* 21 janvier 2012. <http://www.winnipegfreepress.com/business/finance/drowning-in-a-sea-of-debt-137812353.html> (page consultée le 31 janvier 2017);

BUNDALE, Brett. *Consumers warned about debt 'relief'*, *The Chronicle Herald*, Section Business, Halifax, Nouveau-Brunswick, 19 avril 2012. <http://thechronicleherald.ca/business/88384-consumers-warned-about-debt-relief> (page consultée le 2 févr. 2017);

Les consommateurs canadiens étaient soudain confrontés à des offres à la télé et à la radio qui leur promettaient des réductions de dettes de 40 à 70 %³⁹. Des organismes à but non lucratif ainsi que certains professionnels en matière d'insolvabilité ont tiré la sonnette d'alarme⁴⁰ en prévenant les différents législateurs qu'il serait essentiel de réglementer cette industrie afin de protéger les consommateurs, pour tenter d'éviter des problèmes de l'ampleur de ceux vécus par les Américains⁴¹. Les campagnes publicitaires agressives de certaines de ces entreprises, qui assuraient aux consommateurs endettés que la libération de leurs dettes était à portée de main, soumettaient en effet de plus en plus de personnes à la tentation de ce mirage.

Il appert que depuis la fin des années 2010, le nombre de plaintes auprès des différentes autorités réglementaires canadiennes a poussé certains législateurs canadiens à encadrer les entreprises de règlement de dettes⁴². Les consommateurs canadiens se trouvent toutefois, malgré tout, confrontés aux offres d'entreprises qui leur promettent de les libérer de leurs dettes, et ce, à fort prix. Qui sont donc ces entreprises et qu'offrent-elles réellement aux Canadiens ? Les consommateurs qui font affaire avec ces entreprises peuvent-ils s'attendre à en tirer un quelconque bénéfice ? Après un bref historique sur les entreprises de redressement financier, nous nous attarderons aux offres présentées par les entreprises de règlement de dettes et de redressement financier.

DUCAS, Isabelle. *Des redresseurs financiers sous surveillance*, La Presse +, Section Affaires, écran 2, Montréal, 5 mai 2013. http://plus.lapresse.ca/screens/4e1b-fa20-51842ab4-8082-360dac1c606a%7CAX5e_CW-V5kU.html (page consultée le 18 octobre 2016);

FINANCIAL POST, *Beware of Debt Settlement Scams*, Toronto, Ontario, 15 mai 2012.

<http://business.financialpost.com/personal-finance/debt/beware-of-debt-settlement-scams> (page consultée le 17 novembre 2016).

³⁹ *Op. cit.* note 37. **CBC NEWS**, *16 x9 Investigates: Bad Debt: Do credit settlement agencies really deliver?*

⁴⁰ Après avoir pris connaissance d'un contrat signé par une consommatrice québécoise avec l'entreprise *Cambridge Life Solutions*, l'Union des consommateurs a déposé en 2013 des observations auprès l'Office de la protection du consommateur, l'enjoignant d'adopter des mesures en vue de protéger les consommateurs contre le genre de pratiques observées.

UNION DES CONSOMMATEURS, *Observations - Loi visant à lutter contre le surendettement des consommateurs et à moderniser les règles relatives au crédit à la consommation*, Montréal, Québec, Canada, mars 2013, 24 pages.

http://uniondesconsommateurs.ca/docu/protec_conso/111101UCmemoirePL24.pdf

⁴¹ Voir les propos de Scott Hannah, CEO et président de Credit Counselling Society ainsi que les propos de Greg Selinger, premier ministre du Manitoba de 2009-2016 dans l'entrevue donnée à CBC News (*Op. cit.* note 37. **CBC NEWS**, *16 x9 Investigates: Bad Debt: Do credit Settlement agencies really deliver?*

Voir également :

HOYES, MICHALOS AND ASSOCIATES, *Debt Settlement Companies and Options in Ontario*, s.d.

<http://www.hoyes.com/debt-management/debt-settlement-ontario-canada/> (page consultée le 15 janvier 2017).

CAMPBELL, Laurie. *Controversy heats up over questionable Debt settlement practices*, Credit Canada Debt Solutions, Canada, 3 mai 2012. <https://creditcanada.com/blog/controversy-heats-up-over-questionable-debt-settlement-practices> (page consultée le 14 janvier 2017).

⁴² Il s'agit de l'Alberta, du Manitoba, de l'Île-du-Prince-Édouard, de la Nouvelle-Écosse (où seulement un projet de loi a été déposé), de l'Ontario et de la Colombie-Britannique.

1.2 Les redresseurs financiers : une industrie émergente au Canada

Certaines entreprises proposent aux consommateurs de redresser leur situation financière défavorable. L'arme principale de ce type d'entreprise est généralement la promesse de réparation d'un dossier de crédit défavorable ou entaché. Les moyens qu'ils offrent de prendre pour y arriver varieront, mais la stratégie passera souvent par l'émission de crédit supplémentaire, prêt de consolidation ou autre, carte de crédit garantie, etc. Outre les engagements à corriger le dossier de crédit, à améliorer le score de crédit ou à effacer les notes défavorables, ce type d'offre se double souvent de consultations budgétaires, ou de sessions d'«éveil» ou de «prise de conscience» du consommateur quant à sa situation financière, ainsi que de conseils sur l'obtention et le maintien d'un bon dossier de crédit.

Contrairement à ce que l'on retrouve dans l'industrie du règlement de dette, celle des redresseurs financiers est surtout composée de petits joueurs qui proposent leur service en ligne ou sur un territoire restreint, par l'entremise de publicité à la télévision ou à la radio. Le nombre d'offres de ce type semble se multiplier au Canada depuis une dizaine d'années. Le fait que l'essor de ces d'entreprises coïncide avec le taux d'endettement de plus en plus élevé des Canadiens et l'accès de plus en plus difficile au crédit qui s'ensuit n'est probablement pas un hasard.

Les critiques les plus fréquentes à l'égard de ces entreprises portent sur les promesses trop belles pour être vraies qu'elles font aux consommateurs, sur les frais qu'elles exigent des consommateurs avant que le travail annoncé ne soit accompli, sur les frais élevés qu'elles imposent pour des services que des acteurs plus désintéressés offrent sans frais, ou pour des tâches que le consommateur, s'il était bien informé, pourrait accomplir lui-même sans frais. Et, bien entendu, sur la pratique contestable qui consiste à octroyer du crédit en prétendant que cela aura pour effet d'améliorer une situation financière délicate, ainsi que sur celle qui consiste à laisser miroiter la réalisation de quelque chose que ces entreprises ne peuvent tout simplement pas faire, soit améliorer (ou «réparer» ou «redresser») un dossier de crédit. Quelques gouvernements ont d'ailleurs émis des mises en garde à ce sujet, prévenant les consommateurs qu'aucune entreprise n'est en mesure d'effacer du dossier de crédit une information exacte, aussi défavorable soit-elle à la cote de crédit du consommateur⁴³.

⁴³ **SERVICE ALBERTA**, *Dealing with Credit*, s. d. http://www.servicealberta.gov.ab.ca/pdf/reality_choices/Dealing_With_Credit.pdf (document consulté le 7 mai 2017).
GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO, *Dossier de crédit*, mise à jour : 29 septembre 2014. <https://www.ontario.ca/fr/page/dossiers-de-credit> (page consultée le 9 décembre 2016) et
BUREAU DE LA CONSOMMATION, *Améliorer votre crédit*, Ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique Canada, mise à jour : 30 novembre 2012. <https://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca02178.html> (page consultée le 9 décembre 2016).

Au Canada, la situation n'a pourtant pas été décriée autant qu'aux États-Unis, où le gouvernement de Bill Clinton a adopté la *Credit Repair Organization Act* en 1996⁴⁴ :

(1) to ensure that prospective buyers of the services of credit repair organizations are provided with the information necessary to make an informed decision regarding the purchase of such services; and

(2) to protect the public from unfair or deceptive advertising and business practices by credit repair organizations⁴⁵.

Nous y reviendrons ultérieurement. Quelques provinces canadiennes ont par ailleurs également adopté des mesures législatives, malheureusement disparates, en vue de mettre un frein à certaines des pratiques commerciales usuelles de ces entreprises. C'est notamment le cas de l'Ontario⁴⁶ et, dans une moindre mesure, de l'Alberta, dont la *Fair Trading Act*⁴⁷ prévoit un pouvoir réglementaire qui permettrait d'encadrer cette industrie, mais qui n'a jamais été utilisé.

Bien que cette industrie ne présente pas de modèle d'affaire ou de pratiques monolithiques, il demeure possible d'identifier quelques pratiques qui sont similaires à celles qu'adoptent les entreprises de règlement de dettes et qui désavantagent nettement les consommateurs : les frais importants exigés d'avance, les contrats illisibles ou contenant des clauses abusives, les promesses de résultats irréalisables ou difficilement atteignables et l'impossibilité pour le consommateur d'évaluer au moment opportun le degré ou même la possibilité de succès du service offert.

Malheureusement, vu l'absence de recherches et de données disponibles sur l'industrie des redresseurs financiers, que ce soit au Canada ou aux États-Unis, il est difficile de faire un portrait de l'implantation et de la croissance de l'industrie des redresseurs financiers au pays. Notons toutefois que notre consultation auprès des agences provinciales chargées de la protection du consommateur (ci-après les AGPC) nous a procuré des données qui nous permettront d'avoir un aperçu un peu plus précis, sur lequel nous reviendrons plus loin.

1.3 Une offre de services diversifiée

Nous avons présenté de façon quelque peu compartimentée les différents services offerts par les entreprises de règlement de dettes et de redressement financier ; elles offrent souvent, en réalité, des services hybrides. Par exemple, une telle entreprise peut offrir tant des services de conseils budgétaires que des services de négociation de dettes⁴⁸ ou encore des services de réparation de dossier de crédit et des prêts de consolidation destinés à régler les dettes.

⁴⁴ *Credit Repair Organization Act*, 15 U.S.C. § 1679. Cornell University Law School. <https://www.law.cornell.edu/uscode/text/15/1679> (page consultée le 9 mai 2017).

⁴⁵ *Credit Repair Organization Act*, 15 U.S. Code § 1679 - Findings and purposes.

⁴⁶ *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, L.O. 2002, chap. 30, annexe A, arts. 48 et ss.

⁴⁷ Art. 51(e) *Fair Trading Act*, R.S.A. 2000, c F-2.

⁴⁸ *Op. cit.* note 7, **NEW YORK CITY BAR**, *Profiteering From Financial Distress*, p. 26.

Comme mentionné précédemment, nous ne disposons malheureusement pas au Canada de registres officiels des entreprises de règlement de dettes ou de redressement financier. Certaines provinces imposent des permis et tiennent donc une base de données qui permet de connaître le nombre d'entreprises qui exercent dans le secteur sur leur territoire. Ce n'est toutefois que l'exception à la règle.

Notre méthodologie, qui comprend également une analyse des sites Web de certaines entreprises de règlement de dettes et de redressement financier offrant leur service aux consommateurs canadiens, nous a permis d'identifier sur le terrain différents types de services offerts par les entreprises de règlement de dettes et de redressement financier et certaines de leurs pratiques.

2 Les entreprises canadiennes de règlement de dettes et de redressement financier

« *Nul ne perd qu'autrui ne gagne.* »
proverbe, XV^e siècle

2.1 Méthodologie

Nous nous étions donné comme objectif de catégoriser les entreprises canadiennes afin d'en organiser et faciliter l'étude. Nous mentionnions précédemment l'absence de données et de statistiques qui nous auraient permis de procéder à une classification des pratiques, des types de frais exigés, etc. Avant de classer les différentes entreprises canadiennes, nous avons donc dû nous plonger immédiatement dans notre enquête terrain ; nous avons ainsi analysé les sites Web des différentes entreprises recensées et mené une enquête de client mystère, communiquant avec les entreprises par téléphone. Cette approche nous a permis de relever certains modèles d'affaires et certaines pratiques commerciales des entreprises de règlement de dettes et de redressement financier et de les catégoriser.

Dans la section qui suit, nous ferons état de la classification des entreprises qui ont fait l'objet de notre enquête terrain ainsi que des constats de cette enquête. Nous entendions obtenir par l'entremise de notre enquête terrain un portrait qui soit le plus complet possible de cette industrie. Nous avons donc procédé à une enquête en trois volets.

Nous avons en premier lieu relevé les modèles d'affaires et analysé les pratiques commerciales des entreprises de redressement financier et de règlement de dettes, tels qu'ils étaient dévoilés par leurs sites Internet.

Une simple recherche dans un moteur de recherche sur Internet nous donne comme résultats des centaines d'entreprises qui offrent des services de règlement de dettes ou de redressement financiers au Canada. Pour procéder à notre recherche, nous avons tenté de recenser une variété d'entreprises canadiennes. Le choix des entreprises sur lesquelles allait porter notre analyse plus approfondie a été principalement dicté par la notoriété des entreprises, ainsi que par les types de services offerts, attendu que nous cherchions à analyser une variété de services et de pratiques la plus large possible. Nous avons finalement étudié les sites Internet de 19 entreprises⁴⁹; une première analyse a été effectuée en novembre 2016. Une analyse plus approfondie a été réalisée mai 2017 afin d'obtenir certains renseignements plus précis.

⁴⁹ La liste des entreprises étudiées est annexée au présent rapport.

Notre enquête a été menée par deux membres de notre équipe. À partir d'une grille de compilation de données, l'enquêteur a recherché et recensé sur le site des entreprises l'information suivante : services offerts, promesses faites, représentations sur les résultats et sur la réduction des dettes, toute autre représentation douteuse, ainsi que tout autre élément jugé pertinent, tel le prix des services. Nous avons porté une attention particulière aux types de services que les entreprises mettaient en évidence. Un premier survol nous avait en effet porté à croire qu'une catégorisation par types de services nous permettrait de classer efficacement les données recueillies et de rendre compte des résultats de nos recherches.

Suite à cette étude des sites Internet des entreprises canadiennes, nous avons convenu de les catégoriser comme suit. On recense essentiellement cinq types principaux de services (avec frais) offerts par les entreprises de règlement de dettes et de redressement financier :

- (i) Les services de réparation du dossier de crédit et d'amélioration de la cote de crédit ;
- (ii) L'administration des ententes de paiement avec les créanciers
- (iii) Les services et conseils budgétaires ;
- (iv) Les services de négociation/règlement des dettes et
- (v) Les services d'octroi de prêts pour redressement de crédit et consolidation de dettes

Les 19 entreprises que nous avons étudiées ont été classées dans ces cinq catégories de services. Il est important de rappeler que les entreprises étudiées offrent, dans la majorité des cas, différents services, et qu'elles se limitent rarement à un seul. Nous les avons classées selon le service principal qui est offert et selon les représentations qui sont faites à cet effet.

Comme deuxième étape de notre enquête terrain, nous avons approché plusieurs entreprises, procédant par enquête client mystère téléphonique, afin de prendre connaissance, notamment, des divulgations et représentations précontractuelles qui sont faites par ces types d'entreprises aux consommateurs qui les approchent directement. Ayant analysé au préalable les représentations qui apparaissent sur les sites Internet des entreprises avec lesquelles nous avons communiqué, nous avons été en mesure d'orienter nos conversations et de les personnaliser selon les entreprises contactées, afin de tenter d'obtenir des détails sur ce qui pouvait nous sembler imprécis ou douteux.

Notre enquête de client mystère nous a permis d'obtenir des données auprès de 15 entreprises ; il nous a été impossible de communiquer par téléphone avec quatre des 19 entreprises, et ce, malgré plusieurs tentatives. L'enquête de client mystère a eu lieu au courant du mois de mai 2017. Elle a été réalisée par deux membres de notre équipe à partir de la fiche d'information d'un client fictif (nom, occupation, revenu d'emploi, montant et type de dettes, objectifs, etc.). À l'aide d'une grille de collecte de données, l'enquêteur devait tenter de vérifier les éléments suivants tels que communiqués au client : promesses, garanties, mises en garde, conseils, ainsi que toute autre représentation faite au consommateur fictif. Enfin, l'enquêteur devait demander s'il était possible d'obtenir une copie du contrat avant de signer une entente, afin de prendre connaissance des différents éléments qui s'y retrouvent.

Nous envisageons de compléter notre étude terrain par l'examen des contrats types de ces entreprises. Nous comptons y déceler, à partir de la définition plus précise des services et des frais ainsi que des différentes stipulations qui y étaient prévues, les problèmes auxquels pouvaient être confrontés les consommateurs qui avaient recours aux services de ce type d'entreprises. Nous avons notamment tenté d'obtenir copie de ces contrats auprès de certains acteurs, groupes communautaires ou agences gouvernementales, qui interviennent auprès des consommateurs susceptibles d'avoir contracté avec les types d'entreprises à l'étude. Nous avons aussi lancé un appel grand public et contacté directement les entreprises étudiées. La collecte n'a pas été aussi fructueuse que souhaité. Nous n'aurons au total récolté que quatre contrats : deux fournis par une agence gouvernementale, un par un de nos membres et un dernier communiqué par l'entreprise suite au contact téléphonique client mystère.

Notre appel au public nous a toutefois permis un constat : malgré une certaine agitation dans les médias, qui ont dénoncé à répétition ce type d'entreprises au cours des dernières années, il semble régner une certaine confusion chez les consommateurs. En effet, les seuls contrats que nous avons récoltés de cette manière ont été des propositions de consommateurs conclues en bonne et due forme avec des syndic autorisés en insolvabilité.

Nous avons constaté lors de notre enquête que les sites Internet de certaines entreprises bien connues que nous projetions d'inclure dans notre examen ont disparu suite à une couverture médiatique défavorable au courant du mois de septembre 2016. Nous y reviendrons un peu plus tard. Cambridge Life Solutions fait partie de ces disparues. Groupe solution 2 et Le petit cochon rose, deux entreprises administrées par les mêmes personnes, ont elles aussi, semble-t-il, cessé leurs activités depuis la diffusion de reportages télévisés⁵⁰. Les deux entreprises n'ont plus de site Internet accessible. Nous n'avons été en mesure d'avoir accès, au moment d'écrire ces lignes, qu'à la page de recrutement de GS2, qui était encore active après la fermeture du site Internet⁵¹.

Malgré la disparition de ces entreprises, nous signalerons tout de même les constats de nos recherches les concernant, puisque nous les considérons représentatifs des pratiques de l'industrie.

⁵⁰ Leur disparition a été constatée suite à la diffusion d'un reportage par l'émission La Facture de Radio-Canada le 27 septembre 2016 et d'un reportage diffusé par l'émission J.E. (Journalisme d'enquête) diffusée sur les ondes de TVA la même journée.

CRAIG, Pierre et Mélissa PELLETIER. *Un petit cochon rose qui vous met dans le rouge*, La Facture, Radio-Canada, 27 septembre 2016. <http://ici.radio-canada.ca/tele/la-facture/2016-2017/segments/reportage/9131/petit-cochon-rose-creanciers-dettes-groupe-solution2> (page consultée le 27 septembre 2016) et

ZAPPA, Pierre-Olivier. «J.E.» *aux troussees d'arnaqueurs professionnels*, TVA Nouvelles, 27 septembre 2016. <http://www.tvanouvelles.ca/2016/09/27/je-aux-troussees-darnaqueurs-professionnels> (page consultée le 27 septembre 2017).

⁵¹ **GRUPE SOLUTION2.** <http://www.recrutementgs2.com/agent-devaluation/>

2.2 Analyse des modèles d'affaires selon les types de services offerts

Nous faisons état plus haut des différents types de services offerts par les entreprises à l'étude, qu'elles soient de redressement financier ou de règlement de dettes. C'est donc sur la base de ces catégories de services, soit (i) réparation et amélioration du dossier de crédit ; (ii) administration d'ententes de règlement de dettes; (iii) services et conseils budgétaires ; (iv) services de négociation/règlement de dettes ; et (v) octroi de prêts ; que nous étudierons, dans la section qui suit, les modèles d'affaires et les pratiques de cette industrie. Des modèles et des pratiques qui, disons-le tout de suite, sont si variés qu'il est difficile de déterminer des caractéristiques clés, des modes de facturation ou encore une moyenne de frais qui seraient applicables à l'industrie dans son entièreté, voire même qui seraient communs à l'une ou l'autre catégorie.

Notons par ailleurs qu'il s'agit d'entreprises qui subissent des mutations assez régulièrement, tant dans leur identification que dans le type de service offert. Par exemple, le Groupe conseil Primex s'affiche maintenant d'abord et avant tout comme prêteur plutôt que comme entreprise de redressement financier⁵². L'entreprise Total Debt Freedom s'annonce comme étant une firme d'avocats plutôt qu'une entreprise de règlement de dettes, depuis l'adoption d'une loi qui encadre les entreprises de règlement de dette en Ontario.

Enfin, avant d'entrer en détail dans les différentes catégories de services offerts par les entreprises de règlement de dettes et de redressement financier, il est important de souligner que les exemples que nous utilisons ne proviennent pas tous des 19 entreprises de notre enquête terrain. Nos recherches préliminaires, qui visaient notamment à comprendre le fonctionnement de cette industrie et à faire un premier recensement d'entreprises offrant ce type de service, nous ont permis de faire certains constats que nous jugeons suffisamment intéressants pour les inclure dans notre rapport.

2.2.1 Catégorie M1 : Réparation et amélioration du dossier de crédit

Les entreprises qui offrent ce type de service sont communément appelées entreprises de redressement financier ou, en anglais, *financial redress* ou encore *financial recovery*. L'offre principale porte donc sur la « réparation » du dossier de crédit. La clientèle cible est constituée de personnes qui, généralement à cause d'un dossier de crédit entaché (notes négatives, défauts, endettement trop élevé), n'ont plus accès au crédit traditionnel. Les représentations qui sont faites à ce public cible sont que l'entreprise est en mesure d'améliorer le dossier ou la cote de crédit et de faire disparaître les taches qui l'affectent.

Les entreprises présentent les différents moyens qu'elles utiliseront pour ce faire. Certaines expliquent que cela se fera simplement en demandant copie du dossier de crédit du consommateur à Équifax ou Transunion en vue de vérifier l'exactitude des éléments qui y sont inscrits, pour être en mesure d'intervenir afin de le faire corriger ou réparer, ce qui redonnera accès au crédit traditionnel.

⁵² RACHETEZ MES DETTES. <http://rachetezmesdettes.com/index.html>

Sachant que le paiement régulier des créanciers est la meilleure façon d'améliorer un dossier de crédit, certaines entreprises offrent des prêts ; s'ils sont remboursés scrupuleusement, cela aura un effet positif sur le dossier de crédit. Comme le public cible a de la difficulté à obtenir du crédit ailleurs, il s'agit là d'une occasion rêvée de redorer son dossier de crédit. Les montants crédités par l'entreprise le seront par prêts garantis ou par carte de crédit (à taux élevé) consentis par une entreprise avec laquelle le redresseur financier a des ententes. (On a vu par le passé des redresseurs financiers qui, pour aider les consommateurs à « se refaire un nom », leur vendaient des automobiles, pour l'achat desquelles ils les aidaient à trouver du financement. Là encore, le paiement scrupuleux des mensualités était un gage de santé financière à venir.)

Le caractère distinctif de certaines autres entreprises (*Credit Slab* et *Canada Credit Fix*, par exemple) consiste à offrir à leurs clients une tablette numérique à partir de laquelle une plateforme réservée à cet usage leur permet d'avoir une meilleure vision et de ce fait de faire une meilleure gestion et un meilleur suivi de leur dossier de crédit, en fixant, par exemple, des rappels pour les dates de paiement. Le tout s'accompagne de l'octroi d'une carte de crédit à taux élevé et d'un prêt, qui sont consentis par une entreprise tierce « exclusive ». Le prêt servira à payer la tablette (599 \$) et les différents frais imposés par l'entreprise. Les paiements mensuels, idéalement, seront inscrits et ajouteront une note positive au dossier de crédit du consommateur.

On remarquera sur la promotion qui apparaît sur le site Internet de Credit Slab⁵³ que c'est la tablette elle-même qui serait conçue pour augmenter le score de crédit. Cette affabulation se passe de commentaire ! On remarquera aussi qu'un autre onglet sur le site annonce des prêts-automos, et que la page pertinente fait miroiter un crédit de 45 000 \$ sans vérification de crédit, mais sans mention non plus du coût d'un tel crédit.

Illustration 1

The screenshot displays the Credit Slab website interface. At the top left is the Credit Slab logo. To its right, the text reads "Give us a call toll free 1-855-SCORE85 (1-855-726-7385)". Further right are social media icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, and YouTube, followed by a "Check us out on Industry Canada" logo. A navigation bar contains buttons for "AUTO LOAN APPLICATION", "CREDIT SCORE IMPROVEMENT", "CREDIT MONITORING", "CREDIT PROTECTION", "FAQ", "TESTIMONIALS", "CREDIT 101", and "CONTACT".

The main content area features a banner with the text "Check out Credit Slab Cares" and "Canada's Only Tablet Designed To Boost Your Credit Score." Below this text is an image of a woman in a business suit pointing at a tablet. The tablet screen shows a "CREDIT SLAB" logo with a play button and the website URL "www.CreditSlab.com".

To the right of the banner is a green "Apply For Credit Slab Now!" button leading to a contact form. The form includes fields for "First Name", "Last Name", "Email Address", "Phone Number", "Mobile", and "Province" (a dropdown menu). It also has a "Postal Code" field and two checkboxes: "I am in need of Debt Solutions" and "I am in need of Credit Improvement". A "How did you hear about us?" field and a "Known Credit Issues" text area are also present. At the bottom of the form is a checkbox for "You also agree to our (CASL) Canadian Anti-Spam Legislation Policy. See Terms." and a prominent blue "BOOST YOUR CREDIT NOW!" button.

Source : <http://www.creditslab.com/index.php>

⁵³ CREDITSLAB. <http://www.creditslab.com/index.php>

Nous avons classé les trois entreprises suivantes dans cette catégorie « Réparation et amélioration du dossier de crédit ». Comme l'indique le tableau, chacune offre en outre au moins une autre des catégories de services :

Tableau 1

Entreprise	Territoire desservi	Modèle hybride
Groupe Conseil Primex ⁵⁴ W : http://rachetezmesdettes.com/index.html	QC	Oui M5
Credit Slab ⁵⁵ W : http://www.creditslab.com/index.php Credit score improvement with loan.	CAN	Oui M5-Prêts
Canada Credit Fix Inc. W : canadacreditfix.com	CAN	Oui M4-Debt settlement services M6-Identity theft restoration M6-Foreclosure Mitigation M2-Consumer proposal

Peu d'entreprises dont nous avons analysé les sites Internet affichent en ligne le prix de leurs services. Toutefois en recherchant à travers plusieurs pages de site Internet et en visitant les sites de ce que ces entreprises appellent des « partenaires affiliés », qui sont aussi des entreprises de redressement financier, nous avons été en mesure de recenser quelques frais qui semblent être exigés à titre d'honoraires par les entreprises de réparation et d'amélioration de dossier de crédit offrant des services similaires. Ce détour nous a également permis de constater que bon nombre de ces « partenaires affiliés » semblent être des entreprises liées à l'entreprise à l'étude.

La seule mention de frais que nous avons retrouvée sur le site de *Credit Slab* se lit ainsi : « *The loans will entirely pay for the Credit Slab tablet, our Credit/Debt App, all of our credit monitoring, coaching, analysis and the protection guarantee of your credit. You pay \$49/weekly payments and we do all of the work*⁵⁶. » On remarquera que rien n'indique pendant combien de temps ces frais devront être payés.

⁵⁴ Groupe Conseil Primex a fait l'objet d'un article dans La Presse en 2012. Voir à cet effet : **GRAMMOND, Stéphanie**. *Rebâtir son crédit... en payant 313 % d'intérêts*, La Presse, Montréal, 17 mars 2012. <http://affaires.lapresse.ca/finances-personnelles/bons-comptes/2012/03/16/01-4506296-rebatir-son-credit-en-payant-313-dinterets.php> (page consultée le 8 octobre 2016).

⁵⁵ La page d'accueil du site Web de Credit Slab affiche un lien qui invite à vérifier le profil de l'entreprise auprès d'Industrie Canada. Ce lien mène à une page du site Web du gouvernement canadien qui indique « *The profile you have selected no longer exists* ». (page consultée le 4 mai 2017).

⁵⁶ **CREDITSLAB**. <http://creditslab.com>

L'entreprise Canada Credit Fix, affiliée à Credit Slab, indique sur son site Internet une liste de prix impressionnants pour des services plus ou moins similaires⁵⁷.

Illustration 2

Below are our Three Membership Options

Do It Yourself Credit Repair	Premium Membership Option A	Premium Membership Option B
Tablet Cost: \$599.00	Membership Fee: \$469.00	Membership Fee: \$799.00
Weekly Fee: \$49.00	Monthly Fee: \$149.00	Monthly Fee: \$0.00
Credit Repair from CreditSlab	Cancel Anytime*	12 Month Membership
Features of this Program:	Features of this Membership:	Features of this Membership:
Includes an Android Tablet	Credit Repair	Credit Repair
Credit Repair App	Debt Settlement Coaching	Debt Settlement Coaching
Developed by CreditSlab	50 Airmiles Reward Miles	50 Airmiles Reward Miles
Unlimited Access	13 Point Credit Inspection	13 Point Credit Inspection
Fully Interactive Application	Monthly Credit Analytics	Monthly Credit Analytics
Create Dispute Letters	Credit Builders Program	Credit Builders Program
Create Free Credit Report Requests	Personalized Credit Coaching	Personalized Credit Coaching
Apply for Secure Credit Cards	Credit Analysis	Credit Analysis
Includes Credit Monitoring	Debt Reduction Calculator	Debt Reduction Calculator
Includes Credit Protection	Free Credit Report	Free Credit Report
Credit Repair Coaching	Credit Score Analyzer	Credit Score Analyzer
Debt Settlement Coaching	Loan and mortgage Helper	Loan and mortgage Helper
50 Airmiles Reward Miles	Discount Referral Access with Our Affiliates	Discount Referral Access with Our Affiliates
ORDER NOW	ORDER NOW	ORDER NOW

*30 days written notice is required to cancel. Send cancellation requests to cancel@canadacreditfix.com.

No fees are refundable.

Source : http://www.canadacreditfix.com/credit_rating.php

⁵⁷ CANADA CREDIT FIX. http://www.canadacreditfix.com/credit_rating.php

Les résultats auxquels les consommateurs peuvent s'attendre selon les entreprises de cette catégorie se ressemblent énormément : une amélioration du score de crédit par l'entremise de l'octroi de prêts et de crédit, comme c'est le cas chez Groupe Conseil Primex ou par l'effet de la tablette et l'émission d'une carte de crédit sécurisée chez Credit Slab.

Le Groupe Conseil Primex, par l'entremise d'un bouton qui se lit : « Libéré d'une faillite ou d'une proposition au [sic] consommateur ! », affiche ce message aux consommateurs ciblés :

Vous avez fait faillite, avez une proposition au consommateur [sic] ou avez eu des problèmes de crédit dans le passé qui sont aujourd'hui réglés ; si vous n'avez plus de dettes et que vous ne faites plus l'objet de perception, mais que vous n'êtes plus admissible pour obtenir du crédit...

Nous avons les outils pour vous !

Il nous est possible de vous obtenir un micro prêt personnel et une nouvelle Carte Optimax Crédit MasterCard© Sécurisée et encore plus. Toutes les activités financières que nous vous obtenons sont inscrites à votre bureau de crédit Equifax et TransUnion dans le but de rebâtir votre bureau [sic] de crédit.

Simple et facile, aucun déplacement n'est requis

Beaucoup plus pour la mise à niveau de votre bureau [sic] de crédit :

- *Augmentation contrôlée de votre limite de crédit de \$500 à \$2000*
- *Prêt personnel de \$500 à \$2000*
- *Prêt auto 1re, 2ème et 3ème chance au crédit*
- *Prêt hypothécaire 1er ou 2ème rang*

Toutes vos démarches servent à atteindre les niveaux de crédit standards requis par les banques et les compagnies de finance. Faites comme 95 % de nos clients qui réussissent à rebâtir leurs crédits dans un délai de 8 à 24 mois.

Ayez le contrôle, assurez-vous d'un avenir meilleur, cliquez ici⁵⁸.

En ce qui concerne les délais à l'intérieur desquels le consommateur pourra obtenir les résultats annoncés, les représentations se font rares. Alors que Groupe Conseil Primex suggère : « *Faites comme 95 % de nos clients qui réussissent à rebâtir leurs crédits [sic] dans un délai de 8 à 24 mois* », ce qui semble représenter le délai de remboursement du prêt qui est accordé au consommateur⁵⁹, la durée du programme d'amélioration du crédit de Credit Slab est on ne peut plus vague : « *Boost Your Credit Score Fast⁶⁰!* ».

⁵⁸ RACHETEZ MES DETTES. <http://rachetezmesdettes.com/index.html>

⁵⁹ *Ibid*;

⁶⁰ CREDITSLAB. <http://creditslab.com/improvecreditscore/>

Si, d'un côté, elle promet une amélioration rapide du crédit, elle explique toutefois du même souffle au consommateur que cette procédure prend du temps, et qu'il n'existe pas de solutions rapides :

It's important to note that getting your bad credit under control is a bit like losing weight: It takes time and there is no quick fix. In fact, quick-fix efforts are the most likely to backfire⁶¹.

Nous pouvons donc déduire qu'il est très difficile pour le consommateur d'avoir une idée précise de la durée du programme qui lui est proposé et à quel moment son dossier de crédit sera effectivement amélioré.

Nous avons eu l'occasion d'examiner un contrat conclu par Groupes Conseils Primex en août 2014. Déjà, la lettre d'acceptation, qui fait suite à un « entretien téléphonique » (sic) donne un aperçu du professionnalisme de l'entreprise. « *Comme vous avez choisi de rebâtir votre bureau de crédit beaucoup de chose seront mis de l'avant aussitôt que nous auront reçus vos documents [...] nous en feront analyses et produiront au besoin un rapport de correction [...] vous saurez que le travaille a été effectué* » (sic).

Essentiellement, les services que propose Primex consistent à se procurer le dossier de crédit du client, de l'analyser, de voir si des corrections doivent y être apportées et, le cas échéant, d'envoyer un courrier au bureau de crédit pour que de corrections soient faites. Le « directeur stratégique du crédit » de Primex enseignera de plus le fonctionnement d'un bureau de crédit au client. L'ensemble de ces services coûteront à ce dernier 900 \$, un montant qui sera prélevé mensuellement sur le compte du client. Mais le client aura aussi la chance de se procurer une carte de crédit sécurisée Optimax Crédit MasterCard et d'obtenir un prêt personnel de 500 \$ avec Sofilco Finance inc., qui servira à la fois, étonnamment, à faire le « dépôt de garanti » (sic) de 500 \$ nécessaire pour la carte Optimax ET et à verser les frais d'honoraires à Primex « selon inscrit dans le prêt » (sic).

Impossible d'adresser des félicitations à Primex/Sofilco pour la clarté du texte et le caractère raisonnable des frais, compte tenu des services offerts⁶².

⁶¹ CREDITSLAB. <http://www.creditslab.com/credit-score-improvement.html>

⁶² Après cinq versements à Sofilco (268,50 \$) et à Primex (275 \$, puisque des « frais de bureau de crédit », non dévoilés, ont été ajoutés au premier prélèvement), le client a annulé sa carte de crédit — dont le dépôt de sécurité a été retourné à Sofilco — et demandé à Primex de mettre fin au contrat. L'entreprise lui a exigé le paiement de la pénalité standard de 250 \$ (qui n'était pas mentionnée au contrat), l'assurant qu'il recevrait dans six à huit semaines un remboursement de 96 \$ représentant la proportion du dépôt de sécurité qu'il avait payée (Sofilco garderait donc 172 \$ sur le total versé par le client, ce qui excède de près de 30 \$ le « total des frais de crédit pour toute la durée du prêt » qui était indiqué au contrat.

2.2.2 Catégorie M2 : Administration des ententes de paiement avec les créanciers

Les entreprises qui proposent l'administration des ententes de paiement avec les créanciers offrent de négocier avec les créanciers l'étirement de la période de paiement, ce qui aurait pour effet de réduire les mensualités. Alors que certaines entreprises nomment tout simplement ce service « entente avec le créancier », d'autres comme *Debt Relief Canada*, le qualifient de « proposition de consommateur ».

Illustration 3



The screenshot shows the website for Debt Relief Canada. The header includes the company logo, a phone number (1.855.305.9940), and a navigation menu with links for HOME, PROGRAMS, FAQ, ABOUT US, OUR CLIENTS, CONTACT, and BLOG. The main content area is titled "Programs and Options" and lists several services: Government Debt Management Programs, Debt Consolidation, Consumer Proposal, Budget Management, Financial Restructuring, and Bankruptcy. A sidebar on the right features a "DID YOU KNOW?" fact and a "FIND OUT IF YOU QUALIFY!" form with fields for name, email, phone number, call time, location, and a message, along with a CAPTCHA.

DEBT RELIEF CANADA

REDUCE YOUR DEBT!
CALL US NOW
1.855.305.9940

HOME PROGRAMS FAQ ABOUT US OUR CLIENTS CONTACT BLOG

Programs and Options

Depending on your situation, there are many programs and options that are available to help you get out of debt.

Government Debt Management Programs

These programs are filed through Industry Canada and allow consumers and businesses to consolidate and reduce their debt, while being set up with one monthly payment at zero percent interest.

Debt Consolidation

A consolidation loan is usually provided through a bank or financial institution, and combines all of your debts into one larger loan, with one monthly payment.

Consumer Proposal

You can make a proposal to deal with your debts. We will work with you to determine what you can realistically afford to pay each month, and then offer that proposal to your creditors.

Budget Management

A solution to your financial problems could be budget management. If you have difficulties making a budget and following it, this may help you.

Financial Restructuring

Financial restructuring is when a loan is provided based on the equity available from an asset (home, vehicle etc.).

Bankruptcy

Bankruptcy is usually considered a last alternative, but is always an option.

To find out more about the programs and options that you qualify for, contact our office at 1.855.305.9940

DID YOU KNOW?
The average Canadian has at least 3 credit cards, according to Statistics Canada

FIND OUT IF YOU QUALIFY!

Your Name (required):

Your Email (required):

Your Phone Number:

Best time to call?

City and Province

Your Message:

Please Enter Code:
Y U S H

Source : www.reliefcanada.ca/debt-solutions-and-options/

Le parallèle avec la proposition de consommateur n'est pas sans fondement. En effet, le rééchelonnement des paiements est l'une des mesures possibles en cas de « proposition de consommateur⁶³ », que le surintendant des faillites définit comme suit :

Proposition de consommateur

La proposition de consommateur est une procédure officielle régie par la Loi sur la faillite et l'insolvabilité en vertu de laquelle le débiteur, de concert avec un SAI [syndic autorisé en insolvabilité], propose un arrangement à ses créancier [sic] consistant soit à payer un pourcentage de ses dettes sur une période donnée, soit à rééchelonner les remboursements sur une plus longue période, ou une combinaison des deux. Cette option s'offre aux personnes dont les dettes ne dépassent pas 250 000 \$, en excluant les dettes qui sont garanties par la résidence principale⁶⁴.

Or, des nuances importantes s'imposent. D'abord, seuls le syndic autorisé en insolvabilité (SAI) ou une personne nommée par le Bureau du surintendant des faillites peuvent faire une proposition de consommateur. Cela s'explique par le fait que la proposition de consommateur, telle que prévue par la loi, aura pour effet de libérer le débiteur, et que cette libération liera tous les créanciers que la loi autorise à inclure dans une telle proposition, et pas seulement ceux qui auront accepté la proposition. Un tiers qui n'est pas syndic n'aura bien entendu aucune autorité pour déposer une proposition qui entraînera de tels effets.

Bien que certaines entreprises estiment qu'il est légitime de mentionner les propositions de consommateurs dans leurs représentations, puisqu'ils référeront à un syndic le consommateur pour qui cette solution serait applicable, il nous est tout de même permis de nous interroger.

Si ces entreprises font réellement allusion à la proposition de consommateur prévue à la loi, pourquoi ne pas mentionner aussi l'autre option, beaucoup plus avantageuse pour le consommateur, qui consiste à ne payer qu'un pourcentage de ses dettes sur une période donnée en vue d'obtenir une libération ?

AJB Solutions, qui mentionne parmi *les solutions* qui *commencent par AJB* tant la proposition de consommateur que la faillite, assure que ces procédures sont faites par les syndics et que l'entreprise y redirigera les consommateurs. On peut alors se demander pourquoi un consommateur aurait à passer d'abord par un tel intermédiaire, alors qu'il pourrait s'adresser directement au syndic. On peut aussi se demander pourquoi le site Internet de l'entreprise indique : « *Avant la faillite ou les syndics, c'est AJB solutions* », alors que certaines des solutions proposées exigent le recours au syndic, et « *AJB solutions vous offre l'option la moins coûteuse* », alors que le recours à un intermédiaire superflu ne peut qu'augmenter inutilement les coûts.

⁶³ Cette procédure est prévue aux articles 66.11-66.4 de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité*, L.R.C. 1985, c. B-3.

⁶⁴ Bureau du surintendant des faillites, *Définitions*. <https://www.ic.gc.ca/eic/site/bsf-osb.nsf/fra/br01467.html#p> (page consultée le 3 octobre 2016).





Ajoutons que les syndics doivent eux-mêmes rencontrer les consommateurs qui ont des difficultés financières afin d'évaluer la meilleure solution dans chaque situation. De plus, leurs honoraires sont fixés par la loi et varient selon la capacité de payer du consommateur. Plusieurs syndics offrent une consultation initiale gratuite.


D'autres entreprises qui mentionnent la proposition de consommateur comme solution aux consommateurs endettés (voir l'illustration 2) admettent d'emblée, fièrement, ne pas être des syndics, et insistent que c'est l'une des raisons pour lesquelles les consommateurs devraient justement se tourner vers elles.

Illustration 4

WHY CHOOSE DEBT RELIEF CANADA?

1. Completely FREE, no-obligation consultation.
2. Fully confidential - we respect your privacy.
3. Courteous, helpful and understanding staff.
4. A proven track record of success.
5. We are NOT bankruptcy trustees.

READY TO GET STARTED?
Contact us today to find out more!
1.855.305.9940    
TOLL FREE

website design by 

Source : www.reliefcanada.ca/debt-solutions-and-options/

Profitons de ce curieux argument de vente pour souligner une pratique que l'on remarque aussi bien ici qu'en matière de redressement financier ou de règlement de dettes : les mises en garde contre les syndics ou la faillite, et la multiplication des avis selon lesquels la faillite peut avoir des séquelles beaucoup plus importantes pour le consommateur que les autres solutions envisageables. Si la faillite peut être considérée comme la solution ultime pour le consommateur insolvable, il peut aussi s'agir de la meilleure solution. Celle qui consiste à payer un intermédiaire pendant un certain temps pour repousser l'inévitable, ou à payer pour se faire finalement rediriger vers un syndic pourrait bien ne sembler une solution préférable que pour celui qui encaissera ces paiements entre-temps. Les entreprises de règlement de dettes insistent souvent sur la différence entre eux, qui n'ont comme préoccupation que le meilleur intérêt du consommateur, et les syndics, et même les *credit counsellors*, qui œuvrent principalement, selon elles, au bénéfice des créanciers⁶⁵.

⁶⁵ Voir notamment un article de Tracy Sherlock du Vancouver Sun dans lequel le président de la Canadian Association of Debt Assistance (qui regroupait Cambridge Life Solutions, Canada Debt Settlement et Total Debt Freedom) avance cet argument et la page «About us» du site de la TDF Debt Advisory Law, qui enfonce le même clou sur sa page de présentation. Voir notamment :

SHERLOCK, Tracy. *Debt takes victims into a murky world*, Vancouver Sun, Vancouver, Colombie-Britannique, 13 mars 2013, 6 pages. <https://www.sands-trustee.com/wp-content/uploads/2013/07/VancouverSun-March-13.pdf> (document consulté le 18 octobre 2016).

TDF Debt Advisory Law, page «About us», Whitby, Ontario. <https://debtconsolidationlaw.ca/about-us/> (page consultée le 2 octobre 2016).

Au cours de notre enquête, nous avons identifié une entreprise très en vue, particulièrement au Québec, qui semble proposer de manière prédominante au consommateur l'administration des ententes de paiement avec ses créanciers. Cela ne signifie pas pour autant qu'il s'agit d'un service qui est rarement offert au consommateur ; ce service est souvent offert avec d'autres types de services, notamment par les entreprises qui proposent de manière prédominante le service de règlement de dettes.

Tableau 2

Entreprise	Territoire desservi	Modèle hybride
AJB solutions W : ajbsolutions.ca	QC	Oui M4-Entente avec les créanciers M5-Prêt de consolidation M6-Faillite Et dépôt volontaire

Il a été difficile pour nous d'établir le montant des honoraires exigé pour ce type de service ; cette information n'est pas disponible sur leurs sites Internet et nous n'avons pu l'obtenir non plus lors de notre enquête téléphonique. Toutefois, dans un article publié par La Presse en 2013, le quotidien mentionne des frais de 400 \$ exigés par AJB solution pour une proposition de consommateur⁶⁶...

Ce type de service est celui qui semble le plus inutile parmi tous ceux que nous avons identifiés. Lorsque l'entreprise annonce, parmi les solutions offertes, la proposition de consommateur, il importe de répéter qu'un simple service de référence vers un syndic, si des frais sont imposés pour ce faire, ne procure absolument aucun avantage au consommateur. Au cours de notre enquête téléphonique, l'entreprise nous a expliqué que des frais sont imposés parce qu'elle représentera le consommateur auprès du syndic afin que ce dernier fasse une proposition de consommateur. Le consommateur n'a évidemment besoin d'aucune représentation de ce type auprès du syndic, et un professionnel dont c'est l'une des compétences exclusives n'aura évidemment pas besoin de se faire conseiller par une entreprise commerciale sur la meilleure marche à suivre en matière d'insolvabilité.

Dans le préambule d'un contrat de 2014 de Groupe Solution2 dont nous avons obtenu copie, la confusion que ces entreprises entretiennent chez les consommateurs relativement à la proposition de consommateur se manifeste dans deux des Attendus du préambule. Le premier exprime la confusion entre deux moyens de régler les dettes, la consolidation et la proposition de consommateur : « *Attendu le Client accepte que la consolidation de ses dettes doit passer par une proposition de consommateur* ». Le second semble ignorer l'effet de la proposition de consommateur : « *Attendu que le Client ne veut pas faire faillite et veut démontrer par la proposition de consommateur son engagement afin de régler ses dettes et reconstruire son avenir financier* ».

⁶⁶ *Op. cit.* note 38, **DUCAS, Isabelle**. *Des redresseurs financiers sous surveillance*.

Le contrat en question n'est pas signé par un syndic, mais par un Conseiller en budget familial. Outre l'analyse de la situation financière du client (que devra refaire un syndic), la « participation à la prise de conscience du client », la conception d'un « budget primaire » et une formation sur la « philosophie budgétaire », la seule obligation de l'entreprise se résume à « Sélectionner le syndic adéquat afin de respecter les attentes budgétaires du Client et le pourcentage de remboursement de ce dernier », ce qui, encore une fois, devra être évalué par le syndic et qui sera inclus dans ses propres honoraires. Le tout, chez GS2, pour « seulement » 2 471,96 \$⁶⁷.

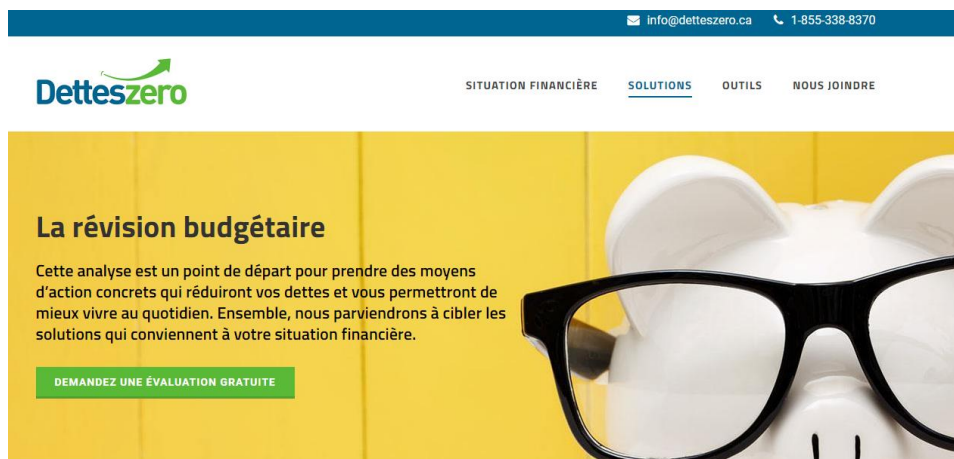
2.2.3 Catégorie M3 : Conseil budgétaire

Bon nombre d'entreprises de redressement financier et de règlement de dettes offrent aux consommateurs des services de conseils budgétaires afin de leur permettre une meilleure reprise en main de leur situation financière. L'établissement d'un budget commence habituellement par la compilation des revenus et des dépenses. Il n'existe toutefois pas de guide ou de compilation des meilleures pratiques de l'industrie en la matière. Il est donc impossible de savoir précisément avec quel degré de sérieux et de professionnalisme ce service est offert par ce type d'entreprise à but lucratif.

Il faut admettre que, instinctivement, nous aurions tendance à nous méfier de la neutralité des services de consultation budgétaire offerts en lien avec d'autres services. Si les profits de l'entreprise proviennent de l'octroi de crédit, ne devrait-on pas craindre que le budget qu'elle aidera à établir cherche à démontrer que le consommateur aurait bel et bien la capacité de rembourser ?

⁶⁷ Un autre contrat de la même entreprise, signé cinq mois plus tard, indique les pourcentages relatifs que représentent sur l'ensemble les services énumérés : l'analyse complète de la situation financière du client (20 %) ; participer à la prise de conscience du client (20 %) ; conception d'un budget primaire (25 %), etc. Dans ce dossier, le contrat, le budget et la Déclaration de prise de conscience ont tous été signés le même jour. Un contrat de prêt a été conclu à l'adresse de Solution2 avec une compagnie prêteuse tierce pour un montant égal aux honoraires de Solutions2. Daté du 21 mai, le contrat de prêt prévoit un premier remboursement le 6 avril, soit la date de la signature du contrat que le consommateur a conclu avec Solution2.

Illustration 5



Source : www.detteszero.ca/solutions/revision-budgetaire/

Nous n'avons pas recensé une seule entreprise qui offrait de manière prédominante des services de conseils budgétaires. Toutefois, ce service était offert accessoirement par beaucoup d'entreprises qui offrent des services dans les autres catégories.

Bien entendu, l'établissement d'un budget revêt une importance cruciale pour un consommateur qui vit une situation financière difficile et qui désire en reprendre le contrôle. Il existe heureusement au Québec et dans les autres provinces des organismes sans but lucratif qui ont en la matière une grande expertise. Si les Credit Counselling, qui offrent des consultations budgétaires et de l'aide au remboursement des dettes par « debt pooling », sont bien établis presque partout au Canada, ce sont les Associations coopératives d'économie familiale et d'autres groupes communautaires du même type qui, au Québec, sont spécialisés dans le conseil budgétaire.

Si ces organismes québécois interviennent plus largement en matière de défense des droits des consommateurs, les associations québécoises n'offrent pas de services de remboursement de dettes. Elles interviendront par contre au besoin pour assister les consommateurs dans des démarches de négociation auprès des entreprises, et aideront les consommateurs, notamment, à conclure des ententes avec Hydro-Québec dans le cadre des programmes destinés aux ménages à faible revenu (à l'élaboration et au suivi desquels elles participent par ailleurs). Ces organismes sans but lucratif offrent donc de manière impartiale des services de consultation budgétaire destinés à renforcer l'autonomie dans la prise de décision sur les questions de finances personnelles. Ils partagent des valeurs communes et assurent une formation adéquate des conseillers qui interviendront auprès des personnes qui les consultent⁶⁸.

⁶⁸ Un énoncé des valeurs des conseillers budgétaires a d'ailleurs été adopté, et un Guide de formation des conseillers budgétaires a été élaboré en collaboration avec l'Université de Sherbrooke.

2.2.4 Catégorie M4 : Négociation et règlement de dettes

Un nombre important d'entreprises offrent des services de règlement de dettes aux consommateurs. Les ententes que ces entreprises disent pouvoir obtenir suite à leurs négociations pourront être de deux types : une entente pour le paiement immédiat aux créanciers d'une somme globale représentant une portion des montants dus ou pour un rééchelonnement des paiements sur une période plus étendue. Nous y reviendrons un plus loin, mais le modèle de facturation pour ces services diffère aussi, selon le type de service offert, le modèle privilégié par l'entreprise ou encore selon la réglementation en vigueur sur le territoire desservi. Les entreprises font miroiter des réductions de dettes importantes, qui peuvent varier entre 30 et 85 %. Elles promettent de mettre un terme aux demandes des créanciers qui exigent le remboursement des dettes qui leur sont dues et assurent que le consommateur pourra grâce à leurs services retrouver sa liberté financière.

Illustration 6



Source : photo prise dans la région de Montréal le 27 mai 2017⁶⁹.

⁶⁹ On remarquera que le site Internet de cette entreprise annonce plutôt une réduction de 80 % du taux d'endettement. **4 PILLARS**. <https://www.4pillars.ca/fr>

La durée qui est généralement prévue pour compléter les différents programmes de règlement de dettes de ce type d'entreprises varie entre 3 et 5 ans.

Illustration 7



Source : www.totaldebtfreedom.ca

C'est dans cette catégorie que nous avons recensé le plus grand nombre d'entreprises : 14 des 19 entreprises étudiées dans notre rapport offrent en effet ce type de service, souvent jumelé à un ou plusieurs autres. Parmi elles se trouve Total Debt Freedom, créée à Toronto en 2004, une des premières entreprises de règlement de dettes à concentrer ses activités au Canada⁷⁰.

⁷⁰ MCCLEARN, Mattew, et Richard WARNICA. *Debt-settlement companies Draw Increasing Criticism*, Canadian Business Magazine, Toronto, Ontario, 20 septembre 2012. <http://www.canadianbusiness.com/business-news/industries/financial/debt-settlement-companies-draw-increasing-criticism/> (page consultée le 13 octobre 2016).

Tableau 3

Entreprise	Territoire desservi	Modèle hybride
Cambridge Life Solutions W: www.cambridgelifesolutions.ca/	N/A	Non
Total Debt Freedom W : www.totaldebtfreedom.ca	ON	Non
Canada Debt Settlements W : http://www.canadadebtsettlements.ca	ON	Non
Groupe Solution 2 W : N/A	QC	Oui M5-Prêts et Consolidation de dettes M2-Proposition de consommateur
Le petit cochon rose W : N/A	QC	Oui M5-Prêts et Consolidation de dettes M2-Proposition de consommateur
PAF redressement W : www.paf.ca/redressement	QC	Oui M2-Proposition de consommateur M3-Conseil budgétaire M5-Gestion financière
SOS dettes ⁷¹ W : www.sosdettes.ca	ON QC	Oui M3-Conseil budgétaire
1paiementparmois W : http://1paiementparmois.ca/solutions-aux-dettes/	ON QC	Oui M2-Proposition de consommateur M5-Consolidation de dettes

⁷¹ SOS Dettes est un OSBL. On ne trouve que peu d'information quant aux services et aux frais sur le site Internet de l'entreprise. Un article de La Presse publié le 10 février 2010, nous permet de savoir que SOS Dettes invitait le consommateur à faire une contribution volontaire de 50 \$ lors de la première rencontre, que SOS Dettes pouvait demander à titre de frais 10 % de la mensualité que le consommateur versait à ses créanciers et que les créanciers étaient mis à contribution (entente avec les créanciers pour approx. 22 % de la dette remboursée). Autres particularités de SOS dettes : Le programme comprend le paiement entier de la dette. L'entreprise négocie seulement la réduction des taux d'intérêt et l'élimination des frais de retard. Voir à cet effet : **TISON, Marc. À qui confesser ses problèmes d'endettement?** La Presse, Montréal, 10 février 2010. <http://affaires.lapresse.ca/finances-personnelles/planification-financiere/201002/10/01-948078-a-qui-confesser-ses-problemes-dendettement.php> (page consultée le 8 octobre 2016).

Entreprise	Territoire desservi	Modèle hybride
Loans Canada W : loanscanada.ca	BC ALB SK MB ON QC NE NB TN IPÉ	Oui En plus d'offrir différents types de prêts M1-Amélioration du dossier de crédit à l'aide d'une carte de crédit et « <i>credit rehabilitation savings program</i> » M2-Proposition de consommateur M3-Conseil budgétaire M5-Consolidation de dettes M6-Faillite
Crédit Pro W : credit-pro.ca	Montréal et Laval	Oui M2-Proposition de consommateur
Soludettes W : soludettes.ca	ON QC	Oui M6-Dépôt volontaire M5-Consolidation de dettes M5-Refinancement hypothécaire M2-Proposition de consommateur M6-Faillite
Dettes zéro W : detteszero.ca	ON QC	Oui M2-Proposition de consommateur M5-Refinancement hypothécaire M6-Dépôt volontaire M6-Faillite M3-Révision budgétaire
Full Circle Debt Solutions W: http://debtgone.ca	BC ALB With affiliates in SAS ON	Oui M2-Proposition de consommateur M3-Conseil budgétaire M6-Faillite

Les différents modèles de facturation

Les honoraires exigés par ce type d'entreprises pourront sembler assez importants, attendu que le public cible est constitué de consommateurs qui sont déjà lourdement endettés.

a) « Contingency Fee Model »

Le « *contingency fee model* » est celui que nous retrouvons le plus rarement sur le marché canadien. Dans le cadre de ce modèle de facturation, l'entreprise perçoit, à titre de paiement, un montant équivalant à un pourcentage des économies qu'a faites le client suite à la négociation à la baisse du montant de ses dettes auprès des créanciers. Ce montant n'est perçu qu'une fois la dette réglée avec le ou les créanciers par le paiement de la somme forfaitaire. Certaines réglementations américaines n'autorisent, pour les entreprises de règlement de dettes, que ce seul modèle de frais.

b) *Le modèle des frais au pourcentage de la totalité des dettes inscrites au programme*

Les frais calculés au pourcentage de la dette totale inscrite au programme sont le modèle que nous retrouvons le plus souvent sur le marché. Cambridge Life Solutions (ci-après CLS), une entreprise qui a été très présente sur le marché canadien, mais qui l'est moins depuis 2013, a été le porte-étendard de ce modèle⁷². Un contrat de l'entreprise que nous avons eu l'occasion d'analyser à l'époque révélait des frais équivalant à 30 % de la dette totale. Dans une entrevue accordée à La Presse en 2013, CLS déclarait cesser temporairement ses opérations au Québec afin de se conformer à une réglementation fédérale que l'entreprise n'a toutefois pu identifier⁷³.

Les frais exigés du consommateur en vertu de ce modèle d'affaires varieraient entre 25 et 30 % de la dette initiale du consommateur.

⁷² C'est l'étude des pratiques de cette firme qui nous a permis de mieux comprendre le fonctionnement de ce modèle et de préparer notre intervention auprès de l'Office de la protection du consommateur en vue d'une prise d'action en faveur de l'encadrement des entreprises de règlement de dettes. Voir à cet effet :

Op. cit. note 40, **UNION DES CONSOMMATEURS**, *Observations - Loi visant à lutter contre le surendettement des consommateurs et à moderniser les règles relatives au crédit à la consommation*.

⁷³ Voir à cet effet : *Op. cit.* note 38, **DUCAS, Isabelle**, *Des redresseurs financiers sous surveillance*.

Le site Internet de Cambridge Life Solutions a longtemps été inaccessible après cette date. De retour en ligne en octobre 2016, Cambridge Life Solutions est maintenant un blogue sur les finances

<http://www.cambridgelifesolutions.ca/> (page consultée le 28 octobre 2016).

L'entreprise ontarienne Total Debt Freedom fait usage de ce même modèle de facturation. D'après un contrat de l'entreprise que nous avons obtenu, les frais administratifs, pour une dette de 25 000 \$, s'élèvent à 4 465,23 \$, soit, selon l'entreprise, 17,85 % de la dette initiale du consommateur. S'ajoutent des frais de maintenance de 1 827 \$. Le total de ces frais correspond donc à 25,15 % de la dette initiale.

Illustration 8

Step 2. Speak with your customer service representative – This will be your coach for the 60 months of your program. Your coach will be available to answer all your questions and concerns they will also be the expert that will negotiate with your creditors once you have saved sufficient funds in your Settlement Savings Fund.

Listed below is the total cost of our program as discussed during your consultation and are incorporated into the attached agreement.

Total Amount of Debt Enrolled	\$25,000
Total Administration fee (17.85% of the total debt)	\$4,462.53
Total Maintenance fee	\$1827
Estimated Savings Required to Settle	\$11,250

Source : Contrat avec Total Debt Freedom

Comme on peut le lire à l'illustration qui précède, les négociations avec les créanciers ne seront entreprises qu'une fois qu'un montant suffisant aura été accumulé dans le compte détenu par l'entreprise. Un montant qui tardera à s'accumuler, puisque l'entreprise percevra ses honoraires à partir des sommes déposées dans le compte pendant, dans notre exemple, les 24 premiers mois (voir le Tableau 4).

Cette façon de procéder, qualifiée de «*front-loaded fees*», est une autre des caractéristiques de ce modèle d'affaires. Analysons un peu les conséquences pour le consommateur.

L'illustration qui précède indique que l'entreprise s'attend du consommateur à ce qu'il dépose au compte détenu par l'entreprise un montant (estimé) de 11 250 \$, qui servira à effectuer un paiement global à titre de règlement de dettes totalisant 25 000 \$. Un montant de règlement qui devra d'abord, bien entendu, être accepté par les créanciers, une acceptation qui ne pourra être acquise que suite aux négociations qui, comme nous le voyions, ne seront entreprises que lorsque le montant aura été déposé au compte par le débiteur.

Le « programme » de l'entreprise prévoit des versements mensuels par le consommateur de 296,95 \$. Le tableau qui suit indique comment seront utilisés ces versements.

Tableau 4

Payment Date	Total Monthly Cost	Administration Fee	Maintenance Fee	Settlement Savings Fund (SSF)
07/20/2017	\$296.95	\$266.50	\$30.45	\$0.00
08/20/2017	\$296.95	\$266.50	\$30.45	\$0.00
09/20/2017	\$296.95	\$266.50	\$30.45	\$0.00
10/20/2017	\$296.95	\$166.50	\$30.45	\$100.00
11/20/2017	\$296.95	\$166.50	\$30.45	\$100.00
12/20/2017	\$296.95	\$166.50	\$30.45	\$100.00
01/20/2018	\$296.95	\$166.50	\$30.45	\$100.00
02/20/2018	\$296.95	\$166.50	\$30.45	\$100.00
03/20/2018	\$296.95	\$166.50	\$30.45	\$100.00
04/20/2018	\$296.95	\$166.50	\$30.45	\$100.00
05/20/2018	\$296.95	\$166.50	\$30.45	\$100.00
06/20/2018	\$296.95	\$166.50	\$30.45	\$100.00
07/20/2018	\$296.95	\$166.50	\$30.45	\$100.00
08/20/2018	\$296.95	\$166.50	\$30.45	\$100.00
09/20/2018	\$296.95	\$166.50	\$30.45	\$100.00
10/20/2018	\$296.95	\$166.50	\$30.45	\$100.00
11/20/2018	\$296.95	\$166.50	\$30.45	\$100.00
12/20/2018	\$296.95	\$166.50	\$30.45	\$100.00
01/20/2019	\$296.95	\$166.50	\$30.45	\$100.00
02/20/2019	\$296.95	\$166.50	\$30.45	\$100.00
03/20/2019	\$296.95	\$166.50	\$30.45	\$100.00
04/20/2019	\$296.95	\$166.50	\$30.45	\$100.00
05/20/2019	\$296.95	\$166.50	\$30.45	\$100.00
06/20/2019	\$296.95	\$166.50	\$30.45	\$100.00
07/20/2019	\$296.95	\$166.53	\$30.45	\$99.97
08/20/2019	\$289.02	\$0.00	\$30.45	\$258.57
09/20/2019	\$289.02	\$0.00	\$30.45	\$258.57
10/20/2019	\$289.02	\$0.00	\$30.45	\$258.57

Source : Contrat avec Total Debt Freedom- 28 premiers mois d'un programme de 60 mois.

On constate donc que, si les créanciers devront attendre pour voir la couleur de leur argent, l'entreprise de règlement de dette se réservera la part du lion pendant les 2 premières années que durera le programme. Sur les premiers 7 423,75 \$ que le débiteur aura alors déposés, seuls 2 200 \$ se seront accumulés dans le compte destiné au règlement. Mais l'entreprise aura pour sa part récolté 5 200 \$, soit la presque totalité de ses frais et honoraires, alors que le travail sur le règlement n'est toujours pas commencé. Si le rythme prévu se maintient, le consommateur a encore 35 versements mensuels à effectuer avant que le montant « estimé » du règlement soit accumulé dans le compte prévu à cette fin. Et l'entreprise pourra alors, enfin, commencer à négocier des dettes qui, cinq ans après le début du programme, seront vraisemblablement prescrites depuis quelques années (au Québec, en Ontario, en Alberta, en Saskatchewan, en Colombie-Britannique et à Terre-Neuve et Labrador, à tout le moins)... à moins bien entendu que les créanciers n'aient entre-temps entrepris des recours ou obtenu du débiteur une reconnaissance de dettes.

Pour régler une dette de 25 000 \$, le consommateur aura donc déboursé, s'il complète le programme et que l'offre de règlement estimée (sur la base des taux de règlement moyens déclarés à 45 % du montant dû⁷⁴) est acceptée, 17 539,53 \$ (11 250 \$ pour le règlement, 4 462 \$ d'honoraires [les « frais d'administration », calculés à 17,85 % du montant total de la dette] et 1 827 \$ de frais de maintenance) ce qui représente une économie de 7 460,47 \$ (ou près de 30 %).

Si nous mentionnons la question de la prescription et des recours des créanciers, c'est notamment parce que le consommateur qui versera des mensualités à une entreprise qui lui a assuré qu'elle s'occupait de ses dettes cessera vraisemblablement de payer ses créanciers. Il y a fort à parier que plusieurs d'entre eux réagiront alors, certainement en mettant une note au dossier de crédit, et possiblement en entreprenant des recours ou en s'adressant à une agence de recouvrement qui tentera à tout le moins d'obtenir des reconnaissances de dettes. Outre le paiement de frais élevés, et un paiement exigé à l'avance, qui plus est, et ce, sans aucune garantie⁷⁵, les conséquences du défaut de payer ses créanciers pendant un programme semblable sont certainement dignes de faire l'objet de sérieuses mises en garde.

Nous reviendrons plus loin sur les encadrements adoptés par certaines provinces. Signalons tout de même que les professionnels qui négocient le règlement de dettes sont souvent, comme nous le verrons, exclus de l'encadrement prévu. Au cours de notre enquête client mystère, nous avons contacté Total Debt Freedom au numéro affiché sur leur site Internet et nous avons noté que la réceptionniste a répondu « *TDF Debt Advisory Law PC, good morning!* ». D'après son site Web, *TDF Debt Advisory Law PC* est une firme d'avocats ontarienne (malgré que le site mentionne « *Our team of lawyers [and] paralegals* », le lien « *Ours Professionals* » ne liste qu'un seul avocat et un seul *parajuriste*) qui se spécialise dans la négociation et la réduction de dettes⁷⁶. Interrogé à ce sujet, le représentant de l'entreprise nous a expliqué que les avocats sont les mieux placés pour négocier avec les créanciers, incluant les institutions financières, et que leurs frais sont inclus dans le contrat qui intervient entre le consommateur et Total Debt Freedom. Est-ce une preuve de la présence de l'*attorney model* en Ontario, un moyen qu'ont trouvé les entreprises de règlement de dettes pour déjouer la réglementation des frais et des conditions de perception ? Nous y reviendrons un peu plus tard.

⁷⁴ Le contrat de TDF prévoit toutefois que ce n'est que dans les cas où l'entreprise se trouve dans l'impossibilité de réduire une dette de moins de 15 % qu'une proportion équivalant à 17,85 % (soit uniquement les frais d'administration) du montant initial de cette dette sera remboursée, à condition que le client ait respecté toutes ses obligations et que le fonds de règlement soit en règle. « LIMITED SERVICE GUARANTEE. If TDF is unable to reduce the balance on any enrolled debt by at least fifteen percent (15%) on an enrolled account, TDF will refund Client an amount equal to 17.85% of that particular account balance at initial enrollment. Client must be in good standing with TDF, and have sufficient funds to settle in order to be eligible for service guarantee. »

⁷⁵ Le contrat de TDF, par exemple, inclut la clause suivante : « ADDITIONAL AGREEMENTS BY CLIENT - (vii) TDF makes no guarantee regarding the outcome or success with respect to Negotiating and Settlement and TDF does not have or hold any power to guarantee any certain outcome in favour of Client; »

⁷⁶ TDF Debt Advisory Law, page « *Your Team of Dedicated Debt Negotiation Professionals in Canada* », Whitby, Ontario. <https://debtconsolidationlaw.ca> (page consultée le 28 octobre 2016).

Parmi les représentations qui sont faites aux consommateurs par les entreprises qui correspondent à ce modèle, on retrouve, de façon presque systématique, celles selon lesquelles l'inscription dans un tel programme de règlement de dettes fera cesser les tentatives de recouvrement des créanciers :

Our Partners can stop the harassing phone calls and help get you back on your feet. Reduce your monthly payments, and make life affordable once again. Our experts will monitor and manage your credit while you are in the process of restructuring your debts. Once you have completed your debt settlement program, we will be there to help you rebuild new, healthy and responsible credit. Call us today and find out your best debt settlement option⁷⁷.

Comme nous le verrons plus loin, cela pourrait toutefois ne pas être le cas.

On retrouve aussi des représentations à l'effet que les intérêts cesseront d'augmenter et que le consommateur n'aura qu'un seul paiement à faire. Cette représentation est difficilement compréhensible : si une dette n'est pas payée, les intérêts s'accumuleront forcément. À moins que des négociations soient entreprises pour faire suspendre ou diminuer les intérêts – mais on a vu que ce n'est pas ce à quoi s'engagent ces entreprises. Et, comme nous le mentionnions, si le consommateur cesse de faire ses paiements auprès de ces créanciers, il risque d'être en défaut et d'amener ses créanciers à réagir.

Le contrat de Total Debt Freedom que nous avons étudié avise par contre le consommateur, indirectement, des risques du programme :

ADDITIONAL AGREEMENTS BY CLIENT

(ix) Client understands contracted credit accounts will continue to accrue interest and/or late fees until accounts are settled,

(x) Client understands creditors may impose other penalties as a result of delinquent payments including but not limited to: the reporting of delinquency to credit bureaus, the filing of a lawsuit to collect subject debts if the creditor is unwilling to accept a settlement offer, or Client is unable to propose a settlement offer acceptable to creditor,

(xi) Client understands the services of TDF may have a negative impact on some credit reports,

⁷⁷ CANADA CREDIT FIX. http://www.canadacreditfix.com/avoid_bankruptcy.php

Pour ce qui est des instructions à ne pas communiquer avec ses créanciers, le texte du contrat semble porter un double message. On doit probablement en déduire que les « Additional agreements » parlent du passé et les « Creditor Communication » du futur :

ADDITIONAL AGREEMENTS BY CLIENT

(xii) [...] TDF has not provided Client with any advice or recommendation regarding the reduction or termination of payments to Client's creditors and any such action by the Client at any time was as a direct result of the Client's sole and absolute discretion and the Client's sole and final decision.

CREDITOR COMMUNICATION.

Client hereby agrees and acknowledges that:

(i) TDF does not contact and negotiate with creditor until such time as sufficient funds have accumulated to propose a settlement.

(ii) Client is not to engage creditors in any discussion regarding the debts enrolled, this includes discussion of alternate arrangements or any communication whatsoever regarding their debts enrolled with TDF

(iii) Client understands creditors may continue to attempt to communicate with client in writing or by mail.

(iv) Client will read and adopt the instructions outlined in the Welcome Package regarding the handling of creditor communication.

On doit donc comprendre que, malgré les risques contre lesquels TDF met en garde les consommateurs, elle les invite tout de même à cesser les communications avec les créanciers, après les avoir avisés qu'elle-même ne communiquerait pas non plus avec eux. Le contrat signale dans une autre de ses sections que le «Welcome Package» dont il est question ne sera expédié au consommateur que cinq jours après qu'il ait effectué son premier paiement à l'entreprise.

Pour convaincre les consommateurs que leurs services sont véritablement efficaces, ces entreprises déclarent des taux d'achèvement des programmes de remboursement impressionnants. Difficile en effet de douter de l'efficacité du programme quand l'entreprise affirme : « **97 % de nos clients complètent les plans que nous mettons sur pied avec succès et se libèrent de leurs dettes**⁷⁸. » Nous ne disposons évidemment pas des données nécessaires pour vérifier cette allégation. Le président de la *Canadian Association of Debt Assistance* (qui regroupait Cambridge Life Solutions, Canada Debt Settlement et Total Debt Freedom) indiquait dans une entrevue, en 2013, que 75 % de leurs clients réussissent à payer leurs dettes à l'intérieur d'un délai de 36 mois⁷⁹.

⁷⁸ **4 PILLARS**, <https://www.4pillars.ca/fr>

⁷⁹ *Op. cit.*, note 64, **SHERLOCK, Tracy**. *Debt takes victims into a murky world.*

Nous ne sommes pas non plus en mesure de vérifier la véracité de ces propos. Les enquêtes menées aux États-Unis rapportaient des taux de réussite de loin inférieurs, voire franchement inquiétants :

FTC and state investigations in the U.S. have found that less than 10 per cent of consumers typically complete debt settlement programs there, according to the U.S. Government Accountability Office⁸⁰.

Parmi les autres représentations des entreprises de règlement de dettes qui pourraient sembler problématiques, on pourrait par exemple relever celles du type suivant. On se rappellera que, dans l'historique, nous relevions des critiques qui plaidaient que le fait de régler ces entreprises équivalait à les légitimer. Les entreprises semblent bien l'avoir compris ; celle-ci, par exemple qui laisse entendre qu'elle est autorisée par le gouvernement qui ne lui a pourtant qu'exigé d'obtenir un permis :

Proudly licensed by the Ministry of Government and Consumer Services, [...] ⁸¹

Lors de notre examen des sites Internet afin d'y trouver des détails sur les conditions applicables aux offres des entreprises examinées, de même que lors de notre enquête client mystère, nous avons constaté que les renseignements recherchés sur les services offerts ou sur les prix n'étaient disponibles que si un formulaire en ligne était complété au préalable. Cette pratique nous a semblée dérangement, pour une question de transparence, tout d'abord, puis parce que les formulaires en question sont souvent assez élaborés et nécessitent la transmission de données personnelles assez complètes.

Un autre contrat du Groupe Solution2 que nous avons eu l'occasion d'examiner, daté de janvier 2016, mentionnait cette fois parmi les « prestations à fournir au client » (en plus des participations aux prises de conscience et autres explications sur la philosophie budgétaire) : « Préparer le dossier et négocier des ententes de paiement auprès des créanciers », plutôt qu'une simple référence à un syndic. Le contrat de prestations de services prévoit que les honoraires de GS2 sont payés à même les mensualités décrites au sous-paragraphe 4.1.1. Soulignons au passage que le contrat prévoit bel et bien des mensualités, dont les montants doivent servir à « normaliser sa situation d'endettement », mais qu'il ne contient pas de paragraphe 4.1.1. Nous n'avons trouvé nulle part dans le contrat de quatre pages dont nous avons obtenu copie ni dans les cinq annexes de mention sur le montant ou le mode de calcul des honoraires de GS2. Une mention à la clause 6 du contrat précise toutefois que « *Si le Client est considéré comme étant en défaut au moment où les versements aux créanciers sont effectués [soit une fois tous les six mois], le montant des paiements mensuels ayant été cumulé depuis la dernière date de versement aux créanciers sera affecté aux honoraires de GS2 en priorité* ».

⁸⁰ **WARNICA, Richard.** *Growing (debt) pains*, MacLean's Magazine, Toronto, Ontario, 22 mars 2012. <http://www.macleans.ca/economy/business/growing-debt-pains/> (page consultée le 23 octobre 2016).

⁸¹ **CANADA DEBT SETTLEMENTS**, page « *Frequently Asked Questions (FAQ)* ». <http://www.canadadebtsettlements.ca/services/FAQ> (page consultée le 18 octobre 2016).

Une des annexes au contrat porte comme titre « La négociation avec vos créanciers » (annexe A) ; il s'agit en réalité du mandat que le client donne à GS2 de négocier avec ses créanciers afin d'obtenir une entente de paiement. Dans cette « annexe » que le client signe à titre de mandant, on retrouve la clause suivante : « *Le mandant reconnaît que toute intervention verbale ou écrite, dans le dossier à l'intérieur du terme, doit être faite uniquement par le mandataire. Le mandataire ne sera pas aucunement tenu responsable des impacts ou dénouements négatifs d'une telle intervention.* » Cela n'est pas rassurant, mais on soulignera avec une pointe d'ironie que GS2 a inclus dans les Attendus du contrat que « *le Client, toutes considérations faites, estime que GS2 est qualifié pour le guider dans sa restructuration budgétaire et que ce service privilégiera ses intérêts propres* ». Ses intérêts propres ?

Un contrat presque identique signé deux mois plus tard avec le même GS2 répète la même référence au paragraphe 4.1.1 inexistant et ne dévoile toujours pas le calcul des honoraires. Le budget du Client joint au dossier indique un déficit mensuel de 15,74 \$. Les mensualités que le Client s'engage à verser pour « normaliser sa situation d'endettement » seront donc de 300 \$, ces sommes devant être distribuées tous les six mois à ses créanciers pendant quatre ans. Le Client, rappelons-le, « *toutes considérations faites, estime que GS2 est qualifié pour le guider dans sa restructuration budgétaire et que ce service privilégiera ses intérêts propres* ». Nous nous permettrons, « *toutes considérations faites* », de ne pas en arriver aux mêmes conclusions que le Client.

2.2.5 Catégorie M5 : Prêts pour redressement de crédit et consolidation de dettes

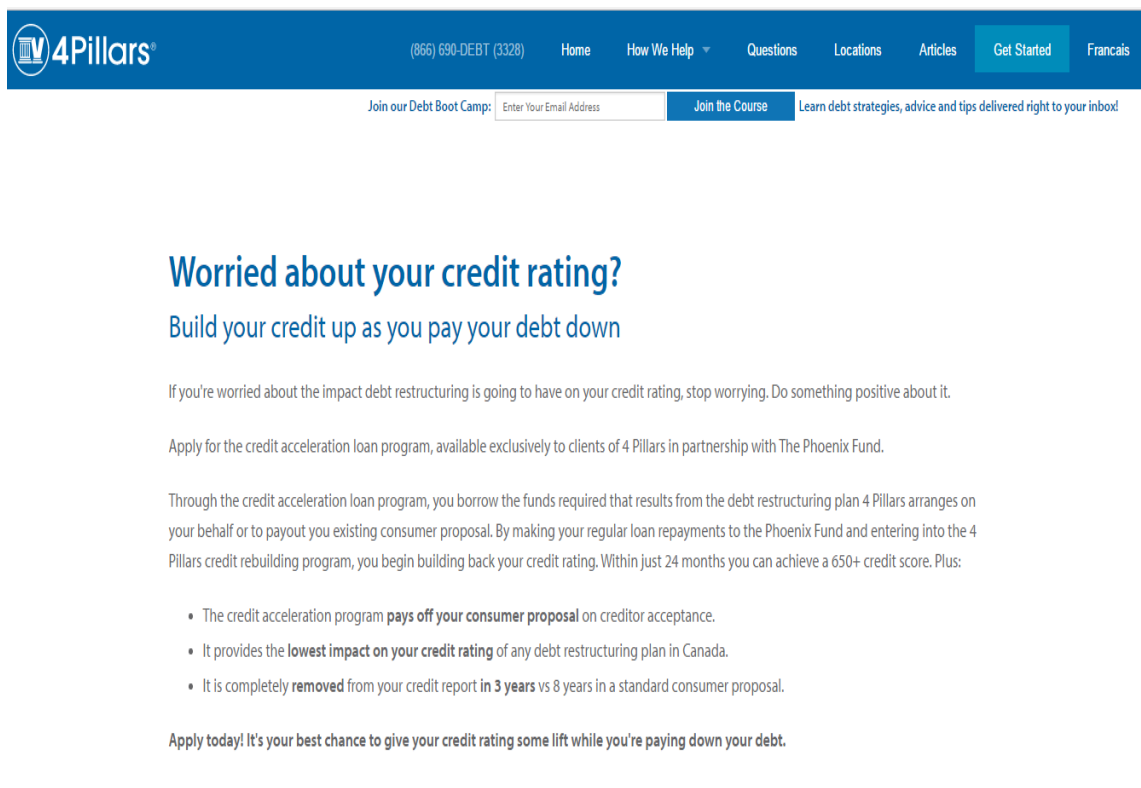
Certaines entreprises offrent des prêts aux consommateurs lourdement endettés afin de permettre à ces derniers de consolider leurs dettes et d'améliorer le dossier de crédit en y inscrivant des notes favorables. Le plan de consolidation peut être dans les faits un plan de règlement de dettes formulé par la même entreprise et le montant du prêt destiné à améliorer le dossier de crédit peut être destiné à payer le plan de « reconstruction du crédit » proposé par l'entreprise. Les prêts en question seront généralement accordés par une entreprise tierce.

L'entreprise 4 Piliers va même jusqu'à proposer d'aider à l'obtention de crédit qui servira à faire en bloc les paiements exigés par une proposition de consommateur déposée auprès d'un syndic. Semblant ignorer le mécanisme de l'inscription d'une proposition de consommateurs dans un dossier de crédit, l'entreprise vante les mérites de son plan : « *By paying off your consumer proposal it will immediately report as fully satisfied*⁸² ».

⁸² **4 PILLARS**, page «Worried about your credit rating?» https://www.4pillars.ca/howwehelp/consolidation_loan. Curieusement, on ne trouve pas dans le menu de la version française du site, sous « *Comment nous aidons* », de lien correspondant à celui qui se trouve dans la version anglaise sous « *How We Help* » et qui propose les « *Consolidated Loans* »

Ce prêt semble être offert dans le cadre d'un « *credit acceleration loan* », qui permet de participer au « *credit rebuilding program* ».

Illustration 9



4Pillars (866) 690-DEBT (3328) Home How We Help ▾ Questions Locations Articles Get Started Français

Join our Debt Boot Camp: [Join the Course](#) Learn debt strategies, advice and tips delivered right to your inbox!

Worried about your credit rating?

Build your credit up as you pay your debt down

If you're worried about the impact debt restructuring is going to have on your credit rating, stop worrying. Do something positive about it.

Apply for the credit acceleration loan program, available exclusively to clients of 4 Pillars in partnership with The Phoenix Fund.

Through the credit acceleration loan program, you borrow the funds required that results from the debt restructuring plan 4 Pillars arranges on your behalf or to payout you existing consumer proposal. By making your regular loan repayments to the Phoenix Fund and entering into the 4 Pillars credit rebuilding program, you begin building back your credit rating. Within just 24 months you can achieve a 650+ credit score. Plus:

- The credit acceleration program **pays off your consumer proposal** on creditor acceptance.
- It provides the **lowest impact on your credit rating** of any debt restructuring plan in Canada.
- It is completely **removed** from your credit report in **3 years** vs 8 years in a standard consumer proposal.

Apply today! It's your best chance to give your credit rating some lift while you're paying down your debt.

Source : www.4pillars.ca/howwehelp/consolidation_loan

Des 19 entreprises que nous avons étudiées, nous en avons recensé deux qui offrent des prêts et de la consolidation de dettes.

Tableau 5

Entreprise	Territoire desservi	Modèle hybride
4 Piliers Groupe-Conseil W : https://www.4pillars.ca	Plusieurs bureaux dans chaque province 50 bureaux au Canada	Oui M1-Réparation dossier de crédit/cote de crédit M2-Administration entente/proposition de consommateur M3-Conseil budgétaire
Solution dette point com W : www.solution-dette.com	QC	Oui M2-Administration des ententes/proposition de consommateur M3- Conseil budgétaire

Les résultats attendus qui sont présentés aux consommateurs sont notamment un paiement mensuel moins important par rapport à ce qu'ils payaient à leurs différents créanciers ainsi qu'une amélioration de leur score de crédit, vu les paiements faits auprès du tiers prêteur affilié à l'agence. Les entreprises qui offrent également des services de règlement de dettes promettent des réductions substantielles, pouvant atteindre 80 %. Certains affirment même qu'ils sont en mesure d'offrir des prêts à des taux d'intérêt moins élevés que ceux qui sont exigés par les créanciers actuels du débiteur.

Les programmes de remboursement semblent généralement durer entre 3 et 5 ans. Dans cette catégorie de service, il est extrêmement difficile d'établir les frais que devront payer les consommateurs qui ont recours aux services de ce type d'entreprises. Les représentations faites au consommateur ne sont d'aucun secours pour les déterminer. Certaines peuvent même apparaître un peu louches. Celle-ci, par exemple, qui semble dire une chose et son contraire : « il n'en coûte rien de faire la demande de prêt visant à consolider toutes vos dettes en une seule. Toutefois, des frais peuvent être exigés pour l'ouverture de votre dossier⁸³. »

⁸³ SOLUTION DETTE. <http://solution-dette.com/>

2.3 Les problématiques observées au Canada — récapitulation

L'industrie de règlement de dettes et de redressement financier a fait au Canada, au courant des dernières années, l'objet d'une importante couverture médiatique. Le résumé des problématiques qui suit fait notamment appel aux divers articles rédigés par des journalistes intéressés par la question, ainsi qu'aux éléments rapportés par des professionnels du milieu financier et par les organismes de défenses des droits des consommateurs, de même qu'aux constats de notre étude terrain.

Nous tenterons ici de classer par thèmes les différents problèmes observés ou rapportés par les différents acteurs.

2.3.1 Thèmes

a) Représentations trompeuses

Certaines représentations faites par les agences de règlement de dettes et de redressement financier peuvent assez aisément être considérées comme trompeuses, du fait de l'impression générale qu'elles laissent ou même du sens littéral de ce qui y est déclaré.

On trouve dans les explications ou les arguments de vente de ces entreprises, tels qu'ils apparaissent notamment sur leurs sites Internet, la mention de faits qui ne semblent pas tout à fait exacts, l'omission de faits importants ou des promesses qui ne semblent pas réalistement réalisables. Certaines déclarations verbales des représentants de ces entreprises, telles que rapportées, semblent tout aussi trompeuses. Il importe de se rappeler que la clientèle visée par ces entreprises est une clientèle composée en grande partie de personnes aux prises avec un endettement problématique, qui cherchent désespérément des solutions et qui n'ont souvent plus accès aux ressources traditionnelles. Une telle clientèle, si on lui assure que 97 % des clients d'une entreprise donnée échappent à leur situation problématique en ne payant que 15 % de leurs dettes, risque fort de tomber dans le piège tendu par des promesses à l'emporte-pièce.

b) Approbation gouvernementale

Certains législateurs américains redoutaient qu'un encadrement légal comprenant notamment l'émission de permis et l'obligation de fournir une caution ait pour effet de légitimer cette industrie aux yeux des consommateurs. Certaines entreprises jouent cette carte et publicisent leurs programmes en se réclamant de programmes gouvernementaux, ou de reconnaissance, de validation ou d'approbation officielle pour rassurer les consommateurs.

Les services présentés comme étant des propositions de consommateurs jouent également cette carte, dans une certaine mesure. La proposition de consommateur n'est pas un « programme » offert par le gouvernement, mais une procédure prévue à la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* et réservée aux syndicats autorisés en insolvabilité et aux personnes nommées par le Bureau du surintendant des faillites. Ce n'est que dans ce cadre que le consommateur pourra

bénéficier des avantages et des protections prévues à la loi, soit la suspension des intérêts et celles des droits de recours des créanciers, la libération de l'ensemble des dettes de consommation, etc. Les propositions informelles de règlement de dettes ne devraient donc jamais être confondues avec des propositions de consommateurs dans les représentations des entreprises de règlement de dettes.

c) **Promesse de réduction de dette substantielle et taux de réussite élevé**

Les entreprises de règlement de dettes prétendent parvenir à obtenir pour les consommateurs des réductions de dettes substantielles. Le consommateur surendetté à la recherche d'une solution risque d'y voir enfin un moyen de s'en sortir. Or, les consommateurs ne peuvent évidemment être assurés de la véracité de ces représentations qui apparaissent souvent trop belles pour être vraies, pas plus que de celle de quelques témoignages de clients satisfaits – qui auraient fait des économies importantes – que les entreprises rapportent parfois.

Il en va de même du taux de succès étonnamment élevé que rapportent certaines entreprises. Connaissant les frais importants que le consommateur qui s'inscrit dans un programme de règlement de dettes devra assumer et la période prolongée pendant laquelle il devra souvent effectuer des versements à l'entreprise avant que les créanciers, qui risquent de s'impatienter, soient même contactés par l'entreprise, il est permis de douter. Et ce, d'autant plus que la *Federal Trade Commission* américaine et le *US Government Accountability Office*, qui ont recueilli des données sur le sujet, rapportent que seulement 10 % des consommateurs complètent les programmes de règlement de dettes⁸⁴.

d) **Résultats improbables et non garantis sur le dossier de crédit**

Certaines représentations portant sur la « réparation » du dossier de crédit franchissent le pas de l'improbable à l'invraisemblable. Laisser entendre que le consommateur améliorera son dossier de crédit dès le premier jour de sa participation dans un programme de redressement financier et de règlement de dettes entre aisément dans cette catégorie :

*Our Credit Slab Credit Improvement System comes with a full credit guarantee. You will be able to start making a difference on your credit on Day 1!*⁸⁵

L'impression générale que donne cette représentation, associée à d'autres (toutes de la même source), du type « *delete bad credit from your credit report* » et « *Let our Credit Repair system help you delete errors, compliance violations, and other wrongful data off of your credit report* », est de toute évidence utilisée pour séduire le consommateur vulnérable, qui ignore probablement qu'aucune entreprise de redressement, et aucune tablette ou application dédiées ne peuvent « faire disparaître » ainsi des indications négatives à un dossier de crédit.

⁸⁴ *Op. cit.*, note 80, **WARNICA, Richard**. *Growing (debt) pains*.

⁸⁵ **CREDITSLAB**. <https://www.creditslab.com/credit-score-improvement.html>

Somme toute, un nombre important de représentations séduisantes sont faites au consommateur par des experts autoproclamés, sans aucune garantie réelle et sans possibilité raisonnable pour le consommateur d'en évaluer la véracité et sans aucun moyen de mesurer par lui-même les chances de succès.

e) La fin des pressions par les créanciers

Les entreprises de règlement de dettes font souvent des représentations à l'effet que les appels et les pressions des créanciers cesseront. Certaines admettent que ce n'est que suite à un certain nombre de paiements mensuels par l'agence que les appels cesseront ou encore, dans des mentions enfouies dans les foires aux questions, qu'il est possible que les appels persistent. Bref, la fin des pressions par les créanciers est loin d'être garantie ! On peut même présumer qu'elles risquent d'augmenter si le débiteur, assuré que l'entreprise de règlement s'occupe de ses dettes, laisse ses créanciers, suite parfois aux recommandations de l'entreprise, sans nouvelles et sans paiement.

C'est aussi le risque que court le débiteur lorsque les offres de règlement ou d'arrangement qui sont finalement proposées par l'entreprise aux créanciers sont refusées. Ce qui pourrait, malgré ce qu'en disent les entreprises de règlement, être beaucoup plus fréquent que le débiteur n'est amené à le croire.

Dans le cadre des consultations en vue du projet de loi ontarien sur la réglementation des agences de règlement de dettes, l'Association des banquiers canadiens expliquait ce qui suit :

Unfortunately for consumers, only about 10 percent of proposals that banks receive from debt settlement companies are actually accepted. The remainder are declined because the repayment terms are not acceptable to the bank (this includes, for example, proposals seeking concessions that are unreasonable, or because the bank has evidence that the borrower has the capacity to meet his/her debt obligations). These consumers are left with more debt than before, fees paid with no results, and a tarnished credit record⁸⁶.

f) Frais importants payés d'avance

Le fait que des frais importants soient payés d'avance par le consommateur alors qu'aucun geste n'est posé par l'entreprise ou encore que le consommateur n'a encore vu aucun résultat constitue la pratique de cette industrie qui a été dénoncée le plus souvent. Considérant le taux de succès vraisemblablement très peu élevé de consommateurs qui complètent les programmes de règlement de dettes, dans le cas des entreprises de règlement, ou l'inutilité quasi totale de cette pratique, encore plus désavantageuse pour le consommateur qui aura payé des frais importants d'avance pour absolument rien, on comprend aisément qu'il s'agisse

⁸⁶ HOPKINS, Randy. *Debt Settlement Consultation*, Lettre, Canadian Bankers Association, Toronto, Ontario, 25 février 2013, 3 pages.
http://www.cba.ca/Assets/CBA/Files/Article%20Category/PDF/sub_20130225_cba_comments_re_ontario_consultation_on_debt_settlement_services.pdf (document consulté le 2 novembre 2016).

de l'une des premières pratiques auxquelles pensent à s'attaquer les législateurs qui interviennent sur la question.

g) Programmes de règlement de dettes aux conséquences fâcheuses

Les programmes de règlement de dettes exigent souvent que le consommateur fasse des versements mensuels importants. Il devra bien souvent cesser de payer ses créanciers lors de l'adhésion au programme de l'entreprise. Bien que certaines entreprises dévoilent au consommateur qu'il y a toujours une possibilité qu'il soit poursuivi pour non-paiement, c'est un énoncé qui est rare.

Un consommateur qui ne paie plus ses créanciers suite à sa participation à un programme de règlement de dette, parfois suite aux recommandations d'une entreprise de règlement de dettes, peut se retrouver dans une situation fâcheuse. Transfert de ses dettes en recouvrement, appels de recouvrement, poursuites judiciaires, saisie de salaire et d'autres biens, notes au dossier de crédit⁸⁷; les conséquences qu'aura à subir le consommateur endetté risquent de lui nuire de façon grave et durable, et de l'inciter à abandonner un programme pour lequel il aura déjà dépensé beaucoup, mais qui lui nuit plus qu'il ne l'aide.

h) Absence de bureau sur le territoire desservi et entreprises éphémères

Notre enquête nous a dévoilé que plusieurs entreprises qui offrent leurs services sur le Web ne disposent pas de bureaux sur le territoire qu'elles desservent. Cela a pour effet de dépersonnaliser et de limiter les contacts entre l'entreprise et le consommateur et de rendre plus difficile l'exercice éventuel d'un recours judiciaire par un consommateur qui subirait des dommages, ou de recours pénaux par l'autorité réglementaire.

L'OPC du Québec rapporte d'ailleurs avoir reçu plusieurs plaintes dénonçant des représentations trompeuses quant aux services. Les consommateurs pensent à tort s'adresser à une entreprise sérieuse qui pourra les aider à régler leur problème d'endettement. Certaines de ces entreprises ne travaillent pas seules et sont situées à l'extérieur du Québec. Les moyens les plus utilisés par les commerçants pour joindre les consommateurs semblent être Internet et les réseaux sociaux.

De plus, il s'agit d'entreprises éphémères qui se volatilisent facilement, pour renaître ensuite de leurs cendres. Nous avons mentionné plus haut la disparition de certaines entreprises qui ont cessé d'offrir leurs services après une couverture médiatique négative. Le changement de nom et de structure de certaines entreprises afin d'échapper à une nouvelle réglementation, notamment les entreprises qui deviennent des firmes d'avocats, semble aussi assez fréquent.

⁸⁷ Ces préoccupations étaient expressément soulevées en 2013 par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs lors de la consultation qui devait mener au projet de loi de 2015. **ONTARIO MINISTRY OF CONSUMER SERVICES**, *Improving Consumer Protection- Debt Settlement services*, Toronto, Ontario, 4 janvier 2013, 9 pages.

<http://www.ontariocanada.com/registry/showAttachment.do?postingId=11742&attachmentId=18018> (document consulté le 13 novembre 2016).

i) Le « attorney model » et autres modèles qui risquent de perpétuer les mauvaises pratiques

Le phénomène a été constaté en Ontario⁸⁸ et ailleurs aux États-Unis⁸⁹. Dans la mesure où certaines entreprises s'associent à des professionnels exemptés par les lois en vigueur, des frais importants peuvent continuer à être facturés à l'avance, ce qui est prohibé par bon nombre de cadres légaux. Nous l'avons remarqué dans notre enquête en Ontario, où la perception de frais d'avance est interdite : une entreprise fait maintenant affaire avec une firme d'avocat qui, elle, peut se permettre de percevoir les frais comme elle l'entend, les avocats étant exclus de l'application de la loi. L'article de M. Silverthorn fait référence à une clause du contrat de la firme, qui prévoit que cette dernière peut sous-contracter ses services et ses obligations à l'entreprise de règlement de dettes à laquelle elle permet ainsi d'échapper aux restrictions que lui imposerait la loi si elle contractait directement ces services. Signalant des pratiques similaires, certaines analyses américaines constataient aussi que le travail de négociation prévu au contrat conclu par des avocats n'était pas fait par les avocats, mais bien par des entreprises tierces⁹⁰.

Dans certaines provinces, les encadrements des entreprises de règlement de dettes prévoient de longues listes d'exemptions ; on peut déjà prévoir que les entreprises qui sont visées par la loi et dont le législateur veut interdire certaines pratiques collaboreront de plus en plus avec des professionnels exclus, notamment des syndic et des avocats, dépouillant les consommateurs de bon nombre de protections que les lois adoptées tentent de leur offrir.

2.3.2 Les avantages et les inconvénients du redressement de crédit et du règlement de dettes pour les consommateurs

Qui ne voudrait pas avoir le meilleur dossier de crédit possible ou être débarrassé de l'ensemble de ses dettes en n'en payant qu'une partie ? Si certaines entreprises de redressement de crédit et de règlement de dettes annoncent à première vue des services dont le consommateur devrait pouvoir tirer certains bénéfices, une étude détaillée des pratiques, des plaintes, des promesses et autres représentations, du faible taux de succès, etc. soulève de sérieux doutes quant aux avantages réels que les consommateurs tireront dans les faits de ces services tels qu'offerts. Les inconvénients semblent bien réels et parfois assez graves, et les avantages semblent bien hypothétiques.

⁸⁸ **SILVERTHORN Mark.** *OCCA helps Deputy Judge Serafini and Ontario Debt law enter Debt Settlement Marketplace*, Mark Silverthorn Blog, 16 août 2015. <http://blog.comprehensivedebtsolutions.ca/2015/08/occa-helps-ontario-debt-law-enter-debt-settlement-marketplace/> (page consultée le 23 janvier 2017) et

SILVERTHORN Mark. *Speaker's corner: Some Lawyers will be Unable to Resist Lure of New Debt Settlement Biosphere*, Law Times, Toronto, Ontario, 9 mars 2015.

<http://www.lawtimesnews.com/201503094529/commentary/speaker-s-corner-some-lawyers-will-be-unable-to-resist-lure-of-new-debt-settlement-biosphere> (page consultée le 23 janvier 2017).

⁸⁹ **HARNICK, Ellen et Leslie PARRISH.** *A Roll of the Dice: Debt Settlement Still a Risky Strategy for Debt-Burdened Households*, Center for Responsible Lending, novembre 2013, 33 pages, p. 7.

https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2388236 (document consulté le 10 décembre 2016).

⁹⁰ *Ibid*;

Certains autres de ces services semblent, à leur face même, totalement inutiles. On pense en particulier à ceux qui consisteraient à offrir d'administrer des propositions de consommateurs qui ne pourront, au final, n'être faites que par des syndicats. En faisant un détour par ces entreprises, le consommateur endetté se trouvera uniquement à payer en double : une première fois pour se faire dire qu'il doit aller voir un syndic et la seconde pour les services qui seront offerts par ce syndic. Si cette recommandation faisait suite à un examen objectif du dossier et à une analyse compétente des solutions possibles à l'endettement du consommateur qui consulte et à qui l'on impose des frais pour ce faire, on ne pourrait que regretter que le consommateur ne se soit pas plutôt adressé à un organisme qui rend gratuitement ces services. Le fait que des entreprises qui ne peuvent légalement faire de proposition de consommateurs attirent des consommateurs dans leurs filets en listant ce service parmi ceux qu'ils semblent être en mesure d'offrir pourrait suffire, il nous semble, pour écarter la présomption de bonne foi.

L'idée d'offrir un prêt à un consommateur endetté pour l'aider à se sortir d'une passe difficile, outre dans le cas d'un prêt de consolidation qui permettrait de réduire ses mensualités et le coût du crédit, semble en soi suspecte. Si le montant du prêt doit servir en partie à payer les services de l'entreprise qui a agi à titre de courtier ou qui « gèrera » la consolidation, il est très difficile de croire que le consommateur fait une bonne affaire.

L'octroi de crédit dans le seul but de créer au consommateur une obligation qui, s'il est en mesure de la respecter, entraînerait un effet positif sur son dossier de crédit nous apparaît comme une mesure un peu extrême, mais qui pourrait tout de même avoir des effets positifs pour le consommateur. Quand le crédit consenti bénéficie plus encore à l'entreprise qui a suggéré cette voie, puisque le consommateur ne verra jamais la couleur du capital consenti, qui ne servira qu'à payer les services de consultation et de conseils de l'entreprise, par exemple, alors que le consommateur aura tout de même à déboursier des sommes pour l'obtention, notamment, d'une carte de crédit sécurisée, les avantages pour ce consommateur pâlissent considérablement.

Bref, il est difficile d'admettre qu'une société moderne, qui se préoccupe de la protection des consommateurs contre les abus des entreprises tolère les pratiques prédatrices de ce type. Plusieurs semblent en effet n'avoir comme seuls objectifs que de dépouiller les consommateurs endettés des dernières sommes dont ils peuvent disposer, ou de s'infiltrer à temps dans un processus qui amènera le consommateur à la faillite ou à la proposition de consommateur pour pouvoir soutirer avant qu'elles ne soient distribuées aux créanciers les quelques ressources dont le consommateur peut encore disposer.

3 Consultation des certains acteurs clés

« *Des einen Tod ist des andern Brot* »
(La mort de l'un est le pain de l'autre)
proverbe allemand

3.1 Méthodologie

Nous avons convenu de consulter, dans le cadre de notre recherche, plusieurs parties intéressées. Nous voulions à la fois avoir un portrait de la situation provenant des organismes qui agissent sur le terrain, soit en intervenant directement auprès des clients du genre d'entreprise que nous étudions ou en recevant leurs plaintes, et recueillir des commentaires sur les mesures d'encadrement, soit sur les approches utilisées et sur les succès et les écueils rencontrés. Nous espérons aussi être en mesure de récolter auprès de ces divers acteurs copie des contrats qui pourraient leur avoir été remis ou qu'ils auraient pu avoir collectés.

Nous avons soumis, à compter de novembre 2016, des documents de consultation à des groupes de défense des droits des consommateurs (des Associations coopératives d'économie familiale [ACEF], la Coalition des associations de consommateurs du Québec [CACQ], la Canadian Association of Credit Counseling Services, Credit Counseling Canada, Ontario Credit Counselling Services), à un organisme fédéral chargé de l'application des dispositions de protection du consommateur des lois fédérales auprès des institutions financières (l'Agence de la consommation en matière financière du Canada [ACFC]) et les organismes provinciaux et territoriaux chargés de l'application des lois sur la protection du consommateur, ou agences gouvernementales de protection du consommateur⁹¹ (AGPC). Nous avons aussi envoyé notre questionnaire au Council of Better Business Bureaus (CBBB), et au Canadian Council of Better Business Bureaus (CCBBB). Les différentes associations ont été invitées à transmettre aussi notre questionnaire à leurs membres. Des rappels ont été expédiés en décembre 2016 et en janvier et mars 2017 aux organismes qui n'avaient pas répondu à notre première invitation. Attendu que plusieurs provinces ont réglementé divers aspects des services sur lesquels se penche notre recherche, nous avons interrogé le Comité des mesures en matière de consommation (CMC) afin de savoir si des discussions avaient eu lieu sur le sujet au sein de ce Comité en vue d'harmonisation.

⁹¹ Québec : Office de la protection du consommateur (OPC) ; Alberta : Service Alberta ; Colombie-Britannique : Consumer Protection BC (CPBC); Ontario : Ministry of Government & Consumer Services (MGCS); Nouveau-Brunswick : Financial and Consumer Services Commission (FCSC); Terre-Neuve et Labrador : Consumer Affairs Division, Service NL(CAD-NL).

Neuf ACEFs (dont sept membres de notre regroupement) ont rempli notre questionnaire⁹². Credit Counseling Canada a aussi donné suite. Six autorités provinciales (Québec, Alberta, Colombie-Britannique, Ontario, Nouveau-Brunswick et Terre-Neuve et Labrador) ont aussi participé à notre enquête, de même que l'ACFC⁹³ et le CMC. Notre questionnaire était construit en deux parties distinctes.

La première portait sur les Services de « règlement de dettes » et la seconde sur les Services de « redressement financier ». Nous avons inclus au questionnaire une définition de ces deux types de services :

a. Services de « règlement de dettes » :

Services qui consistent à offrir, en contrepartie du paiement de frais, d'une commission ou de toute autre forme de rémunération payable par le client/débiteur :

- d'agir au nom d'un débiteur dans des arrangements ou des négociations avec ses créanciers, ou à s'engager à le faire ; et/ou
- à recevoir de l'argent d'un débiteur pour le distribuer à ses créanciers.

b. Services de « redressement financier » :

Services qui consistent à offrir en contrepartie d'un paiement par le consommateur ou de toute autre forme de rémunération, l'une ou plusieurs des activités suivantes :

- d'analyser ou d'évaluer la situation financière du consommateur ;
- de l'aider à refaire son crédit ;
- de corriger son dossier de crédit ;
- d'aider le consommateur à prendre conscience de sa situation financière ;
- d'aider le consommateur à reprendre le contrôle de ses finances ;
- de le référer à un syndic en vue de faire une proposition de consommateur ;
- de lui octroyer un prêt en vue d'améliorer son dossier de crédit,

et ce, sans négociations de dettes auprès des créanciers du débiteur et sans offrir de programme de remboursement de dettes.

⁹² ACEF Montérégie-Est ; ACEF-Amiante-Beauce-Etchemins ; ACEF de l'Est de Montréal ; ACEF Lanaudière ; ACEF Outaouais ; ACEF Rive-Sud de Québec ; ACEF du Sud-Ouest de Montréal ; ACEF Estrie ; ACEF Basses-Laurentides ; Option Consommateurs.

⁹³ L'ACFC n'a pas rempli notre formulaire, mais nous a plutôt fait parvenir par courriel quelques réponses aux questions portant sur les Services de règlement de dettes.

3.2 Remarques préliminaires

L'AGPC de Terre-Neuve et Labrador, la *Consumer Affairs Division*, Service NL, nous indique d'entrée de jeu que les définitions ne s'appliquent à aucune entreprise œuvrant sur le territoire.

We have one charitable organization—Credit Counselling Services of Newfoundland and Labrador—and one for-profit credit counselling company, Credit Counselling Services of Atlantic Canada, while several trustees in bankruptcy are now offering Consumer Proposals and some debt counselling there. All of these local concerns do your “a.” and all of “b.” except lend money. If they were lending money, or promising to lend money for a fee, I would likely tell the consumer this is probably a scam to be avoided because you should never have to pay a fee upfront to borrow money and because I have had many complaints about upfront fee companies not lending the promised money.

Service Alberta, pour sa part, insiste pour distinguer, parmi les services de règlement de dettes, deux types d'entreprises. Il y a d'abord celles qui reçoivent des sommes des consommateurs selon un calendrier préétabli et qui distribuent ces fonds aux créanciers ; ce service est généralement appelé « *debt repayment* » ou « *debt pooling* ». Puis il y a celles qui seraient associées au règlement des dettes (« *debt settlement* »), qui offrent aux consommateurs de négocier des diminutions importantes de leurs dettes et d'établir des modes de paiement avec les créanciers, et qui encouragent les consommateurs à cesser de payer leurs créanciers entre temps, de mettre des sommes de côté pendant une certaine période (généralement entre deux et trois ans) et qui tentent après cette période de procéder aux négociations.

La distinction est fort à propos. Les problèmes que soulèvent les entreprises de règlement de dettes sont presque exclusivement causés par celles que *Service Alberta* classe dans sa deuxième catégorie. Le « *debt pooling* » n'est pas une pratique commune au Québec, ce qui explique probablement pourquoi cette distinction n'a pas été soulevée par les groupes communautaires québécois. La pratique est par contre très répandue dans le reste du Canada, les *Credit Counselling Services*, que mentionne la *Consumer Affairs Division*, Service NL dans sa mise au point, y étant presque partout présents.

3.3 Les résultats de la consultation

Par l'entremise de notre enquête auprès des différents acteurs gouvernementaux et non gouvernementaux, nous cherchions à savoir si les consommateurs formulaient auprès d'eux des plaintes ou des demandes d'information, et, le cas échéant, les principales préoccupations des consommateurs sur le sujet des services de règlement de dettes ou des redresseurs financiers. Nous avons aussi demandé aux participants de nous informer du type de conseils qu'ils donnaient aux consommateurs qui entraient en contact avec eux. Relativement aux encadrements législatifs, nous avons demandé aux répondants leur opinion sur les encadrements existants et sur les solutions envisageables aux problèmes dont ils ont connaissance en matière de règlement de dettes ou de redressement financier.

3.3.1 Services de « règlement de dettes »

a) Le nombre de plaintes

Les groupes communautaires (nous incluons sous ce terme les ACEFs et Credit Counseling Canada [CCC]) ont presque tous reçu des plaintes ou des demandes d'information de la part des consommateurs au sujet des services de règlement de dettes. Le nombre de ces contacts varie énormément : pour les cinq dernières années ils se situeraient entre trois et 50.

L'Office de la protection du consommateur (OPC - Québec) nous indique que « *sur la base des renseignements fournis par les consommateurs, il est difficile de distinguer précisément les activités de règlement de dettes de celles de redressement financier. Des plaintes relatives aux activités de règlement de dettes peuvent donc aussi viser des activités de redressement financier.* » Au total, 76 plaintes ou demandes de renseignements auraient été reçues depuis avril 2016.

La *Financial and Consumer Services Commission* (FCSC - Nouveau-Brunswick) ne compile pas ce genre de plaintes, puisque ces types d'entreprises ne sont pas réglementées. L'AGPC nous indique tout de même les sujets qui ont pu faire surface.

Le Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (MSGSC – Ontario) rapporte un grand total de 813 incidents (rapport par un consommateur), plaintes (documentées) et demandes d'information au cours des cinq dernières années.

Consumer Protection BC (CPBC – Colombie-Britannique) nous indique, depuis 2010, autour de 500 demandes de renseignements recensées sur le sujet, ce nombre pouvant aussi inclure quelques plaintes.

La *Consumer Affairs Division, Service NL* (CAD-NL – Terre-Neuve et Labrador) comptabilise 380 plaintes enregistrées entre 2012 et 2015. CAD-NL précise toutefois que ces nombres incluent environ 120 appels concernant des agences de recouvrement et environ 160 concernant « des dettes ». CAD-NL s'explique : « *So you can see our 'bad debt' complaints are increasing here as bankruptcies are up, unemployment is up and we are going through poor economic times.* »

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) rapporte pas moins de 1790 plaintes logées au centre d'appel pendant la période du 1^{er} avril 2011 au 28 février 2017 auxquelles une qualification a été attribuée qui se rapproche du sujet que traite notre étude.

b) Le sujet des plaintes

Tous les sujets de préoccupation que nous avons suggérés dans notre liste auront été désignés par les groupes participants comme ayant été abordés par les consommateurs. Ont été mentionnés plus fréquemment : les frais exigés (7 mentions) ; les effets négatifs pour le consommateur (8), les services offerts (5). Les autres sujets ont été mentionnés trois ou quatre fois chacun.

À la demande d'exemple plus précis, le CCC souligne que les consommateurs sont souvent en pire situation après avoir fait appel à ces entreprises, puisqu'ils se retrouvent souvent aux prises avec des poursuites entreprises ou des jugements rendus contre eux.

Les AGPC s'entendent pour classer la majorité des plaintes sous les rubriques « frais » et « représentations ». Les questions sur les clauses des contrats ont elles aussi été fréquentes. Trois provinces signalent des demandes portant sur « Les effets négatifs pour le consommateur (recours par les créanciers, note défavorable au dossier de crédit, appels des créanciers, etc.) », CAD-NL précisant que presque tous les appels relatifs aux agences de recouvrement touchent à ces trois questions.

À propos de la rubrique « Légalité de ce type d'entreprise », CAD-NL ajoute le commentaire suivant : « *There are a few complaints around why there is no enforcement for these 'foreign' based companies promising the moon in online ads and websites. Consumers have been warned repeatedly to beware of scams on the internet.* »

L'OPC nous donne de plus amples détails :

Les consommateurs se plaignent principalement de fausses représentations (23 plaintes), de la non-conformité du service reçu par rapport au contrat conclu (17), de la présence de clauses abusives dans le contrat (3) et de pratiques interdites de la part de titulaires de permis de prêteur d'argent de l'Office (3). Les consommateurs se plaignent aussi d'omission de faits importants de la part des entreprises, d'autres pratiques interdites par la Loi sur la protection du consommateur, du contenu du contrat, des clauses d'annulation (résolution) lorsque le contrat est conclu à distance et de situations liées à l'exigence imposée au consommateur de payer son solde avant l'échéance si le consommateur a des paiements en retard (clause de déchéance du bénéfice du terme).

De façon générale, l'Office a reçu plusieurs plaintes dénonçant des représentations trompeuses quant aux services rendus par l'entreprise. Les consommateurs pensent à tort s'adresser à une entreprise sérieuse qui pourra les aider à régler leur problème d'endettement. Certaines de ces entreprises ne travaillent pas seules et sont situées à l'extérieur du Québec. Les moyens les plus utilisés par les commerçants pour joindre les consommateurs semblent être Internet et les réseaux sociaux.

L'OPC nous rapporte de plus une douzaine de cas d'abus flagrants tirés de ses dossiers, nous en donnons d'ailleurs quelques exemples dans la section précédente.

Service Alberta precise: «Major complaint themes typically relate to up-front fees followed by a failure to provide the promised services. As this activity would represent a breach of our fee prohibitions, we have investigated and charged several companies for these activities. »

c) Les conseils offerts aux consommateurs

À la question sur les conseils offerts aux consommateurs, les groupes communautaires mentionnent souvent les interventions budgétaires, qui font partie de leurs activités courantes. Les répondants mentionnent aussi fréquemment leur rôle d'information, que ce soit sur les pratiques des commerçants qui proposent ce type de services, sur les recours disponibles, sur les pièges à éviter. Les groupes communautaires redirigent au besoin les consommateurs vers l'Office de la protection du consommateur (au Québec) pour le dépôt de plaintes, ou vers un syndic, professionnel spécialisé en insolvabilité.

L'OPC « invite les consommateurs à s'adresser aux tribunaux pour que ces derniers clarifient les droits du consommateur et s'assurent de la bonne foi du créancier », les orientant vers des ressources de soutien juridique pour les appuyer dans leurs démarches.

Service Alberta et CPBC indiquent que, puisque les « *repayment agencies* » sont réglementées, on recommande aux consommateurs de déposer des plaintes.

FCSC et CAD-NL réfèrent les consommateurs aux ressources utiles.

MSGSC, après avoir avisé les consommateurs de leurs droits et des remèdes disponibles, leur explique le processus de plainte (par écrit) auprès de l'entreprise et de la possibilité d'une plainte subséquente à déposer auprès d'un analyste du ministère.

L'ACFC nous fait part des démarches suivantes qui sont entreprises lors de plaintes déposées par les consommateurs au sujet des services de règlement de dettes.

If the complaint pertains to a federally regulated financial institution that FCAC oversees, it is reviewed by our Supervision and Enforcement Division. However, if the complaint concerns an entity that is not overseen by FCAC, the complainant is referred appropriately. Depending on the nature of the complaint, the consumer may be referred to the Office of the Superintendent of Bankruptcy Canada (for consumers to obtain more information and if they mention they have problems with their trustees/syndics); Consumer Affairs (if consumers are complaining about a debt settlement company), Credit Counselling Canada (if the consumers complaint is about credit counselling) or elsewhere as appropriate.

d) Perception du rôle des entreprises de règlement de dettes sur le marché canadien

Quand on demande aux groupes communautaires leur perception du rôle des entreprises de règlement de dettes sur le marché canadien, plusieurs mentionnent qu'elles ne devraient pas être tolérées et que l'accompagnement pour le règlement des dettes devrait être réservé exclusivement aux groupes communautaires ou aux syndicats. Les commentaires négatifs abondent à l'occasion de cette réponse contre ces entreprises qualifiées de parasites.

Si les AGPC estiment que l'aide qu'apportent certains organismes aux consommateurs pour régler leurs dettes constitue un service de niche qui peut être bénéfique pour les consommateurs vulnérables — certaines agences mentionnent notamment les *credit counselling* — certaines sortent de leur réserve habituelle pour dénoncer vertement, elles aussi, les « *misleading and predatory scams* » (CAD-NL) ou autre offres « *rife with misrepresentations and outright scams* » (Service Alberta).

e) L'encadrement législatif

Comme nous l'avons mentionné précédemment, l'Alberta, l'Ontario et la Colombie-Britannique encadrent ce type d'entreprises. CAD-NL spécifie que « *Our Consumer Protection Act helps consumers who can prove they were misled by advertising but a judgment issued here [is] hard to impossible to enforce elsewhere.* »

Le CCC souligne que l'encadrement législatif ontarien, dont l'adoption a été motivée par le grand nombre de plaintes déposées à l'encontre de ce type d'entreprises et qui plafonne les frais, a entraîné la disparition presque complète des services de règlement de dettes de la province. Le CCC craint toutefois que les entreprises se redéfinissent afin de continuer leurs pratiques avec le même manque de transparence et des frais élevés. Il souligne en outre que l'inclusion des entreprises sans but lucratif parmi les entreprises touchées est problématique.

Le MSGSC confirme les motifs de l'intervention législative :

Consumers raised concerns over the practices of some debt settlement providers. Consumers were uncertain as to whether they were receiving value for their debt settlement arrangements based on the fees being paid. There was also evidence that payment of substantial upfront fees to debt settlement services companies impeded the ability of consumers to pay their debts.

Service Alberta explique que :

Debt poolers have been regulated in Alberta since the 1980s. During consultations with industry members in 2005 in relation to amendments to our Collection Practices Regulation, the issue of an explosion of debt settlement scams in the US was raised. Working with industry and consumer groups, we expanded our licensing requirements and fee prohibitions to directly address debt settlement (with the resulting amendments leading to the name change in the Reg: The Collection and Debt Repayment Practices Regulation).

Pour CPBC:

An inadvertent gap in BC's legislation meant that only debt poolers were captured previously. We became aware of the emergence of a new model of debt settlement services, which was unregulated and, in some cases, engaging in harmful or deceptive practices (e.g., prohibiting consumers from communicating with their creditors, charging a fee before service). In order to level the playing field for consumers and all debt poolers/debt settlers (collectively referred to as "debt repayment agents" in BC), changes to the Business Practices and Consumer Protection Act were made.

f) L'approche retenue

Les AGPC des provinces qui ont adopté des mesures de réglementation nous ont exposé les grandes lignes des approches retenues. Comme nous nous sommes penchés précédemment plus en détail sur ces réglementations, nous ne résumerons ici que brièvement leurs réponses, accompagnées de leurs commentaires sur l'efficacité de l'approche retenue.

L'Alberta impose des permis, des exigences de divulgation au contrat et des limites aux frais qui peuvent être exigés du consommateur et au moment où ils peuvent l'être, selon le type de service offert (*Debt pooling* ou *Debt settlement*).

Service Alberta ne juge cette approche que modérément efficace ; des professionnels qui se mêlent de ces pratiques brouillent les cartes. « *Recently, several law firms and/or lawyers have looked into the practice and this has resulted in a number of challenges (and charges).* » Une des entraves à l'efficacité de la loi : les consommateurs négligent de porter plainte contre les services rendus en infraction de la loi, même s'ils se sont fait escroquer. Service Alberta nous indique avoir effectué plusieurs démarches d'information auprès des commerçants qui sont susceptibles d'être contactés par les entreprises de règlement de dettes, afin qu'elles connaissent leurs droits et recours face aux représentations et pratiques de ces entreprises.

La loi de l'Ontario encadre les éléments qui peuvent ou qui doivent apparaître dans les représentations et les contrats relatifs au règlement de dettes, limite les frais exigibles, fixe un délai de rétractation, interdit certaines pratiques relatives aux communications avec les créanciers, impose la tenue de certains dossiers, etc. Le MSGSC estime que l'approche est efficace pour informer et protéger les consommateurs ; les pouvoirs d'enquête et d'inspection liés aux permis et les obligations imposées aux entreprises vont dans ce sens. Cette approche dépend par contre des plaintes des consommateurs — la connaissance par les consommateurs des encadrements obligatoires est donc cruciale.

La Colombie-Britannique impose des permis à tous les types d'agents de règlement de dettes. Le règlement limite les frais exigibles, et certaines pratiques sont interdites (par exemple : exiger des frais à l'avance, interdire au consommateur de communiquer avec ses créanciers).

CPBC reste prudent dans son analyse de l'efficacité de l'approche, attendu que la loi n'est pas en vigueur depuis très longtemps. Il l'estime généralement efficace, puisque les entreprises de règlement de dettes ont totalement déserté le marché. Mais les entreprises de ce type pourraient bien changer leur modèle d'affaires pour éviter la réglementation.

g) Les démarches pour conscientiser les consommateurs

Presque tous les groupes communautaires ont entrepris des démarches pour conscientiser les consommateurs aux risques que présente ce type de service et aux recours qui sont les leurs ou pour les mettre en garde. Plusieurs groupes mentionnent la transmission d'information pendant les consultations ou les ateliers avec les consommateurs, et presque tous parlent de publications à plus ou moins grande échelle : infolettres, médias sociaux, blogues, guide « Attention aux requins », médias traditionnels. Le CCC mentionne un avis donné à l'ACFC qui a réagi en publiant une mise en garde.

À l'exception de CAD-NL, les AGPC rapportent toutes des mesures d'information destinées au consommateur. L'OPC et CPBC mentionnent les médias traditionnels, les médias sociaux et leurs sites Web, qui ont tous été mis à contribution pour des entrevues, des reportages, des chroniques, des actualités, des conseils et des mises en garde sur le sujet. L'OPC signale que la section « Crédit, recouvrement et finances personnelles » de son site Web a été parmi les plus consultées. L'agence a aussi financé la publication de la brochure « Besoin d'argent ? Attention aux requins ! » publiée par l'ACEF Rive-Sud de Montréal.

La FCSC indique que l'information s'appuie majoritairement par la référence aux ressources compétentes. Service Alberta nous signale la publication de « *Bill Collection and Debt Repayment*⁹⁴ », une fiche d'information de huit pages publiée par le gouvernement de l'Alberta. Le MSGSC mentionne l'information postée sur son site Web et partagée par plusieurs organismes, ainsi que des formations sur le sujet offertes dans des lieux publics (centres d'achat, marchés publics) afin de fournir de l'information et de la documentation aux consommateurs.

L'ACFC distribue du matériel d'information destiné au public, qui porte notamment sur les services de redressement financier – par exemple : *Debt Collection - Your rights and responsibilities*, *Tips for dealing with a debt collector*, *Managing debt: Getting help from a credit counselling agency*, *Debt check-up: Are you at risk if interest rates rise?* et *How to beat that debt*. Le site Web est aussi mis à contribution pour informer le consommateur ».

h) Améliorations proposées

En ce qui a trait aux mesures envisageables en vue d'améliorer la protection des consommateurs dans le secteur de règlement de dettes, les groupes communautaires proposent, en vrac, de légiférer, d'encadrer (sévèrement), de sanctionner, et, plus spécifiquement, suggèrent l'exigence de permis, l'imposition de contrats types, des obligations de divulgation, etc. Les groupes mentionnent à plusieurs reprises les mesures d'information qui devraient être mises en place, notamment sur les ressources disponibles en cas de problèmes d'endettement ou d'insolvabilité.

⁹⁴ **SERVICE ALBERTA.** *Bill Collection and Debt Repayment*, Consumer Contact Centre, Edmonton, Alberta, novembre 2016. http://www.servicealberta.gov.ab.ca/pdf/tipsheets/Bill_Collection_and_Debt_Repayment.pdf (document consulté le 5 mars 2017).

Parmi les améliorations suggérées par les AGPC, on retrouve : des exigences relatives à la clarté des contrats ; la description précise des services et des garanties offertes ; un encadrement de la publicité de ces services ; des mesures proactives d'inspection ; des efforts d'éducation des consommateurs.

3.3.2 Services de « redressement financier »

a) Le nombre et le sujet des plaintes

Comme le laissent prévoir les réponses aux questions précédentes, les réponses des AGPC sur les services de redressement financier ont été beaucoup moins nombreuses et élaborées. Comme la FCSC et le MSGSC, Service Alberta rappelle que ce type de service n'est pas réglementé dans la province, et l'agence précise que ce type d'entreprise exerce sous différentes appellations : « *financial recovery, credit repair, debt consulting, etc.* ». Seuls la FCSC et Service Alberta mentionnent les sujets des plaintes reçues. Tous deux mentionnent : les frais exigés, le type de redressement proposé et les représentations faites par ces entreprises.

Les groupes communautaires ont tous reçu des plaintes ou des demandes d'information de la part des consommateurs au sujet des services de redressement financier. Le nombre de ces contacts varie énormément : pour les cinq dernières années ils se situeraient entre trois et 30. Tous les sujets de préoccupation que nous avons suggérés dans notre liste auront encore une fois été désignés par les groupes participants comme ayant été abordés par les consommateurs. Ont été mentionnés plus fréquemment : les frais exigés (10 mentions) ; le type de redressement proposé (8), les effets négatifs pour le consommateur (8), les recours disponibles (7). Les autres sujets ont été mentionnés quatre ou cinq fois chacun.

Sous « autre », un organisme mentionne la détresse accrue qui résulte de la signature de ce type de contrat, et, à la demande d'exemple plus précis, la détresse accrue est mentionnée à nouveau, en plus des demandes de conseils pour mettre fin au contrat et d'évaluation du caractère abusif des frais.

b) Les conseils offerts aux consommateurs

À la question sur les conseils offerts aux consommateurs, les groupes communautaires mentionnent souvent l'information sur les dossiers de crédit, puis, en vrac, les recommandations d'éviter ce type d'entreprises, et les invitations à porter plainte aux organismes de surveillance (Office de la protection du consommateur et Autorité des marchés financiers, au Québec).

La FCSC indique que les consommateurs sont redirigés vers les ressources susceptibles de leur venir en aide. Service Alberta signale que le détail des plaintes est examiné afin de vérifier si des dispositions d'application générale de la loi (ces entreprises ne sont pas réglementées, mais les dispositions sur les contrats et sur les pratiques abusives — *harmful and deceptive practices* —, par exemple, s'appliquent quand même à elles) n'auraient pas été violées. On leur recommandera, le cas échéant, de déposer une plainte formelle ou d'entreprendre des recours.

c) Perception du rôle des entreprises de redressement financier sur le marché canadien

Quand on demande aux groupes communautaires leur perception du rôle de ces entreprises sur le marché canadien, tous s'entendent pour dire qu'elles devraient être interdites et ne pas exister au Canada.

La réponse de Service Alberta va dans le même sens :

To my knowledge, financial recovery firms appear to offer no unique services that would not be better provided by other suppliers that would not impose the additional costs arising from this particular set of businesses. Credit counsellors, trustees, orderly payment of debt providers, and debt poolers are all in a better place to provide these services directly.

d) Les démarches pour conscientiser les consommateurs

Les groupes communautaires ont entrepris d'informer les consommateurs sur ce type d'entreprises par voie d'infolettres, de médias sociaux, etc.

e) Améliorations proposées

En vue d'améliorer la protection des consommateurs dans le secteur du redressement financier, les groupes communautaires estiment que ces entreprises devraient faire l'objet d'encadrement, voire d'interdiction. Certains mentionnent que les consommateurs devraient être mieux éduqués sur le crédit, et qu'ils devraient avoir accès aux petits prêts.

Service Alberta insiste sur la nécessité d'une meilleure information destinée aux consommateurs. L'agence signale aussi le manque d'information sur la taille effective de cette industrie et sur la nécessité d'un encadrement spécifique (espérant que notre recherche permettra d'aider à combler cette lacune).

3.4 Comité des mesures en matière de consommation

Le Comité des mesures en matière de consommation nous informe que tant les services de règlement de dettes que de redressement financier constituent pour lui des sujets d'intérêt. Dans ces deux domaines, les sujets de plaintes mentionnés par les AGPC constituent les sujets d'intérêt du CMC, auxquels s'ajoutent : l'absence de réglementation dans certaines provinces et les différences entre les différents encadrements adoptés.

La question des services de règlement de dettes et de redressement financier n'a pas été discutée au sein du CMC, qui nous dit n'avoir aucune position sur les approches de réglementation choisies par les autorités provinciales qui sont intervenues pour les encadrer. Le CMC n'a pas envisagé l'harmonisation des lois provinciales sur ces questions et n'a pas non plus de position sur les éléments que devrait prévoir un encadrement de ces services.

4 Le cadre réglementaire au Canada

« *La morte delle pecore è la fortuna dei cani* »
La mort de la brebis fait la fortune des chiens
proverbe italien

4.1 Encadrement des entreprises de règlement de dettes

Au Canada, cinq provinces réglementent les pratiques des entreprises de règlement de dettes. Il s'agit de l'Alberta, du Manitoba, de l'Ontario, de la Colombie-Britannique et de l'Île-du-Prince-Édouard. Bien que de nombreux médias rapportent que la Nouvelle-Écosse réglemente elle aussi ce secteur depuis 2012, cela n'est pas tout à fait exact ; la loi n'était pas en vigueur au moment d'écrire ces lignes⁹⁵.

L'encadrement des entreprises de règlement de dettes devrait aussi se faire au Québec sous peu. Le 2 mai 2017, le gouvernement québécois a présenté à l'Assemblée nationale le projet de loi 134, *Loi visant principalement à moderniser les règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de services de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation*⁹⁶.

Dans un premier temps, nous nous pencherons sur les différentes approches préconisées dans leurs cadres réglementaires par les cinq provinces où ils sont en vigueur. Nous nous pencherons aussi, plus brièvement, sur les mesures choisies dans les projets de loi de la Nouvelle-Écosse et du Québec.

Certaines règles ont aussi été adoptées ou proposées par quelques provinces qui visent de manière particulière les redresseurs financiers. Ces quelques mesures disparates feront l'objet d'une brève analyse dans la présente section.

⁹⁵ Le Bill 107, Debt Collection and Management Reform (2012) Act, après trois lectures (les 31 octobre, 8 novembre et 23 novembre 2012), a reçu la sanction royale le 6 décembre 2012, mais n'a jamais été proclamé en vigueur. (Cela nous a été confirmé par l'*Office of Legislative Counsel* de la Nouvelle-Écosse lors d'un entretien téléphonique le 25 mai 2017.) Voir à cet effet :

NOVA SCOTIA LEGISLATURE, *Status of bills*.

http://nslegislature.ca/index.php/proceedings/bills/debt_collection_and_management_reform_2012_act_-_bill_107 (page consultée le 5 mai 2017) et

NOVA SCOTIA LEGISLATURE, *Proclamations of Statutes, Effective Dates of Proclamations*, 22 février 1990 au 30 avril 2017. <http://nslegislature.ca/legc/procla/proclad.htm> (page consultée le 5 mai 2017).

⁹⁶ *Projet de loi 134, Loi visant principalement à moderniser les règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de services de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation* (ci-après PL-134), 2 mai 2017. <http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/projets-loi/projet-loi-134-41-1.html> (page consultée le 2 mai 2017).

Comme nous le verrons dans les paragraphes qui suivent, l'encadrement à l'échelle canadienne constitue un « *patchwork* », les lois en vigueur dans les différentes provinces canadiennes n'étant pas harmonisées. Signalons d'emblée que même le choix du véhicule législatif varie selon les provinces : si le Québec, la Colombie-Britannique et le Manitoba ont choisi d'inclure les dispositions particulières applicables à ce secteur dans leur loi sur la protection du consommateur, les autres provinces (Alberta, Ontario, Île-du-Prince-Édouard et Nouvelle-Écosse) ont plutôt opté pour une intégration au cadre légal qui régit les agences de recouvrement de créances.

4.1.1 Les mesures communes à la plupart des juridictions

Malgré le manque d'harmonisation, on remarque tout de même que certaines mesures importantes, jugées susceptibles d'assainir le marché, se retrouvent dans la majorité des lois provinciales (incluant les projets de loi⁹⁷). Parmi ces mesures, on citera les obligations suivantes : détenir un permis et un compte en fidéicommissaire, fournir un cautionnement, limiter les frais et respecter les conditions liées à leur perception, respecter des conditions de forme et de contenu des contrats, divulguer certains éléments à l'étape précontractuelle. On retrouve aussi certaines interdictions communes : celle de percevoir de frais d'avance, celle d'offrir des primes ou des cadeaux en vue d'inciter le consommateur à conclure un contrat de service de règlement de dettes, et celle d'octroyer aussi du crédit. Les lois prévoient un droit de rétraction dans un délai imparti et interdisent certains types de représentations.

Afin de corriger l'un des abus les plus flagrants de cette industrie, l'interdiction de percevoir des frais avant que soit rendu le service et l'établissement de conditions à la perception constituera un élément essentiel de toutes les réglementations des entreprises de règlement de dettes.

Comme nous le soulignons précédemment, les consommateurs se retirent souvent des programmes de règlements de dettes élaborés par cette industrie après avoir versé pendant plusieurs mois des sommes qui n'auront servi qu'au paiement des frais facturés par l'agence de règlement alors même qu'aucune prise de contact ou négociation avec les créanciers n'a eu lieu. L'interdiction de perception de frais d'avance ainsi que les limites quant aux frais maximaux percevables visent à assurer que le consommateur ne paiera qu'une fois le service rendu ou certains résultats obtenus. Ces mesures visent du même coup à écarter du marché certaines entreprises dont le modèle d'affaires consiste à tirer avantage du « décrochage » des consommateurs qui participent à leur programme, empochant des frais importants sans avoir eu à poser quelque geste en vue de la négociation des dettes des consommateurs.

Le cautionnement exigé dans la majorité des lois vise pour sa part à inciter les entreprises à respecter leurs obligations et pourra servir à indemniser les consommateurs en cas de pépin, notamment le non-respect de ses obligations par l'entreprise, mais aussi sa faillite ou sa fermeture éventuelles⁹⁸.

⁹⁷ Nous incluons ici le PL-134 du Québec, mais aussi le projet de loi 107 de Nouvelle-Écosse, adopté mais jamais entré en vigueur.

⁹⁸ **OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR (QUÉBEC)**, *Le cautionnement : une protection additionnelle pour les consommateurs*, OPC, Québec, Québec, 31 octobre 2016.

<http://www.opc.gouv.qc.ca/actualite/conseil/article/le-cautionnement-une-protection-additionnelle-pour-les-consommateurs> (page consultée le 5 mars 2017) et

4.1.2 Alberta : premier cadre réglementaire canadien en la matière

C'est dans les années 80 qu'entraîne en vigueur en Alberta la première loi canadienne visant les « *debt poolers*⁹⁹ ». Des changements ont été apportés en 2005 à la *Collection Practices Regulation*, qui deviendra *Collection and Debt Repayment Practices Regulation*¹⁰⁰, afin d'encadrer aussi les entreprises de règlement de dettes (*debt settlement*), en réaction à ce qui se passe aux États-Unis à cette époque, et en vue de protéger les consommateurs albertains de pratiques similaires à celles qui y étaient observées¹⁰¹.

Depuis, la législation albertaine vise ainsi, outre les entreprises de redistribution de paiement aux créanciers (les « *debt poolers* »), celles qui proposent de négocier avec les créanciers des réductions importantes des dettes des consommateurs (« *debt settlement* »). La loi albertaine considère ces deux types d'entreprises comme des agences de recouvrement.

L'encadrement albertain impose une série d'obligations et interdit certaines pratiques aux entreprises de règlement de dette que la loi définit comme étant :

*A collection agency that carries on the activities of offering or undertaking to act for the debtor in Alberta in arrangements or negotiations with the debtor's creditors or receiving money from a debtor for distribution to the debtor's creditors in consideration of a fee, commission or other remuneration that is payable by the debtor*¹⁰².

En Alberta, les agences de règlement de dettes et les agents qui sont à leur emploi doivent détenir un permis. Il est par ailleurs interdit à quiconque de se présenter comme exerçant les activités d'un agent de règlement de dettes sans détenir un permis¹⁰³.

Comme les entreprises de règlement de dette agissent au nom du débiteur et que c'est à lui qu'il revient de rémunérer l'entreprise, l'Alberta a prévu, comme ne le feront pas nécessairement les autres provinces après elle, d'interdire à une entreprise ou un agent de détenir à la fois un permis de « *debt settlement* » et un permis de recouvrement¹⁰⁴, écartant ainsi certains risques patents de conflits d'intérêts. Les agences et les agents de recouvrement, qui doivent eux aussi détenir un permis, agissent en effet pour les créanciers (ou ont acquis leurs créances) afin de recouvrer des sommes des débiteurs¹⁰⁵.

MONTREUIL, Me Micheline. *Les affaires et le droit, chapitre 20, Le cautionnement*, Lexi Nexis, 2015, pp 537-549, 19 pages. <http://www.lexisnexis.ca/pdf/draf-chapitre20.pdf> (document consulté le 5 mars 2017).

⁹⁹ En Alberta, les « *debt poolers* » sont les entreprises qui reçoivent des paiements du consommateur pour les redistribuer à ses créanciers, généralement sur une base mensuelle.

¹⁰⁰ *Collection and Debt Repayment Practices Regulation*, Alta 194/99. <http://www.canlii.org/en/ab/laws/regu/alta-reg-194-1999/latest/alta-reg-194-1999.html?searchUrlHash=AAAAAQAOZGVidCBYzXBheW1lbnQAAAAAAQ&resultIndex=1>

(page consultée le 27 septembre 2017). Loi habilitante : *Fair Trading Act*, R.S.A. 2000, c. F-2.

¹⁰¹ Ces clarifications quant aux motivations du législateur albertain ont été apportées par *Service Alberta*, dans le cadre de notre consultation auprès des agences provinciales chargées de la protection du consommateur.

¹⁰² Art. 1(g), *Collection and Debt Repayment Practices Regulation*, Alta 194/99.

¹⁰³ Arts. 3(1b) et d) et 3(2), *Collection and Debt Repayment Practices Regulation*, Alta 194/99.

¹⁰⁴ Art. 3(7) et (8), *Collection and Debt Repayment Practices Regulation*, Alta 194/99.

¹⁰⁵ Art. 1(b), *Collection and Debt Repayment Practices Regulation*, Alta 194/99.

Outre l'obligation de détenir un permis, les législateurs imposent généralement aussi aux commerçants qui agissent dans des secteurs spécifiquement réglementés par les lois de protection du consommateur¹⁰⁶ la tenue de comptes en fidéicommiss et la fourniture d'un cautionnement. Le dépôt des montants versés par le consommateur dans un compte en fidéicommiss lui assure un certain degré de protection des sommes remises au commerçant et leur utilisation aux fins prévues.

La loi albertaine impose au détenteur d'un permis émis par l'autorité réglementaire de se conformer aux exigences légales quant au dépôt des sommes reçues dans le cadre des activités menées par cette entreprise¹⁰⁷. Le règlement impose le dépôt dans un compte en fidéicommiss des sommes reçues du débiteur et donne à l'agence des obligations de fiduciaire¹⁰⁸. Le règlement encadre les retraits autorisés, soit : le paiement des créanciers, le paiement des frais dus à l'agence, le remboursement des sommes au débiteur si la proposition de règlement est refusée ou annulée par le créancier, et la correction des erreurs¹⁰⁹. Enfin, le règlement exige la tenue d'un registre des comptes en fidéicommiss¹¹⁰.

La réglementation albertaine prévoit par ailleurs des limites aux frais que peuvent percevoir les entreprises de règlement de dettes. Dans le cadre d'un règlement dette avec un calendrier de paiement seulement, l'agence peut percevoir : (i) des frais d'administration uniques qui équivalent au plus à la moyenne des paiements mensuels prévus et (ii) 15 % du montant reçu, par paiement, du débiteur. S'il s'agit d'une proposition de règlement par paiement d'un montant forfaitaire, les frais ne peuvent excéder 10 % du montant de la dette initiale¹¹¹.

Les frais ne pourront être perçus par l'entreprise avant qu'un contrat écrit soit intervenu entre les parties, qu'il ait été signé par les parties et qu'une copie ait été remise au consommateur. Dans le cas d'un règlement qui consiste en un paiement d'un montant forfaitaire, les frais ne pourront être perçus qu'après qu'un règlement acceptable ait été négocié avec succès avec le créancier¹¹².

La réglementation albertaine impose pour les contrats de règlement de dettes, des conditions de forme et des obligations de contenu. Les éléments suivants doivent ainsi se retrouver au contrat : la date, la signature, l'identité des parties, leurs coordonnées, une description du service, les frais payables pour le service offert, le nombre de paiements et le total à payer, et la liste des créanciers du débiteur¹¹³. Le consommateur devrait ainsi détenir avant de contracter toute l'information nécessaire à une prise de décision éclairée et une bonne connaissance des obligations qui lui incombent.

¹⁰⁶ Au Québec par exemple, sont obligés de détenir un permis et de fournir un cautionnement : les commerçants itinérants, les vendeurs de garanties supplémentaires pour autos ou motos, les agents de voyage, les entreprises qui exploitent des centres d'entraînement ou de contrôle de poids, les commerçants et les recycleurs de véhicules routiers et les agents de recouvrement. Voir l'art. 321 de la *Loi sur la protection du consommateur*, R.L.R.Q. c. P-40.1 ainsi que l'art. 7, *Loi sur le recouvrement de certaines créances*, L.R.Q. c. R-2.2.

¹⁰⁷ Art. 133, *Fair Trading Act*, R.S.A. 2000, c F-2.

¹⁰⁸ Art. 16(1) et 15(2), *Collection and Debt Repayment Practices Regulation*, Alta 194/99; Art. 143, *Fair Trading Act*, R.S.A. 2000, c F-2.

¹⁰⁹ Art. 18(1), *Collection and Debt Repayment Practices Regulation*, Alta 194/99.

¹¹⁰ Art. 20 *Collection and Debt Repayment Practices Regulation*, Alta 194/99.

¹¹¹ Art. 12.1(4)a), 12.1(4)b), et 12(1) (b), *Collection and Debt Repayment Practices Regulation*, Alta 194/99.

¹¹² Art. 12.1(2) et 12.1(5), *Collection and Debt Repayment Practices Regulation*, Alta 194/99.

¹¹³ Art. 12.1(3), *Collection and Debt Repayment Practices Regulation*, Alta 194/99.

L'obligation d'inscrire les coordonnées de l'agence ainsi que l'enregistrement des places d'affaires vise à favoriser la proximité entre les parties, afin de régler le problème que constitue l'absence de place d'affaires de ces agences sur le territoire, qui peut rendre les échanges avec l'agence laborieux pour le consommateur.

Nous avons remarqué dans une section précédente que l'un des problèmes recensés au Canada est le fait que certaines agences de règlement de dettes offrent aux consommateurs des conseils qui, s'ils les suivent, risquent d'aggraver leur situation. Par exemple : la nature même de certains programmes de négociations de dettes exige que le consommateur dépose mensuellement un certain montant dans un compte prévu à cet effet, les montants accumulés devant, à terme, servir au paiement du règlement global qu'aura négocié l'entreprise de règlement. Le consommateur se voit souvent conseiller par l'agence de cesser de payer ces créanciers afin de favoriser leur participation au programme. Cela risque bien entendu d'entraîner le transfert des dettes en défaut auprès d'une agence de recouvrement, ainsi que des appels des créanciers, des poursuites en justice, la saisie de biens et de salaire, etc.

Afin de pallier ce problème et de tenter d'éviter que l'entreprise ne fasse de représentations de ce type, l'Alberta impose à l'agence de règlement de dette d'indiquer au débiteur l'importance de faire ses paiements aux créanciers et de communiquer directement avec eux.

L'Alberta interdit de plus certaines pratiques commerciales qui ont été considérées comme étant graves et répréhensibles. Outre les représentations trompeuses, le règlement albertain interdit aussi, notamment, aux agences de règlement de dettes de fournir du crédit au consommateur, de percevoir des frais directement ou indirectement pour avoir référé le débiteur à un créancier, ou fourni ou fait des arrangements afin de l'aider à obtenir du crédit, d'offrir toute forme de compensation au débiteur suite à la conclusion du contrat, de faire défaut d'informer le débiteur du refus de participer ou du retrait d'un créancier du programme, de percevoir des frais plus élevés que ceux qui sont prévus dans la réglementation, et même d'intenter une poursuite contre le débiteur pour annulation du contrat¹¹⁴.

Dans le chapitre qui traite du résultat de nos enquêtes, nous avons fait état de bon nombre de représentations qui semblaient trompeuses. Les résultats phénoménaux que font miroiter les entreprises en font partie. On pense par exemple aux représentations sur les taux de réduction de la dette et sur les taux de succès du programme. Il s'agit toutefois, comme nous le mentionnions, de représentations dont le consommateur aura de la difficulté à établir la fausseté. Les agences chargées de l'application des lois sur la protection du consommateur ont heureusement des recours pénaux¹¹⁵ à leur disposition, et des moyens d'exiger des commerçants les données objectives sur lesquelles reposent leurs représentations.

Le gouvernement albertain mène un programme de surveillance du secteur qui a déjà donné lieu à plusieurs engagements de la part de commerçants fautifs¹¹⁶. En réponse à notre enquête, l'agence albertaine a rapporté l'ouverture de 53 dossiers d'enquête depuis janvier 2012.

¹¹⁴ Art. 12.1, *Collection and Debt Repayment Practices Regulation*, Alta 194/99.

¹¹⁵ Art. 24, *Collection and Debt Repayment Practices Regulation*, Alta 194/99.

¹¹⁶ **SERVICE ALBERTA**, *Undertakings-Category: Debt Repayment Agency*. Edmonton, Alberta, s. d. <http://www.servicealberta.gov.ab.ca/Enforcement-undertakings.cfm> (page consultée le 6 mai 2017).

L'Alberta ne donne pas au consommateur de droit de rétraction pour ce type de contrat. Si l'encadrement adopté en Alberta a permis d'évincer du marché les entreprises de règlement de dettes les plus problématiques, il n'a pas empêché l'apparition de nouveaux modèles d'affaires qui échappent au cadre réglementaire, comme nous le signalait Service Alberta dans le cadre de notre enquête. Il n'en demeure pas moins qu'il a eu une certaine efficacité; d'autres provinces canadiennes s'en sont d'ailleurs inspirées pour l'adoption de leurs propres règles visant à encadrer cette industrie.

4.1.3 La loi manitobaine

C'est au mois de février 2012 qu'entraient en vigueur les dispositions manitobaines qui visaient à réglementer les entreprises de règlement de dettes. Déjà en novembre 2011, l'Office de la protection du consommateur du Manitoba mettait en garde les consommateurs contre les entreprises qui promettaient des réductions importantes de leurs dettes, insistant notamment sur l'ampleur des frais payés à l'avance par les consommateurs¹¹⁷. Cette nouvelle réglementation faisait partie du plan quinquennal adopté par le Manitoba afin d'améliorer les mesures de protection à l'égard des consommateurs dans des secteurs particuliers¹¹⁸.

Les dispositions adoptées au Manitoba avaient pour objectif de s'assurer que les consommateurs déjà endettés n'aient pas à payer d'avance des frais substantiels, sans aucune garantie de réduction de la dette¹¹⁹. À quelques différences près, l'encadrement manitobain ressemble de près à celui de l'Alberta.

La Partie XII de la *Loi sur la protection du consommateur* du Manitoba (ci-après LPC-MB¹²⁰) porte sur les Pratiques de recouvrement. Ce sont les règles qui apparaissent à cette section que le législateur applique aux entreprises de règlement de dettes, les activités de règlement et de « *debt pooling* » étant d'ailleurs incluses dans la définition d'« Agent de recouvrement » :

« *Agent de recouvrement* » quiconque, selon le cas :

[...]

d) *Offre de représenter le débiteur dans les ententes ou négociations avec ses créanciers ou s'engage à le faire ou reçoit des sommes d'argent d'un débiteur pour les répartir parmi ses créanciers ;*

¹¹⁷ **MANITOBA CONSUMER PROTECTION OFFICE**, *Manitoba Consumer Protection Office Issues Caution About Debt-reduction claims*, Winnipeg, Manitoba, 7 novembre 2011. <http://news.gov.mb.ca/news/?item=12545> (document consulté le 2 novembre 2016);

¹¹⁸ **MANITOBA CONSUMER PROTECTION OFFICE**, *Let' Make a Better Deal: Manitoba's Plan for Stronger consumer Protection*, Winnipeg, Manitoba, 2011, 20 pages. https://www.gov.mb.ca/cca/cpo/pubs/lets_make_a_deal.pdf (document consulté le 7 septembre 2016).

¹¹⁹ **GOVERNEMENT DU MANITOBA**, *Selon le ministre de la Vie saine, des Aînés et de la Consommation, des dispositions législatives offrent une protection contre les frais injustes exigés pour les règlements de dettes*, Communiqué, Gouvernement du Manitoba, Winnipeg, Manitoba, 2 février 2012. <http://news.gov.mb.ca/news/index.fr.html?item=13127&posted=2012-02-02> (page consultée le 9 novembre 2016).

¹²⁰ *Loi sur la protection du consommateur*, C.P.L.M. c. C-200. <https://www.canlii.org/fr/mb/legis/lois/cplm-c-c200/derniere/cplm-c-c200.html>; *Règlement sur la protection du consommateur 227/2006*. <https://www.canlii.org/fr/mb/legis/regl/regl-du-man-227-2006/derniere/regl-du-man-227-2006.html>.

La loi manitobaine exclut de la définition d'«agent de recouvrement » une longue liste d'acteurs, incluant les banques, les caisses populaires, les syndicats, les auxiliaires de la justice dûment nommés, les avocats/procureurs ayant un droit d'exercer leur profession au Manitoba et agissant en cette qualité, les compagnies de fiducie, les agents immobiliers agissant en cette qualité, etc.¹²¹

Au Manitoba, les « agents de recouvrement », qui comprennent donc également ce que nous appelons dans le présent rapport « les agences de règlement de dettes », sont tenus dans un premier temps de détenir une licence ainsi qu'un compte en fidéicommissaires dans lequel devront être déposées toutes les sommes reçues pour le compte du débiteur. L'agent n'a le droit de procéder à des retraits qu'à des fins particulières, qui comprennent le paiement des honoraires qui lui sont dus¹²².

Au Manitoba (contrairement à ce que l'on a vu en Alberta), les employés de l'agent de recouvrement, appelés « collecteurs », ne sont pas tenus de détenir une licence¹²³; l'agence de recouvrement ne pourra par contre les embaucher que s'ils sont enregistrés auprès de l'Office de la protection du consommateur¹²⁴. Comme la LPC-MB ne crée qu'une seule catégorie de licence pour les «agents de recouvrement », rien ne semble prohiber l'exercice ces deux types d'activités. Un « agent de recouvrement » ne pourra toutefois pas, s'il a exigé du débiteur le paiement d'honoraires pour des services de règlement et/ou de négociation de dettes, recouvrer auprès du créancier des honoraires ou un montant relatif à la créance ainsi recouvrée¹²⁵.

Les agents de recouvrement sont également tenus de fournir un cautionnement¹²⁶, dont le montant pourra être ajusté si le Directeur juge que cela s'avère nécessaire étant donné le chiffre d'affaires de l'agent de recouvrement.

La LPC-MB prévoit une obligation de tenir des livres et registres appropriés qui indiquent les sommes d'argent reçues et les déboursés (y compris carnet de quittance, livre de caisse, grand livre de compte clients, grand livre de compte fournisseurs, ou autres registres comptables semblables que le Directeur juge satisfaisants¹²⁷). Une tenue de livres rigoureuse peut permettre de s'assurer du respect des mesures qui visent à offrir une certaine protection économique au consommateur.

¹²¹ Art. 1(g) à (q), *Loi sur la protection du consommateur*, C.P.L.M. c. C-200.

¹²² Art. 76(1), 108(1), et 108(2), *Loi sur la protection du consommateur*, C.P.L.M. c. C-200.

¹²³ Art. 76(2), *Loi sur la protection du consommateur*, C.P.L.M. c. C-200.

¹²⁴ Arts. 76(2) et 105, *Loi sur la protection du consommateur*, C.P.L.M. c. C-200 ; La loi interdit également (Art. 105(1)) l'embauche à titre de collecteur des personnes qui ont, notamment, été déclarées coupables d'une infraction au Code criminel.

¹²⁵ Art. 103(2), *Loi sur la protection du consommateur*, C.P.L.M. c. C-200.

¹²⁶ Art. 89(1), *Loi sur la protection du consommateur*, C.P.L.M. c. C-200.

¹²⁷ Art. 107, *Loi sur la protection du consommateur*, C.P.L.M. c. C-200.

La loi manitobaine comporte aussi ce qui constitue la pierre angulaire de toute loi qui encadre les agences de règlement de dettes : une interdiction de percevoir du débiteur des montants supérieurs à ceux qui sont fixés par règlement pour représenter le consommateur dans les ententes ou les négociations avec ses créanciers ou pour recevoir des paiements du débiteur en vue de le redistribuer auprès de ses créanciers¹²⁸ :

(a) dans le cas d'une entente de remboursement avec des échéances de paiement, l'agent peut percevoir la plus élevée des deux sommes suivantes : 15 % des sommes effectivement versées par le débiteur en vue de leur répartition auprès des créanciers ou 20 \$;

(b) S'il s'agit d'une entente qui comporte un versement non récurrent auprès d'un ou plusieurs créanciers ou encore que l'agent doit négocier avec les créanciers ou conclure des ententes avec ces derniers, l'agent de recouvrement peut percevoir à titre d'honoraires 10 % du montant exigible¹²⁹.

Le règlement impose également des conditions à l'exigibilité des honoraires payables à l'agent de recouvrement. Avant de percevoir ses honoraires, l'agent devra avoir conclu ou négocié avec succès auprès d'un ou des créanciers du débiteur un règlement acceptable aux yeux du débiteur¹³⁰.

La LPC-MB comporte enfin quelques pratiques interdites particulières au règlement ou à la négociation de dettes. Bien que la liste des pratiques interdites de la LPC-MB ne soit pas aussi exhaustive que celle de l'Alberta, on y retrouve, outre les interdictions déjà mentionnées dans la présente section, une interdiction pour un agent de recouvrement d'utiliser une formule qui, de l'avis du directeur, contourne ou viole la présente loi¹³¹.

Enfin, la loi manitobaine contient une disposition très particulière. Dans les circonstances où un agent de recouvrement impute au débiteur des montants qu'il ne peut légalement exiger, le débiteur peut :

a) soit recouvrer du créancier un montant trois fois plus élevé que le montant imputé à titre de créance exigible, s'il a payé le montant en question ;

b) soit opposer en compensation un montant trois fois plus élevé que le montant imputé au montant légitimement dû au créancier, s'il n'a pas payé le montant en question ou s'il l'a payé partiellement et, si le montant opposé en compensation est plus élevé que le montant légitimement dû, recouvrer l'excédent du créancier à titre de créance exigible¹³² ;

¹²⁸ Art. 98(o), *Loi sur la protection du consommateur*, C.P.L.M. c. C-200.

Voir également l'article Art. 103(1) de cette même loi, qui interdit à un agent de recouvrement d'obtenir directement ou indirectement des honoraires ou un avantage supplémentaire. Cette disposition prévoit, en plus de l'art. 98(o), une limite claire aux frais exigibles de la part d'un agent de recouvrement qui mène une activité de négociation ou de règlement de dettes.

¹²⁹ Art. 28(1) a) et b), *Règlement sur la protection du consommateur 227/2006*.

¹³⁰ Art. 28(2), *Règlement sur la protection du consommateur 227/2006*.

¹³¹ Art. 104, *Loi sur la protection du consommateur*, C.P.L.M. c. C-200.

¹³² Art. 101.1(1), *Loi sur la protection du consommateur*, C.P.L.M. c. C-200.

Cette disposition qui offre un recours additionnel au consommateur constitue pour l'agent de recouvrement une sanction qui pourrait avoir un effet dissuasif.

Le Manitoba, comme l'Alberta, n'accorde pas de droit de rétractation au consommateur qui aurait contracté avec une entreprise de règlement de dettes.

Par contre, contrairement à ce que nous avons vu en Alberta, les dispositions manitobaines ne prévoient aucune forme de contrat particulier au contrat de service de règlement de dettes ou de clauses contractuelles à divulgation obligatoire.

4.1.4 L'Île-du-Prince-Édouard

Au moment où entrait en vigueur la loi manitobaine, le gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard mettait en garde les consommateurs contre la signature de contrats avec les agences de règlement de dettes et invitait les consommateurs à communiquer avec lui avant de conclure un contrat de ce type. Le communiqué mentionnait que le gouvernement procédait à l'étude de règlements pour encadrer les pratiques et les procédures de ces entreprises¹³³.

Un an plus tard, le législateur prince-édouardien adoptait à cet effet les articles 17.1 et suivants de la loi sur les agences de recouvrement (*Collection Agencies Act*¹³⁴), choisissant lui aussi de réglementer dans ce même cadre les entreprises de règlement de dettes, mais en leur réservant une définition et une série d'obligations et d'interdictions spécifiques. Selon la ministre de l'Environnement, du Travail et de la Justice de l'époque, Janice Sherry, qui reconnaissait que la médiation entre ceux qui ont des problèmes financiers et les créanciers qui veulent être payés peut être une façon de procéder efficace, les nouvelles dispositions devaient permettre de « [d]éfinir ce qui est considéré comme une pratique inacceptable pour les entreprises de règlement de dette [et permettre] aux groupes bénéficiaires de continuer d'offrir de l'aide. Cela limitera les entreprises qui prennent avantage de ceux qui sont financièrement vulnérables¹³⁵. »

¹³³ **DEPARTMENT OF JUSTICE AND PUBLIC SAFETY**, *Les consommateurs seront encouragés à communiquer avec le gouvernement avant de signer un contrat avec une entreprise de règlement de dette*, Communiqué, Gouvernement de l'Île du Prince-Édouard, Charlottetown, Île du Prince-Édouard, 27 novembre 2012. <http://www.gov.pe.ca/jps/index.php3?number=news&newsnumber=8709&lang=F> (document consulté le 11 novembre 2016).

¹³⁴ *Collection Agencies Act*, R.S.P.E.I. 1988, c C-11. <https://www.canlii.org/en/pe/laws/stat/rspei-1988-c-c-11/latest/rspei-1988-c-c-11.html> (page consultée le 7 septembre 2016).

¹³⁵ **COURTS OF PRINCE EDWARD ISLAND**, *Les modifications faites à la loi réglementent les activités des entreprises de règlement de dette*, Gouvernement de l'Île du Prince-Édouard, Charlottetown, Île du Prince-Édouard, 27 mai 2013. <http://www.gov.pe.ca/courts/index.php?number=news&newsnumber=9013&lang=F> (document consulté le 10 novembre 2016) et voir également

PRINCE EDWARD ISLAND LEGISLATIVE ASSEMBLY, *Third Session of the Sixty-fourth General Assembly-Tuesday*, Gouvernement de l'Île du Prince-Édouard, Charlottetown, Île du Prince-Édouard, 27 Novembre 2012, 68 pages, aux pages numérotées 443 et 444. <http://www.assembly.pe.ca/sittings/2012fall/hansard/2012-11-27-hansard.pdf> (document consulté le 13 novembre 2016).

Selon la loi, une agence de règlement de dettes est :

A person that carries on the activities of offering or undertaking to act for a debtor in Prince Edward Island in arrangements or negotiations with the debtor's creditors or receiving money from a debtor for distribution to the debtor's creditors in consideration of a fee, commission or other remuneration that is payable by the debtor¹³⁶;

Les activités de *debt pooling* sont incluses à la définition aussi bien que celles de règlement de dettes proprement dit, pour autant que les frais soient exigés du consommateur débiteur. Ces deux activités seront donc soumises aux obligations et interdictions particulières.

La définition d'agence de recouvrement (*collection agency*), par ailleurs, inclut aussi ces activités si elles incluent la perception périodique en vue de distribution de sommes payées par le débiteur :

(a) "collection agency" means a person other than a collector who carries on the business

[...]

(ii) of receiving moneys periodically from persons for distribution to creditors of those persons in consideration of the payment of the commission or other remuneration and includes a person who takes an assignment of debts in consideration of such payment¹³⁷;

Les obligations de détenir un permis et de maintenir un compte en fidéicommis, d'y déposer les sommes recueillies auprès du débiteur et de tenir les livres de compte appropriés¹³⁸ s'appliquent donc non seulement aux agences de recouvrement proprement dites, mais aussi aux agences de règlement de dettes qui reçoivent du débiteur des versements périodiques.

Pour ce qui est des dispositions qui s'appliquent spécifiquement aux agences de règlement de dettes, la plus importante est celle qui vise à écarter les entreprises dont les revenus sont générés par les frais perçus d'avance et qui mettent davantage à risque les consommateurs lourdement endettés.

La loi de l'Île-du-Prince-Édouard fixe donc les montants que l'agence de règlement de dettes peut exiger du débiteur à 50 \$, pour ce qui est des frais uniques d'ouverture de dossier, et à 15 % du montant versé pour le remboursement des créanciers par le débiteur dans le cadre d'un calendrier de paiements ; seulement des frais représentant 10 % du montant de la dette initiale si le contrat porte sur une entente avec les créanciers en vue d'un règlement par versement d'un montant global. La loi interdit bien sûr de percevoir des frais supérieurs aux montants qui y sont prévus¹³⁹.

¹³⁶ Art. 17.1(1)a), *Collection Agencies Act*, R.S.P.E.I. 1988, c C-11. <https://www.canlii.org/en/pe/laws/stat/rspei-1988-c-c-11/latest/rspei-1988-c-c-11.html>.

¹³⁷ Art. 1(a), *Collection Agencies Act*, R.S.P.E.I. 1988, c C-11.

¹³⁸ Art. 3(2), 13 ss., 9 et 10, *Collection Agencies Act*, R.S.P.E.I. 1988, c C-11.

¹³⁹ Art. 17.1(5)a) et 17.1(2)b), *Collection Agencies Act*, R.S.P.E.I. 1988, c C-11.

La loi, bien entendu, prévoit également les conditions que doit respecter la perception de ces frais, qui ne pourront être exigés que si un contrat entre les parties, avec copie au débiteur, ou une autorisation par le débiteur à rendre les services convenus sont signés¹⁴⁰. Dans le cadre d'un contrat qui porte sur un paiement forfaitaire suite aux négociations par l'entreprise de règlement de dettes, les frais ne pourront être perçus que quand une entente acceptable par le débiteur a été négociée avec un ou plusieurs de ses créanciers¹⁴¹.

Parmi les pratiques interdites aux agences de règlement de dettes¹⁴², on retrouve notamment : l'octroi de crédit au débiteur ou la perception de frais pour toute aide à obtenir du crédit ; l'offre de prime ou de cadeau pour la conclusion du contrat de règlement de dettes ; les poursuites contre les débiteurs pour rupture de contrat ; le défaut d'informer, dans les 30 jours, du refus d'un créancier de participer au programme ou de son retrait d'un tel programme ; l'information fautive ou trompeuse.

La loi prince-édouardienne prescrit aussi les éléments obligatoires du contrat de règlement de dettes¹⁴³. Parmi ces indications qui doivent nécessairement apparaître au contrat, on trouve : la date et la signature des parties, une description de tous les services qui doivent être rendus, une liste détaillée de tous les frais qui devront être payés par le débiteur, ainsi qu'une liste de tous les créanciers à qui des paiements doivent être faits. Doit aussi apparaître une mention de la dette totale, le montant du ou des paiements, le calendrier de paiements et le nombre total de paiements convenus pour chaque créancier¹⁴⁴.

Aucun délai de rétractation n'est prévu.

Contrairement aux lois que nous avons examinées jusqu'à maintenant, qui prévoyaient plusieurs exclusions, dont celle des avocats, la loi de l'Île-du-Prince-Édouard mentionne expressément que la section qui porte sur les agences de règlement de dettes s'applique aux avocats et aux firmes d'avocats qui offrent ce type de service¹⁴⁵.

¹⁴⁰ Art. 17.1(3), *Collection Agencies Act*, R.S.P.E.I. 1988, c C-11.

¹⁴¹ Art. 17.1(6), *Collection Agencies Act*, R.S.P.E.I. 1988, c C-11.

¹⁴² Art. 17.1(2), *Collection Agencies Act*, R.S.P.E.I. 1988, c C-11.

¹⁴³ Art 17.1(4), *Collection Agencies Act*, R.S.P.E.I. 1988, c C-11.

¹⁴⁴ *Ibid.*

¹⁴⁵ Art. 17.1(9), *Collection Agencies Act*, R.S.P.E.I. 1988, c C-11.

4.1.5 Le nouveau cadre réglementaire ontarien

C'est en 2015 que la province la plus peuplée du Canada réglementera les entreprises de règlement de dettes. Devant la multiplication sur son territoire des entreprises de règlement de dette qui menaient de campagnes publicitaires de plus en plus agressives et disaient pouvoir offrir à des consommateurs endettés des réductions de dettes substantielles, sans pour autant offrir quelque garantie de succès, le gouvernement ontarien a lancé en 2013 des consultations publiques sur un cadre réglementaire possible¹⁴⁶. Dans son texte de présentation, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs exprimait son inquiétude face aux risques que couraient les consommateurs qui aggravaient souvent leur situation, plutôt que de l'améliorer, en participant aux programmes de ce genre d'entreprises.

Le cadre réglementaire adopté en Ontario s'apparente à ceux que nous avons étudiés jusqu'à présent ; c'est dans le texte de loi qui réglementait les agences de recouvrement que l'on retrouve les dispositions qui visent les agences de règlement de dettes. Le nom de la loi a d'ailleurs été changé en conséquence : elle se nomme maintenant *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*¹⁴⁷ et inclut une section qui traite spécifiquement des Conventions de services de règlement de dette¹⁴⁸. Les personnes et les entreprises qui fournissent des services de règlement de dette étant explicitement incluses à la définition d'« agence de recouvrement » et à celle d'« agent de recouvrement », les obligations qui s'appliquent aux agences de recouvrement proprement dites s'appliqueront donc aussi aux agences de règlement de dettes, en plus des dispositions particulières qui les visent nommément.

Les « services de règlement de dette » sont :

[Les] Services qui consistent à offrir d'agir pour le compte d'un débiteur dans des arrangements ou des négociations avec ses créanciers, ou à s'engager à le faire, ou à recevoir de l'argent d'un débiteur pour le distribuer à ses créanciers et qui sont fournis moyennant des frais, une commission ou une autre forme de rémunération payable par le débiteur. (« debt settlement services »)

Depuis 2015, une entreprise qui désire offrir des services de règlement de dettes sur le territoire ontarien doit donc être inscrite auprès du registraire¹⁴⁹, fournir une caution¹⁵⁰, détenir un compte en fiducie¹⁵¹, tenir des livres comptables¹⁵² et avoir un établissement commercial permanent en Ontario¹⁵³.

¹⁴⁶ Op. cit. note 87, **ONTARIO MINISTRY OF CONSUMER SERVICES**, *Improving Consumer Protection-Debt Settlement services*.

¹⁴⁷ *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*, LRO 1990, c C.14 <https://www.canlii.org/fr/on/legis/lois/lro-1990-c-c14/derniere/lro-1990-c-c14.html#history>.

¹⁴⁸ Arts. 16.3 à 16.10, *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*, et arts. 26 à 29 du *Règlement 74*, RRO 1990.

¹⁴⁹ Art. 4(1), *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*.

¹⁵⁰ Art. 19(2), *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*.

¹⁵¹ Art. 30(2), *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*.

¹⁵² Art. 13(12), *Règlement 74*, RRO 1990.

¹⁵³ Art. 13(10), *Règlement 74*, RRO 1990.

La loi prévoit une série d'exemptions qui s'apparentent à celles que nous avons vues jusqu'à présent¹⁵⁴ : sont notamment exemptés les avocats dans le cadre habituel de l'exercice de leur profession ainsi que leurs employés, les assureurs, les syndicats, etc. On remarquera toutefois qu'aucune exemption n'est prévue pour les organismes à but non lucratif, notamment les *Credit Counselling*. Toutefois, selon les observateurs, leur exemption ne devrait pas tarder¹⁵⁵.

Afin de permettre aux consommateurs qui désirent faire affaire avec les agences de règlement de dette de disposer de l'information nécessaire avant de conclure un contrat, la loi prévoit une obligation pour les entreprises de communiquer dans un premier temps « *toutes les dispositions d'une convention de services [...] nécessaires à la compréhension de celle-ci* », ainsi qu'une explication détaillée des risques d'une telle convention sur la cote de solvabilité et tout autre renseignement prescrit par règlement¹⁵⁶ : identité et coordonnées des parties, date, liste détaillée des services et des dettes, total de la dette, etc.¹⁵⁷ La signature et la remise d'une copie du contrat qui respecte les exigences réglementaires, et la divulgation au consommateur des sources de financement de l'entreprise de règlement sont des conditions préalables à la fourniture des services¹⁵⁸.

Pour assurer la prise de connaissance par le débiteur de certains renseignements essentiels, la première page du contrat doit afficher notamment les droits du consommateur et les « éléments à prendre en compte avant de signer le contrat », soit les risques associés à la conclusion de ce type d'entente sur la cote de crédit, sur l'augmentation des taux d'intérêt, sur le recours des créanciers impayés, etc.¹⁵⁹.

¹⁵⁴ Art. 2(1), *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*, L.R.O. 1990, c. C.14.

¹⁵⁵ **BANKRUPTCY CANADA**, *Laws in Ontario will Drive Most Credit Counsellors out of Business*. Toronto, Ontario, s. d. <https://bankruptcycanada.com/laws-ontario-will-drive-credit-counsellors-business/> (page consultée le 5 mai 2017).

¹⁵⁶ Art. 16.3(2)a), *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*, L.R.O. 1990, c. C.14.

¹⁵⁷ Art. 27 (1), Dispositions générales, RRO 1990, Règl. 74.

¹⁵⁸ Art. 16.5(1), *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*, L.R.O. 1990, c. C.14.

¹⁵⁹ **PROTECTION DU CONSOMMATEUR DE L'ONTARIO**, *Règlement de dettes - Ce que vous devez savoir*, 24 novembre 2014, 1 page. https://www.sse.gov.on.ca/mcs/Documents/business/debt_settlement1_fr.pdf (document consulté le 5 septembre 2016). Cette obligation est prévue à l'article 27(2)ii), du *Règlement 74*, RRO 1990.

Toujours dans un souci d'assurer que le consommateur obtienne une information juste et qu'il ne se fasse pas leurrer par des représentations fausses ou trompeuses, la loi ontarienne comporte une série d'interdictions. Celle, bien entendu, de communiquer des renseignements ou documents faux, trompeurs ou mensongers à l'égard du contrat de service, mais aussi celle de communiquer certaines assertions plus ciblées prévues au règlement¹⁶⁰ :

1. *Une affirmation selon laquelle les services sont offerts sur une base non lucrative ou caritative, si ce n'est pas le cas.*
2. *Une affirmation selon laquelle les activités ou les programmes de l'agence de recouvrement sont approuvés par un programme administré par le gouvernement de l'Ontario, ou celui du Canada ou de tout territoire autre que l'Ontario, ou en font partie, si ce n'est pas le cas.*
3. *Toute mention de l'inscription sous le régime de la Loi autre que le numéro d'inscription de l'agence de recouvrement ou de l'agent de recouvrement sous le régime de la Loi.*
4. *Toute affirmation quant à des économies ou d'autres résultats pour les débiteurs qui n'est pas fondée sur les résultats typiques.*
5. *Toute affirmation trompeuse ou exagérée à l'égard des services fournis aux termes de la convention ou de leurs effets ou avantages, notamment :*
 - i. *une affirmation selon laquelle les services dissuaderont ou pourraient dissuader un créancier ou son mandataire de tenter de recouvrer une créance,*
 - ii. *une affirmation selon laquelle les services empêcheront ou pourraient empêcher une action en justice ou une saisie-arrêt de salaire contre le débiteur¹⁶¹.*

La différence majeure entre la loi ontarienne et les cadres réglementaires étudiés jusqu'à présent est la présence d'un droit de rétractation sans motif accordé aux consommateurs. Le consommateur peut exercer ce droit à compter du jour de la conclusion du contrat et jusqu'à dix jours suivant la réception de la copie du contrat¹⁶². Ce droit accordé au consommateur peut lui permettre de prendre connaissance de l'ensemble des dispositions du contrat et d'évaluer à tête froide si le contrat de service de règlement de dette est la meilleure solution pour lui. Les mises en garde obligatoires bien en vue sur la page frontispice sont bien entendu destinées à lui indiquer le sérieux de l'évaluation qu'il doit faire. Les détails sur le droit de rétractation apparaissent heureusement parmi les renseignements qui y sont présentés. La résiliation du contrat de service de règlement de dette a pour effet de résilier aussi tout contrat connexe conclu à cette occasion, y compris, le cas échéant, tout contrat de crédit¹⁶³.

¹⁶⁰ Art. 16.4(2) et 16.3(1), *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*, L.R.O. 1990, c. C.14.

¹⁶¹ Art. 26(1), *Règlement 74*, RRO 1990.

¹⁶² Art. 16.7(1), *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*, L.R.O. 1990, c. C.14.

¹⁶³ Art. 16.7(4), *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*, L.R.O. 1990, c. C.14.

Nous le mentionnons précédemment, il est nécessaire, afin d'assainir cette industrie, que la loi interdise les pratiques les plus répréhensibles. C'est ce que fait la loi ontarienne en réglementant notamment les frais exigibles.

16,6 (1) Nul agent de recouvrement ni agence de recouvrement qui fournit des services de règlement de dette ne doit, directement ou indirectement, exiger ou accepter, avant de fournir des services, un paiement autre que ce qui est prescrit ou un paiement supérieur au montant prescrit ou fixé conformément aux règlements, ou une garantie de ce paiement¹⁶⁴.

Si l'agence perçoit des frais en contravention de cette disposition, le débiteur peut en demander le remboursement en donnant un avis dans l'année qui suit le paiement¹⁶⁵.

Quand il s'agit d'une proposition de règlement en vertu de laquelle l'agence doit présenter à chacun des créanciers du débiteur l'échéancier de paiement proposé à l'égard de chaque dette, le montant maximal que peut percevoir l'agence correspond à 15 % de chaque paiement fait par le débiteur¹⁶⁶. Pour ce type de proposition, l'agence peut percevoir d'avance des frais non récurrents d'au plus 50 \$¹⁶⁷.

S'il s'agit d'un contrat de service en vertu duquel l'agence doit présenter à chacun des créanciers du débiteur, au plus tard à une date précisée dans le contrat, une offre de règlement de la dette par paiement unique inférieur au montant initial de la dette, le montant maximal auquel a droit l'agence à titre de paiement correspond à 10 % du montant de chaque dette inscrite au programme au moment de la signature de la convention¹⁶⁸. Ces montants ne pourront être perçus avant la conclusion d'une entente avec le créancier quant à la somme à payer pour régler et au moins un paiement effectué par le débiteur selon les termes de cette entente. Si le programme vise plusieurs créanciers, les montants ne pourront être perçus, au *prorata*, que pour les sommes pour lesquelles une entente avec le créancier a été conclue¹⁶⁹.

¹⁶⁴ Art. 16.6(1), *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*, L.R.O. 1990, c. C.14.

¹⁶⁵ Art. 16.6(5), *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*, L.R.O. 1990, c. C.14.

¹⁶⁶ Arts. 27(1)1)i) et 27(1)2)ii), *Règlement 74*, RRO 1990.

¹⁶⁷ Art. 28(4), *Règlement 74*, RRO 1990.

¹⁶⁸ Arts. 27(1)1)ii) et 27(3)ii), *Règlement 74*, RRO 1990.

¹⁶⁹ Art. 28, *Règlement 74*, RRO 1990.

L'Ontario est très disert quand il s'agit des pratiques qui sont interdites aux agences et aux agents qui fournissent des services de règlement de dette à un débiteur ou dans le cadre de l'exécution d'une telle convention. On trouve au règlement une longue liste d'interdits :

- *Restreindre l'accès du consommateur au rapport qui le concerne ou faire des assertions laissant entendre que l'accès est restreint ;*
- *Restreindre les communications entre le débiteur et ses créanciers ;*
- *Fournir des services sous une dénomination autre que le nom sous lequel l'agent ou l'agence est inscrit au registraire ;*
- *Faire défaut de remettre au débiteur un rapport écrit dans les 15 jours suivant celui où il en fait la demande ;*
- *Rémunérer le débiteur ou d'offrir de le faire pour qu'il conclue un contrat de règlement de dettes ;*
- *Exiger ou accepter une somme pour aider un débiteur à obtenir un octroi de crédit autre qu'une prorogation du délai de remboursement ;*
- *Ne pas informer le créancier du débiteur, et ce dans un délai de 15 jours suivant la réception d'une telle autorisation, que l'agent ou l'agence est autorisé à négocier un échéancier de paiement ou un paiement unique ou à prendre des dispositions en ce sens pour le compte du débiteur ;*
- *Ne pas informer le débiteur du refus d'un créancier de négocier un échéancier de paiement ou un paiement unique dans les 15 jours suivant le refus ;*
- *Communiquer, sans le consentement du débiteur, des renseignements au sujet de ses dettes à toute personne autre que le débiteur, sa caution, son représentant ou ses créanciers ;*
- *Faire défaut de fournir de renseignements sur la manière de communiquer avec l'agence ou l'agent pendant les heures normales de bureau ;*
- *Faire défaut de répondre aux communications du débiteur dans un délai raisonnable ;*
- *Obtenir les coordonnées du débiteur auprès d'un tiers sauf sous certaines conditions particulières ;*
- *Faire une assertion inexacte concernant le temps nécessaire pour atteindre les résultats promis ;*
- *Conclure un contrat de règlement de dettes avec le débiteur s'il est évident que ses créanciers ne concluront pas de convention visant le règlement de la dette ;*
- *Donner à toute personne des renseignements faux ou trompeurs¹⁷⁰.*

Nous le mentionnions plus haut, il est difficile depuis quelques années pour un consommateur canadien de ne pas avoir entendu ou vu de publicité d'une entreprise qui assure être en mesure de réduire les dettes en négociant avec les créanciers. La loi ontarienne a prévu des dispositions particulières applicables à la publicité faite par les agences de règlement de dette. On y trouve une interdiction de faire des déclarations trompeuses, mensongères ou fallacieuses, dans une annonce, une circulaire, une brochure, ou tout autre document semblable publié de quelque façon que ce soit¹⁷¹.

¹⁷⁰ Art. 29, *Règlement 74*, RRO 1990.

¹⁷¹ Art. 25(1), *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*, L.R.O. 1990, c. C.14.

Le registrateur peut ordonner la cessation immédiate de toute publicité qu'il estime être en contravention à l'interdiction prévue à l'article 25(1). De même, il peut ordonner la cessation immédiate de toute contravention aux articles 16.3, 16,4 ou aux al. 22e) ou f)¹⁷² – communication d'assertions interdites par règlement, falsification de renseignements, recouvrer des créances en utilisant des pratiques ou des méthodes interdites ou appliquer des pratiques ou des méthodes interdites pour fournir des services de règlement de dette ou à l'égard de conventions de services de règlement de dette.

Pour minimiser la difficulté de preuve du caractère faux ou trompeur d'une publicité pour un consommateur ou pour l'organisme de surveillance, la loi impose au commerçant l'obligation de conserver copie de toutes ses publicités et des documents qui permettent d'étayer les affirmations ou les déclarations qui y sont faites¹⁷³.

Autres dispositions dignes de mention : la loi ontarienne permet que soit modifié le contrat, qu'une clause l'autorise ou non, si les parties y consentent expressément¹⁷⁴.

Le débiteur peut, sans aucun motif, résilier le contrat dans les dix jours qui suivent la réception de la copie écrite de la convention¹⁷⁵. Ce droit de résiliation sans motif recommence à courir à compter de la date de réception de la copie écrite de la convention modifiée¹⁷⁶, le cas échéant.

En cas d'ambiguïté le contrat de règlement de dette s'interprète en faveur du consommateur¹⁷⁷.

La loi ontarienne n'interdit pas aux agences d'exercer à la fois des activités de recouvrement et de règlement de dette. Selon, Mark Silverthorn, une telle interdiction devrait aller de soi, tant les risques associés à cette possibilité de porter ces deux chapeaux sont graves :

This creation, which will in the same breath act in the best interests of both creditors and debtors, is destined to leave a trail of toxic conflicts of interest and unhappy consumers. We are witnessing the emergence of a new Frankenstein category of debt settlement provider¹⁷⁸!

Il y a lieu de se demander pourquoi l'Ontario n'a pas jugé bon d'adopter la même approche que l'Alberta et interdit l'exercice de ces deux activités par la même entité.

¹⁷² Art. 25(2), *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*, L.R.O. 1990, c. C.14.

¹⁷³ Art. 30(2), *Règlement 74*, RRO 1990.

¹⁷⁴ Art.27(2), *Règlement 74*, RRO 1990.

¹⁷⁵ Art. 16.7, *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*, L.R.O. 1990, c. C.14.

¹⁷⁶ Art.27(3), *Règlement 74*, RRO 1990.

¹⁷⁷ Art. 16.5(5), *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*, L.R.O. 1990, c. C.14.

¹⁷⁸ **SILVERTON, Mark.** *New Ontario Law Will Create Frankenstein Category of Debt Settlement Service Provider*, BankruptcyCanada.ca, Ontario, 2015. <https://www.bankruptcy-canada.ca/topics/2015/02/new-ontario-law-will-create-frankenstein-category-debt-settlement-service-provider.htm> (page consultée le 6 septembre 2016).

4.1.6 La réglementation en vigueur en Colombie-Britannique

En 2013, Consumer Protection BC, l'agence responsable de la protection du consommateur en Colombie-Britannique, rapportait dans les médias avoir observé en deux ans une augmentation de 2 000 % des appels relativement aux agences de règlement de dettes¹⁷⁹. Les appels portaient sur la légitimité des entreprises de règlement de dettes, les licences, les frais exigés d'avance ainsi que la possibilité d'annuler ce type de contrat¹⁸⁰. L'objectif de l'adoption de nouvelles dispositions était de prévenir les effets négatifs de certaines pratiques des entreprises de règlement de dettes, de protéger les consommateurs et de moderniser les règles en vue de les adapter aux réalités du marché¹⁸¹.

Il est important de garder à l'esprit que les « *debt poolers* », soit ceux qui « *in the course of business arranges or operates a debt pooling system*¹⁸² », étaient déjà réglementés à l'époque par la *Business Practice and Consumer Protection Act*.

Le « *debt pooling system* » était défini comme suit :

*an arrangement or procedure under which a debtor pays to a debt pooler money to be distributed or paid, according to a system, by that debt pooler to 3 or more creditors of the debtor*¹⁸³.

C'est par l'entremise du projet de loi 6¹⁸⁴ que la *Business Practices and Consumer Protection Act* a été amendée afin de réglementer aussi les autres entreprises de « *debt repayment* ». La définition de « *debt pooler* » a donc été remplacée par une définition plus englobante, celle de « *debt repayment agent* », soit :

*[A] person who acts for or represents, or offers to act for or represent, a debtor in arrangements or negotiations with the debtor's creditors, which arrangements or negotiations may include receiving money from the debtor for distribution to the debtor's creditors, in consideration for a fee, commission or other remuneration that is payable by the debtor*¹⁸⁵.

¹⁷⁹ Op. cit. note 65 SHERLOCK, Tracy. *Debt takes victims into a murky world*.

¹⁸⁰ **Ministère de la Justice**. *New Debt Settlement laws will Protect Consumers*, Gouvernement de la Colombie-Britannique, Victoria, 3 mars 2015. <https://news.gov.bc.ca/stories/new-debt-settlement-laws-will-protect-consumers> (page consultée le 9 novembre 2016).

¹⁸¹ *Ibid.*

Voir également **LEGISLATIVE ASSEMBLY OF BRITISH COLUMBIA**, *Official report of Debates of the Legislative Assembly (Hansard)*, 9 mars 2015, volume 21, No 5, 69 pages. Voir page 6519 et ss. <https://www.leg.bc.ca/content/hansard/40th4th/20150309pm-Hansard-v21n5.pdf> (document consulté le 15 janvier 2017).

¹⁸² Anciennement article 125, *Business Practices and Consumer Protection Act*, S.B.C. 2004, c. 2. <https://www.canlii.org/en/bc/laws/stat/sbc-2004-c-2/latest/part-11/sbc-2004-c-2-part-11.html>

¹⁸³ *Ibid.*

¹⁸⁴ *Bill 6-2015 Justice Statutes Amendment Act, 2015*. https://www.leg.bc.ca/pages/bclass-legacy.aspx#/content/legacy/web/40th4th/1st_read/gov06-1.htm (document consulté le 10 décembre 2016).

¹⁸⁵ Art. 125, *Business Practices and Consumer Protection Act*, S.B.C. 2004, c. 2.

Entrées en vigueur en décembre 2015, les mesures adoptées en Colombie-Britannique présentent de nombreuses similitudes avec les lois des autres provinces canadiennes. On y retrouve dans un premier lieu des obligations de permis, pour les agents et pour chaque établissement à partir duquel ils mènent leurs affaires¹⁸⁶, de verser une caution¹⁸⁷ et de détenir un compte en fidéicommiss¹⁸⁸. Comme nous l'avons vu dans d'autres juridictions canadiennes, la loi réglemente également les retraits possibles à partir du compte en fidéicommiss¹⁸⁹.

Sont par ailleurs exemptés du cadre légal les avocats (dans le cadre de la pratique régulière de leur profession), les officiers de toutes les cours, les compagnies de fiducie et les fiduciaires qui agissent en fonction d'un testament, d'un contrat de fiducie ou d'un contrat de mariage, les institutions bancaires, les caisses populaires, les agents d'assurances, les courtiers immobiliers avec licence, les syndicats, etc.¹⁹⁰

Dans un souci de bien informer le consommateur afin de lui permettre de prendre des décisions éclairées quant à l'opportunité de signer un contrat de service de règlement de dette à partir d'une bonne connaissance des droits et obligations de chaque partie, la loi exige que le contrat soit écrit et qu'il contienne certaines clauses, information et dénonciations prescrites par la loi¹⁹¹. Le contrat ne peut interdire au débiteur de communiquer avec ses créanciers.

Une liste d'éléments que doivent contenir les conventions de service de règlement de dettes est prévue par règlement¹⁹². Outre les éléments déjà nommés lors de l'étude des autres lois (identité des parties, coordonnées, identité des créanciers, montant des dettes qui leur sont dues, montant total des dettes), la loi prescrit une obligation d'inscrire dans le contrat la mention suivante, une mise en garde au consommateur :

*Debt repayment agents operating in British Columbia are required to be licensed under the Business Practices and Consumer Protection Act and are regulated under that Act. The services of a debt repayment agent are not provided on behalf of, or in affiliation with, the Province of British Columbia or the Business Practices and Consumer Protection Authority, commonly known and doing business as Consumer Protection BC. Using the service of a debt repayment agent will not necessarily improve your credit rating, deter the efforts of a creditor to collect a debt or prevent legal action to recover the debt, including garnishment of your wages. For more information on the regulation of debt repayment agents, please contact Consumer Protection BC.*¹⁹³

¹⁸⁶ Art. 5-8, 8(1), *Debt Collection Industry Regulation*, BC Reg 295/2004 et Art. 143, *Business Practices and Consumer Protection Act*, S.B.C. 2004, c. 2.

¹⁸⁷ Art. 12, *Debt Collection Industry Regulation*, BC Reg 295/2004.

¹⁸⁸ Art. 148, *Business Practices and Consumer Protection Act*, S.B.C. 2004, c. 2 et l'art. 9(1)a), *Debt Collection Industry Regulation*, BC Reg 295/2004.

¹⁸⁹ Art. 127(4), *Business Practices and Consumer Protection Act*, S.B.C. 2004, c. 2 et les arts. 9(1)b) et 9(2), *Debt Collection Industry Regulation*, BC Reg 295/2004.

¹⁹⁰ Art. 3, *Business Practices and Consumer Protection Act*, S.B.C. 2004, c. 2.

¹⁹¹ Art. 127(2), *Business Practices and Consumer Protection Act*, S.B.C. 2004, c. 2.

¹⁹² Art. 14, *Debt Collection Industry Regulation*, BC Reg 295/2004.

¹⁹³ Art. 14(j), *Debt Collection Industry Regulation*, BC Reg 295/2004.

Afin de contrer la pratique unanimement critiquée de perception de frais d'avance par les agences de règlement de dette, la loi de la Colombie-Britannique impose des conditions qui déterminent à quel moment l'agent de recouvrement peut exiger ou accepter quelque montant que ce soit à titre de paiement par le débiteur. Aucuns frais ne pourront être réclamés ou perçus avant qu'une entente de paiement écrite ait été acceptée par le débiteur et par un ou plusieurs de ses créanciers¹⁹⁴.

Les frais eux-mêmes sont réglementés aussi. Les montants prévus étant des plafonds que l'agent de règlement ne pourra excéder¹⁹⁵ :

- (a) *si la proposition de règlement acceptée par créancier indique que le débiteur doit payer le créancier directement, l'agent a droit à des frais maximaux qui correspondent à 10 % du montant à payer ;*
- (b) *si selon la proposition acceptée par le créancier, l'agent doit distribuer l'argent reçu du débiteur au créancier comme un paiement unique ou selon un calendrier de paiement de moins de 90 jours, l'agent de règlement peut percevoir des frais maximaux qui correspondent à 10 % du montant brut à être reçu ;*
- (c) *si selon la proposition acceptée par le créancier, l'agent doit distribuer l'argent reçu du débiteur au créancier selon un calendrier de paiement de plus de 90 jours, l'agent a droit à des honoraires maximaux de :*
 - (i) *15 % du montant brut à être reçu et*
 - (ii) *des frais uniques et non récurrents d'au plus le montant moyen mensuel à être distribué au créancier*¹⁹⁶.

Évidemment, aucune réglementation des agences de règlement de dettes digne de ce nom ne serait complète sans une série de pratiques interdites. La *Business Practices and Consumer Protection Act* interdit notamment aux agents de règlement de dettes de s'adonner aux pratiques suivantes¹⁹⁷ :

- *Représenter aucun des créanciers du débiteur ;*
- *Offrir un cadeau, une prime ou autre récompense ou bénéfice afin d'inciter le débiteur à conclure un contrat de règlement de dettes ;*
- *Prêter de l'argent ou octroyer du crédit au débiteur ;*
- *Aider ou d'offrir d'aider le débiteur à obtenir un prêt ou du crédit ;*

La loi de la Colombie-Britannique ne prévoit pas de droit de rétractation en faveur du consommateur.

¹⁹⁴ Art. 127(4), *Business Practices and Consumer Protection Act*, S.B.C. 2004, c. 2.

¹⁹⁵ Art. 127(3), *Business Practices and Consumer Protection Act*, S.B.C. 2004, c. 2.

¹⁹⁶ Art. 15, *Debt Collection Industry Regulation*, BC Reg 295/2004.

¹⁹⁷ Art. 127, *Business Practices and Consumer Protection Act*, S.B.C. 2004, c. 2.

4.1.7 Les dispositions proposées en Nouvelle-Écosse et au Québec

a) Nouvelle-Écosse

Comme nous le mentionnions précédemment, le projet de loi 107 a été adopté en Nouvelle-Écosse, mais, n'ayant jamais reçu la sanction royale, la loi n'est donc pas entrée en vigueur. Ce projet de loi, cité comme la *Debt Collection and Management Reform Act (2012)*¹⁹⁸, a été déposé dans le but de protéger des campagnes publicitaires agressives et des promesses irréalistes de réductions de dettes les consommateurs endettés¹⁹⁹.

Nous ferons ici un bref survol des éléments que nous retrouvons dans la *Debt Collection and Management Reform Act (2012)*, soulignant au passage quelques dispositions particulières dignes de mention.

Comme dans les autres juridictions étudiées jusqu'à présent, la loi qui encadre les agences de règlement de dettes est également celle qui régit les agences de recouvrement. Les changements à la *Collection Agencies Act* visaient notamment à forcer les agences et les agents qui offrent des services de règlement de dettes à détenir un permis et à interdire de mener ces activités sans permis²⁰⁰.

La Nouvelle-Écosse n'a pas commis la même bourde que l'Ontario ; la *Debt Collection and Management Reform Act (2012)* prévoit une interdiction, applicable aux agents et aux agences, de détenir à la fois un permis de recouvrement de créance et un permis de règlement de dette²⁰¹. Des obligations de détention d'un compte en fidéicomis, de tenue de livres et de caution y sont prévues²⁰². La loi encadre les retraits que peut effectuer une agence de règlement à partir du compte en fidéicomis²⁰³. Bien entendu, comme c'est le cas dans la majorité des cadres réglementaires en vigueur au Canada, les avocats et les firmes d'avocats sont exemptés de ce cadre légal²⁰⁴.

¹⁹⁸ *Op. cit.* note 95, **NOVA SCOTIA LEGISLATURE**, *Status of bills*.

¹⁹⁹ **SERVICE NOVA SCOTIA AND MUNICIPAL RELATIONS**, *Nova Scotians to Benefit From Responsible, Respectful Debt Collection*, Communiqué, Nouvelle-Écosse, 31 octobre 2012.
<https://novascotia.ca/news/release/?id=20121031008> (page consultée le 12 novembre 2016).

²⁰⁰ Arts. 4(3) c) et d) et 5(1), *Bill 107, An Act to Amend Chapter 77 of the Revised Statutes, 1989, the Collection Agencies Act, and Chapter 91 of the Revised Statutes, 1989, the Consumer Creditors' Conduct Act, to Ensure the Respectful Collection and Responsible Management of Debt* (ci-après *Bill 107*).

http://nslegislature.ca/index.php/fr/proceedings/bills/debt_collection_and_management_reform_2012_act_-_bill_107 (document consulté le 10 mai 2017).

N.B : Quand nous référons à une disposition du *Bill 107*, ce n'est pas à l'article du projet que loi que nous faisons référence mais bien à la disposition qui est introduite par le projet de loi.

²⁰¹ Arts. 5(2) et 5(3), *Bill 107*.

²⁰² Art.19(3), 19(1) et 6A(1), *Bill 107*.

²⁰³ Art. 19B(2), *Bill 107*.

²⁰⁴ Art. 3(a), *Bill 107*.

Par ailleurs, l'agence n'a pas le droit de conclure un contrat de service de règlement de dette avec le débiteur sans avoir préalablement divulgué l'information prévue au règlement, notamment le détail des frais et le droit d'annulation, qui est concédé tant au débiteur qu'à l'agence de règlement de dette²⁰⁵.

Le *Bill 107* interdit de percevoir d'autres sommes que celles qui sont prévues à la loi et au règlement. La perception des frais, honoraires et débours ne peut être effectuée que si : (i) avant de fournir les services l'agence a conclu et signé un contrat dont copie a été remise au débiteur et (iii) que les frais sont conformes aux règlements et ne sont pas supérieurs au montant prescrit²⁰⁶.

Vu l'urgence de cesser les représentations fausses et trompeuses dans ce secteur d'activité, la loi interdit de produire, distribuer ou publier toute représentation fausse ou trompeuse dans toute publicité, qu'elle soit écrite, orale ou visuelle, tout circulaire, programme ou autre ; en cas d'infraction, le *Registrar* pourra demander la cessation immédiate²⁰⁷.

Afin de protéger les consommateurs des effets négatifs de certaines pratiques commerciales, la loi interdit également une série de pratiques²⁰⁸, dont :

- conclure une entente avec débiteur pour un montant moindre que ce qui est dû au créancier sans le consentement exprès de ce dernier ;
- prêter de l'argent ou de fournir du crédit au débiteur ;
- donner une prime, un cadeau, etc., au débiteur pour conclusion du contrat ;
- percevoir directement ou indirectement des frais pour référencement ou pour toute aide en vue de l'obtention de crédit ou de l'augmentation du crédit déjà consenti ;
- faire défaut d'aviser le débiteur dans les 30 jours qu'un créancier refuse de participer ou se retire du programme.

Bien qu'elle semble complète à plus d'un égard et qu'elle ait reçu la sanction royale le 6 décembre 2012²⁰⁹, cette loi de la Nouvelle-Écosse n'est toujours pas en vigueur cinq ans plus tard. Est-ce un manque de volonté politique ou est-ce que la simple perspective de l'entrée en vigueur de cette loi a déjà fait fuir les agences de règlement de dette aux pratiques douteuses et que l'urgence de les régler a donc disparu ?

²⁰⁵ Art. 20A(2)m) et 6(A)2), et 22B(1) et (2), *Bill 107*.

²⁰⁶ Art. 20A(2)a) et (3), 20A(4) et (6), *Bill 107*.

²⁰⁷ Art. 22A(1) et (2), *Bill 107*.

²⁰⁸ Art. 20A(2), *Bill 107*.

²⁰⁹ *Op. cit.* note 95, **NOVA SCOTIA LEGISLATURE**, *Status of bills.* et **NOVA SCOTIA LEGISLATURE**, *Proclamations of Statutes*

b) Québec

Le 2 mai 2017, le gouvernement québécois présentait à l'Assemblée nationale le *Projet de loi 134, Loi visant principalement à moderniser les règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de services de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation* (ci-après le PL-134)²¹⁰. Au moment de la rédaction du présent rapport, le PL-134 n'avait fait l'objet que d'une présentation à l'Assemblée nationale ; les premières consultations publiques devraient avoir lieu à l'automne 2017. La ministre de Justice, Stéphanie Vallée a décrit comme suit l'objectif de ce projet de loi :

Ce projet de loi constitue le premier pas d'une démarche pour contrer l'endettement des consommateurs en modernisant les règles relatives au crédit à la consommation. Cette démarche tient compte des nouvelles pratiques préjudiciables du marché et de leurs impacts sur les consommateurs les plus démunis. Ainsi, nous prenons les moyens nécessaires pour que ces derniers soient mieux protégés et outillés pour prendre des décisions plus éclairées²¹¹.

La première différence que l'on note entre les encadrements des services de règlement de dettes en vigueur dans d'autres provinces canadiennes et le PL-134, c'est que le législateur québécois souhaite réglementer les entreprises de règlement de dettes dans un cadre législatif distinct de celui qui réglemente les agences de recouvrement de créances. Les dispositions envisagées se retrouveraient ainsi dans la *Loi sur la protection du consommateur* (ci-après la LPC-QC) plutôt que dans la *Loi sur le recouvrement de certaines créances*.

Le législateur québécois a fait selon nous le bon choix ; il importe de bien distinguer le service de règlement de dette et le recouvrement de créances. On remarque déjà que l'encadrement des agences de recouvrement ne passe pas par celui des contrats, qui sont généralement conclus entre entreprises. Ce sont les pratiques d'un tiers, avec lequel le consommateur n'a pas contracté, que le législateur tente de tempérer. Les contrats de règlement de dettes qui nous intéressent sont conclus entre un commerçant et un consommateur, et le contrat, sa forme et son contenu, aussi bien que les services qui sont offerts au consommateur méritent d'être encadrés, de même que les représentations, les frais, etc. du fait de la vulnérabilité du consommateur et des possibilités d'abus du cocontractant dans ce type de contrat. Le fait d'intégrer cet encadrement dans le filet de protection plus large de la LPC nous semble donc logique.

²¹⁰ *Op. cit.*, note 95, VALLÉE, Stéphanie. *Projet de loi 134*.

²¹¹ OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR, *Un projet de loi sur le crédit pour mieux protéger les consommateurs les plus vulnérables*, Communiqué de presse, OPC, Québec, Québec, 2 mai 2017. Disponible sur le site de News Wire : <http://www.newswire.ca/fr/news-releases/un-projet-de-loi-sur-le-credit-pour-mieux-protéger-les-consommateurs-les-plus-vulnérables-621054983.html> (document consulté le 2 mai 2017).

Le projet de loi prévoit une définition qui diffère considérablement de celle qui a été choisie dans les autres provinces de ce qu'est une agence de règlement de dettes.

«Un commerçant de service de règlement de dettes est une personne qui offre à un consommateur de conclure ou qui conclut avec un consommateur un contrat ayant pour objet, soit :

- a) de négocier le règlement de ses dettes avec ses créanciers ;*
- b) de recevoir de lui ou pour lui des sommes afin de les distribuer à ses créanciers ;*
- c) d'améliorer les rapports de crédit faits à son sujet par un agent de renseignements personnels, au sens de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (chapitre P-39.1) ;*
- d) de lui procurer un enseignement ou de le sensibiliser sur la gestion de son budget ou le règlement de ses dettes²¹².*

(nos soulignés)

Si les deux premiers paragraphes visent clairement, respectivement, les services de règlement de dettes proprement dits et ceux que les autres provinces canadiennes nomment le « debt pooling », c'est-à-dire la redistribution, les deux suivants visent, respectivement et tout aussi clairement, les services connus sous le nom de « redressement financier » puis ce qui ne pourrait être qu'une simple intervention budgétaire. Ce curieux amalgame entraîne des exercices de distinction qui compliqueront passablement la lecture et l'application de cette nouvelle section de la loi²¹³.

Cette définition contre-intuitive pourrait aussi, en soi, compliquer l'assimilation par le consommateur des obligations de ces différents acteurs et de ses droits face à eux.

Cela étant dit, on constate que plusieurs des mesures proposées dans le PL-134 ressemblent de près à celles qu'ont adoptées les autres provinces.

Comme les autres encadrements que nous avons étudiés, le projet de loi prévoit une obligation pour l'agence de règlement de dette de détenir un permis ainsi qu'une interdiction de détenir à la fois un permis de règlement de dette et de recouvrement de créances²¹⁴. La détention d'un compte en fidéicommis et sa gestion y sont aussi réglementées²¹⁵.

²¹² Art. 214.12, *PL-134* nouvelle disposition introduite dans la LPC.

²¹³ Voir par exemple l'article 214.30, qui établit l'application de certains articles à certains services : « 214.30. Seuls les articles 214.14, 214.15, 214.17 à 214.22 et 214.25 de la présente sous-section s'appliquent dans le cas d'un contrat de service de règlement de dettes qui ne prévoit pas des services visés aux paragraphes a ou b de l'article 214.12.

L'article 195 ne s'applique pas dans le cas d'un contrat de service de règlement de dettes qui prévoit des services visés au paragraphe d de l'article 214.12. ».

²¹⁴ Art. 321 et 321, 2^e al., *PL-134*.

²¹⁵ Arts. 214.27 et 214.28, *PL-134*.

La liste d'exemptions prévue au PL-134 est beaucoup plus large que toutes celles que nous avons vues jusqu'à maintenant²¹⁶. Sont exclus notamment les organismes destinés à la protection des consommateurs, une série d'établissements d'enseignement ainsi que les avocats, syndicats, notaires, comptables, etc. Le PL-134 ne limite pas les exclusions aux services qui seraient rendus dans le cadre des activités professionnelles des professionnels exclus.

Le projet de loi prévoit, bien entendu, que le contrat doit être constaté par écrit et contenir certains éléments obligatoires — identité et coordonnées du commerçant, numéro de permis, description détaillée de chacun des biens et services faisant l'objet du contrat, frais et honoraires à être payés par le consommateur, etc.²¹⁷

Le consommateur dispose d'un droit de résolution sans motif dans les dix jours qui suivent celui où chacune des parties est en possession d'un exemplaire du contrat, et le commerçant doit annexer au contrat de service remis au consommateur un formulaire de résolution²¹⁸.

Comme les autres cadres réglementaires, le PL-134 prévoit une série de pratiques interdites en vue de mieux protéger les consommateurs des effets néfastes de ces pratiques considérées comme étant répréhensibles. Les pratiques visées sont à peu de choses près celles qui sont interdites dans d'autres provinces canadiennes. L'agence de règlement de dettes ne peut, par exemple :

- Soumettre la conclusion ou l'exécution du contrat de service de règlement de dettes à conclusion d'un autre contrat (art. 214.14) ;
- Offrir un cadeau, une prime, etc. pour inciter consommateur à conclure un contrat de service de règlement de dettes (art. 232.1) ;
- Offrir de conclure ou de conclure un contrat de crédit avec le consommateur suite à la conclusion d'un contrat de service de règlement de dettes, ou aider ou inciter le consommateur à conclure un tel contrat (art. 244.4) ;
- Communiquer à un tiers toute information sur le consommateur (art. 244.5).

Le PL-134 ne permet la perception de frais et honoraires qu'à certaines conditions.

²¹⁶ Art. 214.13, *PL-134*; (l'article prévoit 17 exclusions).

²¹⁷ Art. 214.16(1)a) à o), *PL-134*.

²¹⁸ Art. 214.17(1) et 214.16(2), *PL-134*.

Dans le cadre d'un contrat de négociation de dettes ou de distribution aux créanciers de sommes versées par le consommateur, la perception de frais ou d'honoraires ne sera possible que si :

- (i) le commerçant a négocié avec les créanciers du consommateur, sur la base de la proposition convenue avec ce dernier, une entente de principe relativement au règlement des dettes du consommateur ;
- (ii) le consommateur a reçu dans les délais prescrits copie de l'entente de principe constatée par écrit ;
- (iii) l'entente a été acceptée par le consommateur ;
- (iv) un paiement a été fait au créancier conformément à l'entente²¹⁹.

Pour ce qui est du contrat de service qui prévoit l'amélioration du dossier de crédit, sans négociation ou distribution, aucune perception de paiement par le commerçant n'est permise avant que le commerçant n'ait effectivement amélioré les rapports de crédit du consommateur au bureau de crédit²²⁰.

On remarquera que rien n'a été prévu, pour ce qui est des restrictions à la perception des frais, pour le commerçant de service de règlement de dettes qui procure un enseignement ou de la sensibilisation sur la gestion de son budget ou le règlement de ses dettes. Un mécanisme de jonction et de confusion de contrats devrait toutefois assurer que si l'un ou l'autre des autres services est aussi offert par le commerçant, les conditions de perceptions de ces autres services devraient s'appliquer²²¹.

Le PL-134 prévoit un pouvoir réglementaire en vertu duquel le gouvernement pourra fixer des conditions et limiter les frais que pourront percevoir les commerçants de service de règlement de dettes²²².

Ce projet étant encore sujet à modifications, et certains éléments importants n'étant pas encore dévoilés (les plafonds des frais sont prévus n'apparaître qu'au règlement), nous n'approfondirons pas davantage notre examen.

²¹⁹ Art. 214.23 et 214.25(1), *PL-134*.

²²⁰ Art. 214.24(2), *PL-134*.

²²¹ Art. 214.15, *PL-134*.

²²² Art. 63), *PL-134*; qui introduit ce pouvoir réglementaire au paragraphe g.7 de l'article 350.

4.2 Encadrement timide des redresseurs financiers

Comme nous le mentionnions plus haut, l'encadrement des redresseurs financiers, soit les entreprises qui offrent d'améliorer le dossier ou la cote de crédit du consommateur, a été très timide au Canada.

Toutefois, les entreprises qui offrent ce type de services, comme nous l'avons remarqué dans notre enquête, le jumellent souvent à d'autres : les prêts, la consolidation ou la négociation de dettes, par exemple.

Malgré une présence accrue de ce type d'offre sur le marché canadien, l'adoption de cadres réglementaires spécifiques a été très rare jusqu'à présent. Il est également important de souligner que nous n'avons recensé au Canada que quelques dispositions disparates qui visent les redresseurs financiers.

4.2.1 Ontario : Les redresseurs de crédit

En Ontario, c'est dans la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*²²³ que nous retrouvons certaines mesures qui encadrent les redresseurs financiers. Il s'agit là du cadre réglementaire le plus complet en vigueur au Canada.

Nous remarquerons dans un premier temps que les dispositions destinées à encadrer les « redresseurs de crédit » se retrouvent dans la Partie V de la loi, « *Domaines où les paiements anticipés sont interdits* », ce qui annonce la couleur. Sont visés les commerçants qui fournissent des « services de redressement de crédit », soit des :

*Services ou marchandises destinés à améliorer un rapport sur le consommateur, des renseignements sur la solvabilité, un dossier ou des renseignements personnels, y compris un dossier de crédit, des antécédents en matière de crédit et une cote de solvabilité (« credit repair »)*²²⁴.

²²³ *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, L.O. 2002, chap. 30, annexe A, arts. 48 et ss.

²²⁴ Art. 48(3), *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*.

La loi ontarienne prévoit dans un premier temps que le contrat doit être constaté par écrit, remis au consommateur, et conclu selon les exigences prescrites par la loi et ses règlements²²⁵. En vertu du règlement, le contrat de service de redressement doit contenir les éléments suivants :

1. *Le nom du consommateur.*
2. *Le nom du redresseur de crédit et, s'il est différent, le nom sous lequel il exerce ses activités commerciales.*
3. *Le numéro de téléphone du redresseur de crédit, l'adresse de son établissement, ainsi que, s'il y en a, les autres façons de communiquer avec lui telles que son numéro de télécopieur et son adresse électronique.*
4. *Les noms des personnes suivantes :*
 - i. *la personne éventuelle qui a sollicité le consommateur à propos de la convention,*
 - ii. *la personne éventuelle qui a négocié la convention avec le consommateur,*
 - iii. *la personne qui a conclu la convention avec le consommateur.*
5. *La liste détaillée des services et des marchandises devant être fournis au consommateur par le redresseur de crédit, qui décrit fidèlement et précisément chaque service et marchandise.*
6. *S'il y a lieu, la ou les dates de livraison, de commencement de l'exécution, d'exécution successive et d'achèvement de l'exécution.*
7. *La date à laquelle, au plus tard, le redresseur de crédit doit apporter une amélioration importante du rapport sur le consommateur, des renseignements sur sa solvabilité, de son dossier, de ses renseignements personnels, de son dossier de crédit, de ses antécédents en matière de crédit ou de sa cote de solvabilité.*
8. *La somme totale que le consommateur paiera au redresseur de crédit ainsi que les modalités et les modes de paiement.*
9. *La partie, exprimée en dollars et cents, de la somme totale payable qui est attribuable à chaque service ou marchandise devant être fourni aux termes de la convention.*
10. *La déclaration prévue au paragraphe (2) qui :*
 - i. *d'une part, est en caractères d'au moins 10 points, le titre étant en caractères gras d'au moins 12 points,*
 - ii. *d'autre part, figure à la première page de la convention.*
11. *La déclaration prévue au paragraphe (3) qui :*
 - i. *d'une part, est en caractères d'au moins 10 points, le titre étant en caractères gras d'au moins 12 points,*
 - ii. *d'autre part, figure à la première page de la convention à moins qu'un avis, figurant en caractères gras d'au moins 12 points à cette page, n'indique où elle se trouve dans la convention.*
12. *La date de conclusion de la convention.*
13. *Si une convention de reprise est prévue, les modalités de cette convention et le montant de la valeur de reprise.*
14. *La devise employée, si les sommes ne sont pas exprimées en dollars canadiens.*
15. *Toutes les autres restrictions et conditions qu'impose le redresseur de crédit*²²⁶.

²²⁵ Art. 49, Loi de 2002 sur la protection du consommateur.

²²⁶ Art. 46(1), Règlement 17/05 - Dispositions générales. <https://www.canlii.org/fr/on/legis/regl/regl-de-lont-17-05/derniere/regl-de-lont-17-05.html#art44par1>.

La déclaration dont il est question au paragraphe 10 est l'énoncé qui suit :

Vos droits selon la Loi sur les renseignements concernant le consommateur

Si une agence de renseignements sur le consommateur tient un dossier de crédit sur vous, vous avez le droit de contester auprès d'elle, et sans frais de votre part, l'exactitude et l'intégralité des renseignements vous concernant qui y figurent. Vous n'avez pas à engager un redresseur de crédit ni qui que ce soit d'autre pour exercer ce droit. Si les renseignements qui figurent dans le dossier de crédit sont inexacts ou incomplets, l'agence doit apporter les corrections nécessaires dans un délai raisonnable.

Toutefois, vous n'avez pas le droit de faire retirer de votre dossier de crédit des renseignements défavorables mais exacts. L'agence de renseignements sur le consommateur les en retire habituellement au bout de sept (7) ans.

Vous pouvez également déposer, auprès du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises, une plainte sur les renseignements vous concernant qui figurent dans un dossier de crédit d'une agence de renseignements sur le consommateur.

Toujours dans un souci de bien renseigner les consommateurs qui font affaire avec des redresseurs financiers sur leurs droits et de s'assurer qu'ils disposent d'une information exacte quant aux résultats possibles, la loi impose donc aussi la mise en évidence de la déclaration la suivante, mentionnée au paragraphe 11 qui précède :

Vos droits selon la Loi de 2002 sur la protection du consommateur

Vous avez le droit de résilier la présente convention en tout temps jusqu'à dix (10) jours après en avoir reçu une copie écrite sans donner de raison au redresseur de crédit.

Vous pouvez également la résilier pour certains motifs et avoir d'autres droits, obligations ou recours en droit. Veuillez communiquer avec le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises pour de plus amples renseignements.

Si vous souhaitez résilier la convention, vous devez en aviser le redresseur de crédit à l'adresse qui y est indiquée par un moyen qui vous permette de prouver la date de remise de l'avis. En l'absence d'une adresse, vous pouvez utiliser celle qui figure dans les dossiers du gouvernement de l'Ontario ou du gouvernement du Canada ou celle que vous connaissez.

Commencez une infraction le redresseur de crédit qui exige ou accepte un paiement ou une garantie de paiement avant d'apporter une amélioration importante de votre dossier de crédit. Si le redresseur de crédit exige ou accepte de votre part un tel paiement ou une telle garantie, vous pouvez lui demander de vous le rendre dans l'année qui suit la date où vous le lui avez remis.

Si vous résiliez la convention, le redresseur de crédit a quinze (15) jours pour vous rembourser les paiements que vous avez faits et vous retourner toutes les marchandises livrées aux termes d'une convention de reprise (ou vous rembourser une somme égale à la valeur de reprise).

Comme ce qui se fait en matière de règlement de dettes, la loi en vigueur en Ontario impose des conditions à la perception de frais. Il est donc interdit aux redresseurs financiers d'exiger ou d'accepter des frais et honoraires d'avance, à moins que :

- (i) le redresseur de crédit amène une amélioration importante du rapport sur le consommateur, des renseignements sur la solvabilité le concernant, de son dossier, de ses renseignements personnels, de son dossier de crédit, de ses antécédents en matière de crédit ou de sa cote de solvabilité²²⁷;
- (ii) à l'égard de la fourniture de marchandises ou de services prescrits, il soit satisfait aux exigences prescrites²²⁸.

Le consommateur, comme pour le contrat de règlement de dettes, bénéficie d'un délai de résiliation sans motif d'un contrat de redressement de crédit en tout temps à partir du jour où le contrat a été conclu et jusqu'à 10 jours après qu'il ait reçu une copie écrite du contrat²²⁹.

Enfin, le cadre légal ontarien interdit aux redresseurs financiers de faire certaines assertions, prévues au règlement²³⁰ :

1. *L'assertion expresse ou implicite qu'il est agréé ou inscrit par le gouvernement du Canada, celui de l'Ontario ou celui d'une autre province ou d'un territoire du Canada ou titulaire d'un permis octroyé par un de ces gouvernements.*
2. *L'assertion expresse ou implicite que ses activités sont réglementées par le gouvernement du Canada, celui de l'Ontario ou celui d'une autre province ou d'un territoire du Canada.*
3. *Sous réserve du paragraphe (2), l'assertion expresse ou implicite qu'il sera en mesure d'amener une amélioration importante du rapport sur le consommateur, des renseignements sur sa solvabilité, de son dossier, de ses renseignements personnels, de son dossier de crédit, de ses antécédents en matière de crédit ou de sa cote de solvabilité²³¹.*

La loi prévoit toutefois un bémol pour la troisième assertion. Ce type d'assertion ne sera pas considéré comme une assertion interdite si le redresseur l'a fait après avoir examiné le rapport sur le consommateur, les renseignements sur sa solvabilité, son dossier, ses renseignements personnels, son dossier de crédit, ses antécédents en matière de crédit ou sa cote de solvabilité et après avoir raisonnablement conclu que certains renseignements sont inexacts ou incomplets et que le fait de corriger, de compléter ou de retirer tout élément d'information les améliorerait de façon importante²³².

²²⁷ Art 50(1)b), *Loi de 2002 sur la protection du consommateur.*

²²⁸ Art 50(1)c), *Loi de 2002 sur la protection du consommateur.*

²²⁹ Art. 51(1), *Loi de 2002 sur la protection du consommateur.*

²³⁰ Art. 53, *Loi de 2002 sur la protection du consommateur.*

²³¹ Art. 47(1), *Règlement 17/05 - Dispositions générales.*

²³² Art. 47(2), *Règlement 17/05 - Dispositions générales.*

Nous comprenons que ce type d'interdiction existe de prime abord afin d'éviter que le redresseur ne fasse au consommateur des promesses qu'il ne sera pas en mesure de tenir, et d'éviter ainsi au consommateur d'avoir à payer pour la réalisation d'une tâche qui s'avèrera impossible.

Aussi modeste soit-il, le cadre réglementaire en vigueur en Ontario offre une protection bienvenue aux consommateurs. On ne peut pas en dire autant pour la législation albertaine.

4.2.2 Alberta : Simple pouvoir réglementaire

L'Alberta ne prévoit, relativement aux redresseurs financiers, qu'un pouvoir réglementaire inscrit à la *Fair Trading Act*²³³ (ci-après la FTA), et le gouvernement n'a jamais adopté de règlement en la matière. Le pouvoir réglementaire permettrait pourtant l'adoption de mesures qui pourraient contribuer à limiter ou à mettre fin à certaines des pratiques de cette industrie qui sont fréquemment dénoncées. Par exemple : l'encadrement et le plafonnement des frais, l'interdiction de percevoir des paiements à l'avance, les obligations de forme pour les contrats, les droits d'annulation et les représentations interdites.

Rappelons qu'une mise en garde a été faite aux consommateurs, qui précisait qu'en réalité, aucune entreprise ne peut changer ou effacer une information qui est exacte du dossier de crédit du consommateur, et que les entreprises qui prétendent être en mesure de le faire imposent souvent des frais élevés²³⁴. Il est donc surprenant de voir que, malgré sa connaissance des problèmes liés à ces entreprises, l'Alberta n'a fait aucune démarche en vue de réglementer cette industrie.

4.2.3 Québec : un projet de loi inspiré de l'Ontario

Quelques mesures d'encadrement des redresseurs financiers sont prévues dans le projet de loi 134 déposée au mois de mai 2017 à l'Assemblée nationale du Québec. Nous le mentionnions plus haut : les entreprises qui offrent ce type de service sont classées parmi les commerçants de règlement de dettes et nommés ainsi²³⁵. Outre l'interdiction pour l'entreprise de percevoir de paiement du consommateur avant d'avoir effectivement amélioré les rapports de crédit faits à son sujet par une agence de renseignements personnels²³⁶, inspirée de l'Ontario, il n'y a pas dans le projet d'autres mesures particulières spécifiques aux redresseurs de crédit.

Par contre, comme ils sont inclus parmi les commerçants de règlement de dettes, ils sont tenus aussi aux obligations de détention de permis, de cautionnement et de tenue de livres, et les pratiques interdites et autres obligations dont nous faisons état dans la section sur la réglementation des entreprises de règlement de dettes s'appliquent aussi aux redresseurs de crédit. Si ce projet de loi est adopté, il s'agira du cadre réglementaire le plus strict à l'égard des redresseurs de crédit en vigueur au Canada.

²³³ Art. 51(e), *Fair Trading Act*, R.S.A. 2000, c F-2.

²³⁴ *Op. cit.* note 43, **SERVICE ALBERTA**, *Dealing with Credit*.

²³⁵ Art. 214.12, *PL-134*.

²³⁶ Art. 214.25(2), *PL-134*.

4.3 Les lois générales de protection du consommateur : Application aux services de règlement de dettes et de redressement financier

Même en l'absence de cadre réglementaire particulier applicable aux entreprises de règlement de dette et de redressement financier, ce type d'entreprise reste soumis aux dispositions d'application générale et les consommateurs canadiens bénéficient de certaines protections prévues aux lois de protection des consommateurs adoptées par les provinces et territoires. À la lumière des constats de notre enquête terrain et de la consultation menée auprès des acteurs clés, nous avons recensé les dispositions législatives suivantes, qui pourraient être invoquées à l'encontre de certaines des pratiques contestables que nous avons observées.

Dans le présent rapport, nous ne nommerons comme exemples que les dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec, ainsi que celles de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* en vigueur en Ontario. Cela nous permettra d'avoir un aperçu des mesures générales en vigueur dans une province de droit civil et dans une province de *common law*, qui peuvent avoir des approches différentes.

4.3.1 Ambiguïté du contrat

Les contrats des entreprises de règlement de dettes et de redressement financier sont loin d'être des plus limpides. Clauses interdites, lisibilité zéro et éléments inintelligibles font partie des problèmes que nous avons recensés. Dans son cadre réglementaire applicable aux entreprises de règlement de dette, l'Ontario précise qu'en cas d'ambiguïté, la convention de règlement de dettes s'interprète en faveur du débiteur²³⁷. Les lois de protection du consommateur d'application générale prévoient généralement une disposition à cet effet qui touche tous les contrats de consommation qui sont visés par ces lois²³⁸.

4.3.2 Réclamation de frais non divulgués

Nous le soulignons dans la section du présent rapport qui présente les résultats de notre enquête terrain : les prix affichés pour les différents services offerts par les entreprises à l'étude ne sont parfois que des montants globaux et le détail n'est pas indiqué de façon claire au contrat. Par exemple, certaines entreprises exigent des frais pour les chèques sans fonds sans pour autant spécifier le montant de ces frais. L'article 12 de LPC-QC prévoit que «*[a]ucuns frais ne peuvent être réclamés d'un consommateur, à moins que le contrat n'en mentionne de façon précise le montant.*» On ne retrouve pas l'équivalent de cette disposition en droit ontarien. Les encadrements spécifiques prévoient par contre une obligation de divulgation précise.

²³⁷ Art. 16.5(5), *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*.

²³⁸ Voir à titre d'exemple l'art. 17 de la *Loi sur la protection du consommateur* (QC) et Art.11 *Loi de 2002 sur la Protection du consommateur*, (Ont).

4.3.3 Prévion de dommages dans le contrat

Un contrat de l'entreprise Groupe Solution 2 indique ce qui suit : «5.3. GS se réserve le droit de charger des dommages-intérêts au dossier relativement tout chèque non honoré » [sic]. L'article 13(1) de la LPC-QC interdit pourtant toute stipulation qui prévoit l'imposition au consommateur, en cas d'inexécution de son obligation, le paiement de frais, pénalités ou dommages dont le montant ou le pourcentage est fixé à l'avance dans le contrat, autres que l'intérêt couru. En vertu du droit québécois, une telle disposition contractuelle serait interdite et inopposable au consommateur. On ne retrouve cependant pas de disposition similaire dans la LPC 2002 de l'Ontario.

4.3.4 L'encadrement des contrats conclus à distance

Certaines entreprises de redressement de crédit concluent leurs contrats en ligne. Après avoir rempli un formulaire d'application en ligne, le client sera avisé de la décision relativement à son approbation : «*The first step is to use our secure online application form. Our cutting edge program will adjudicate and let you know if you are approved*²³⁹ ». La transaction pour le contrat de service est donc conclue à distance.

Toutes les provinces et les territoires encadrent les contrats conclus à distance, quoique leurs approches puissent différer²⁴⁰. Alors que certaines provinces ne réglementent que les contrats conclus par Internet, d'autres régissent tous les contrats conclus alors que les parties ne sont pas en présence l'une de l'autre. Les transactions visées par les différentes législations doivent respecter des mesures qui encadrent la divulgation précontractuelle, la remise de la copie du contrat, et le consommateur dispose de certains droits et recours spécifiques, comme certains droits d'annulation, le droit à la rétrofacturation, etc.²⁴¹ Ainsi, que le type de service soit lui-même encadré ou pas, le commerçant devra se conformer aux règles particulières applicables aux contrats à distance s'il choisit de conclure ainsi ses contrats.

²³⁹ C'est le cas, notamment, de *Creditslab*. **CREDITSLAB**. page *Frequently Asked Questions*. Calgary, Alberta, s. d. <http://creditslab.com/improve-credit.html> (page consultée le 3 mars 2017).

²⁴⁰ Nous faisons un relevé de ces différents encadrements dans un rapport de 2014 : **UNION DE CONSOMMATEURS**, *La réglementation des contrats à distance : Le temps d'un bilan*, Montréal, Québec, Canada, juin 2014, 194 pages. Voir à la page 26 : <http://uniondesconsommateurs.ca/docu/rapports2014/04-Contrats-a-distance-f.pdf>

²⁴¹ Voir à titre d'exemples les articles 54.1 à 54.16, LPC-Qc et les articles 37 à 40 de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*.

4.3.5 L'encadrement des conventions de crédit

Dans bien des cas, les entreprises du type de celles que nous avons étudiées offrent, directement ou indirectement, du crédit. Les redresseurs financiers, en particulier, offrent souvent aux consommateurs des prêts de consolidation ou des cartes de crédit garanties comme outil destiné à leur permettre d'améliorer leur dossier de crédit. Peu importe le cadre dans lequel il est offert, le contrat de crédit doit être conforme aux mesures de réglementation prévues aux lois de protection du consommateur. Divulgation obligatoire du coût d'emprunt, contenu obligatoire des contrats, obligation de détenir un permis, droit de résolution, mode de détermination et de divulgation du coût de crédit²⁴²; les mesures peuvent varier d'une province à l'autre, mais les entreprises de règlement de dettes et de redressement financier qui offrent du crédit aux consommateurs dans le cadre d'un programme de remboursement de dettes ou de redressement de leur dossier de crédit devront s'y conformer comme les autres.

4.3.6 Les pratiques interdites

Enfin, une dernière série de dispositions générales s'appliquera aux entreprises de règlement de dettes et de redressement financier : celles qui portent sur les pratiques interdites. Nous l'avons souligné, les pratiques les plus répréhensibles de l'industrie concernent en grande partie des représentations qui peuvent apparaître fausses ou trompeuses, ou des promesses faites aux consommateurs aux prises avec des problèmes d'endettement, et dont la réalisation semble improbable, voire impossible.

La *Loi sur la protection du consommateur* du Québec prohibe à tout commerçant, fabricant ou publicitaire de faire une représentation fausse ou trompeuse à un consommateur, par quelque moyen que ce soit. Indiquer aux consommateurs que certains services lui permettront de réduire dramatiquement ses dettes, à un niveau que l'entreprise sait impossible à atteindre, n'est pas simplement une exagération promotionnelle bénigne : il s'agit de fausses représentations. Prétendre que l'entreprise obtient des taux de réussite que rien n'appuie constitue une déclaration trompeuse. Prétendre que l'entreprise est approuvée par le gouvernement alors qu'elle ne fait que répondre à l'exigence d'un permis est tout aussi trompeur. Donner instruction au consommateur de ne pas payer ses créanciers et de ne pas communiquer avec eux sans l'aviser des risques que cela représente pourrait bien être considéré comme une infraction à l'interdiction de passer sous silence un fait important. Les exemples abondent ; nous en avons relevé quelques-uns dans les pages qui précèdent. L'interdiction générale, la prise en compte de l'impression générale que donnent les représentations, et des indications plus pointues de certains types de déclarations interdites créent un filet assez large dans lequel tombent souvent les représentations de ces types d'entreprises.

²⁴² Voir les articles 66-150, *LPC-Qc* ainsi que les articles 66-85, *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*.

Ces pratiques seraient également interdites en Ontario²⁴³; la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* qualifie de pratique déloyale le fait de faire une assertion fausse, trompeuse ou mensongère²⁴⁴. Sont qualifiées d'assertions fausses, trompeuses ou mensonges, notamment celles qui sont à l'effet que :

1. *Les marchandises ou les services font l'objet d'un parrainage ou d'une approbation ou ont des qualités de rendement, des accessoires, des usages, des composants, des avantages ou des qualités données, alors que ce n'est pas le cas.*

[...]

8. *Les marchandises ou les services [...] peuvent lui être livrés ou rendus, alors que l'auteur de l'assertion sait ou devrait savoir que ce n'est pas le cas.*

[...]

14. *Une exagération, une insinuation ou une ambiguïté concernant un fait important ou qui le passe sous silence, alors que l'assertion qui la contient induit ou tend à induire le consommateur en erreur²⁴⁵.*

Comme nous l'avons vu, les encadrements spécifiques de certains de ces services prévoient en général une liste de pratiques ou de déclarations interdites. Il est bon de se rappeler que toute déclaration trompeuse, que son contenu soit expressément identifié ou pas dans la loi, constitue une infraction en vertu des règles d'application générale. Le consommateur qui décide d'agir à l'encontre d'une entreprise qui a eu recours à de telles pratiques pourra, en l'absence de cadre réglementaire particulier, exercer les recours généraux qui lui sont octroyés dans les lois de protection du consommateur et exiger les remèdes qui y sont prévus²⁴⁶.

²⁴³ Art. 17(1), *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*.

²⁴⁴ Arts.14(1) et 15(1), *LPC de 2002 sur la protection du consommateur*.

²⁴⁵ Art. 14(2), *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*.

²⁴⁶ Voir par exemple pour le Québec : art. 272, *LPC-Qc* et les articles 277 et ss. pour les recours pénaux à la disposition de l'autorité réglementaire.

5 Les législateurs étrangers : Examen de dispositions législatives et autres mesures

Comme le mentionnions précédemment, la réglementation des entreprises de règlement de dettes aux États-Unis remonte au début du vingtième siècle. Toutefois, même la législation la plus corsée n'a pu être la panacée. D'une approche réglementaire à l'autre, le modèle d'affaires des entreprises de règlement de dettes a muté afin de trouver un moyen pour elles de subsister.

Depuis le début des années 2000, tant le gouvernement fédéral américain que différents États ont fait le choix de réglementer l'industrie du redressement financier et de règlement de dettes. De plus, depuis peu, plusieurs pays ont mené des recherches et adopté des mesures en vue de mieux protéger les consommateurs des malversations possibles de cette industrie. Comme nous le verrons dans les paragraphes qui suivent, les législateurs ont, d'une juridiction à l'autre, préconisé différentes approches législatives. L'analyse qui suit nous permettra non seulement d'identifier ces différentes approches, mais elle nous permettra également de recenser les mesures qui ont eu le plus grand impact en vue d'offrir une meilleure protection aux consommateurs de ces pays.

5.1 Les États-Unis : La réglementation fédérale et le cadre réglementaire de certains États

5.1.1 Les entreprises de règlement de dettes

Nous ne référons pas ici l'historique de la législation américaine, sur lequel nous nous sommes attardés plus haut. Rappelons simplement ici que les entreprises de règlement de dettes sont réglementées tant par les lois fédérales que par des lois adoptées par les différents États américains.

Sous la surveillance de la *Federal Trade Commission* (FTC), la *Telemarketing Sales Rule* (TSR) régit depuis 2010 les activités des entreprises de règlement de dettes, dont les services sont décrits comme suit :

Debt relief service means any program or service represented, directly or by implication, to renegotiate, settle, or in any way alter the terms of payment or other terms of the debt between a person and one or more unsecured creditors or debt collectors, including, but not limited to, a reduction in the balance, interest rate, or fees owed by a person to an unsecured creditor or debt collector²⁴⁷.

²⁴⁷ *Telemarketing Sales Rules* (TSR), 16 C.F.R., § 310.2(o).

On remarque dans un premier temps que le véhicule législatif préconisé pour viser les entreprises de règlement de dettes, soit la loi qui réglemente le télémarketing, est complètement différent de ceux qui ont été utilisés au Canada. La FTC rapportait que : « *The amendments are necessary to protect consumers from deceptive or abusive practices in the telemarketing of debt relief services*²⁴⁸. »

Malgré cela, le cadre réglementaire de la TSR, parce que les pratiques à enrayer étaient similaires, a tracé les grandes lignes des encadrements canadiens qui allaient suivre. Il comporte notamment une interdiction pour les entreprises de percevoir des frais à l'avance, des conditions préalables à la perception des frais exigibles et des obligations de divulgations précontractuelles²⁴⁹.

Les mesures de la TSR applicables aux entreprises de règlement de dettes énoncent notamment les principes clés suivants :

1. Interdiction d'imposer des frais à l'avance²⁵⁰ et perception des frais sous certaines conditions :

Il est interdit aux entreprises de percevoir des frais du consommateur avant que l'agence de règlement de dettes n'ait réglé les dettes de ce dernier, c'est-à-dire qu'elle soit parvenue à une entente de règlement avec le créancier. La loi prévoit d'ailleurs que si l'agence ne négocie qu'une dette du débiteur à la fois, elle ne peut exiger le paiement que pour la dette réglée, et non des paiements groupés (*front-loaded payments*) pour l'ensemble des dettes²⁵¹;

2. Protection des sommes mises de côté :

L'agence de règlement de dettes ne peut exiger du débiteur qu'il procède à la mise de côté de certaines sommes dans un compte particulier en vue du paiement des honoraires et du remboursement des créanciers que si :

- (A) *The funds are held in an account at an insured financial institution;*
- (B) *The customer owns the funds held in the account and is paid accrued interest on the account, if any;*
- (C) *The entity administering the account is not owned or controlled by, or in any way affiliated with, the debt relief service;*

²⁴⁸ **FEDERAL TRADE COMMISSION**, *Telemarketing Sales Rule; Final Rule Amendments*, FTC, Federal Register/Vol. 75, No. 153 / Rules and Regulations, Washington, DC, États-Unis, 10 août 2010, 67 pages. https://www.ftc.gov/sites/default/files/documents/federal_register_notices/telemarketing-sales-rule-final-rule-amendments/100810tsr.pdf (document consulté le 17 mai 2017).

²⁴⁹ TSR, § 310.4(a)(5), § 310.4(a)(5)(i) ; et § 310.3(a)(1)(viii).

²⁵⁰ TSR, § 310.4(a)(5).

²⁵¹ *Ibid.*

- (D) *The entity administering the account does not give or accept any money or other compensation in exchange for referrals of business involving the debt relief service; and*
- (E) *The customer may withdraw from the debt relief service at any time without penalty, and must receive all funds in the account, other than funds earned by the debt relief service [...] within seven (7) business days of the customer's request²⁵².*

(nos soulignés)

3. Divulgateion précontractuelle obligatoire :

L'entreprise qui mène des activités de règlement de dettes est tenue de faire certaines déclarations avant la conclusion du contrat de service de règlement de dettes et la perception de frais. Outre l'information sur la protection des sommes mises de côté, l'entreprise doit aussi déclarer :

- (A) *the amount of time necessary to achieve the represented results, and to the extent that the service may include a settlement offer to any of the customer's creditors or debt collectors, the time by which the debt relief service provider will make a bona fide settlement offer to each of them;*
- (B) *to the extent that the service may include a settlement offer to any of the customer's creditors or debt collectors, the amount of money or the percentage of each outstanding debt that the customer must accumulate before the debt relief service provider will make a bona fide settlement offer to each of them;*
- (C) *to the extent that any aspect of the debt relief service relies upon or results in the customer's failure to make timely payments to creditors or debt collectors, that the use of the debt relief service will likely adversely affect the customer's creditworthiness, may result in the customer being subject to collections or sued by creditors or debt collectors, and may increase the amount of money the customer owes due to the accrual of fees and interest²⁵³.*

²⁵² TSR, § 310.4(5)ii).

²⁵³ TSR, § 310.3(1)viii) par. A) à D).

4. Interdiction de faire des représentations fausses ou trompeuses quant aux services offerts :

L'entreprise qui offre des services de règlement de dettes ne peut, par ailleurs, faire de représentations trompeuses quant au service qu'elle fournira au consommateur. À la liste de représentations interdites d'application générale, la *TSR* ajoute des mentions qui visent spécifiquement les agences de règlement de dettes :

§ 310.3 Deceptive telemarketing acts or practices.

(a) *Prohibited deceptive telemarketing acts or practices. It is a deceptive telemarketing act or practice and a violation of this Rule for any seller or telemarketer to engage in the following conduct: [...]*

(2) *Misrepresenting, directly or by implication, in the sale of goods or services any of the following material information: [...]*

Any material aspect of any debt relief service, including, but not limited to, the amount of money or the percentage of the debt amount that a customer may save by using such service; the amount of time necessary to achieve the represented results; the amount of money or the percentage of each outstanding debt that the customer must accumulate before the provider of the debt relief service will initiate attempts with the customer's creditors or debt collectors or make a bona fide offer to negotiate, settle, or modify the terms of the customer's debt; the effect of the service on a customer's creditworthiness; the effect of the service on collection efforts of the customer's creditors or debt collectors; the percentage or number of customers who attain the represented results; and whether a debt relief service is offered or provided by a non-profit entity²⁵⁴.

Il est quand même étonnant, voire inquiétant, de constater que les pratiques problématiques mentionnées dans cette loi américaine de 2010 sont celles que l'on retrouve encore, généralisées, dans les modèles d'affaires des entreprises de règlement de dettes au Canada.

La *TSR* constitue un cadre réglementaire important des redresseurs financiers ; elle a d'ailleurs eu pour effet d'écartier du marché des entreprises qui avaient pour modèle d'affaires la perception de frais importants avant même d'avoir posé quelque geste que ce soit en vue de négocier ou de régler les dettes. Ce cadre légal comporte toutefois une limite importante : comme il ne s'applique qu'aux entreprises qui offrent des services de règlement de dettes par télémarketing, elle ne touche pas tous les différents acteurs. Certaines entreprises qui offrent ce type de service en personne ou en ligne ne sont pas touchées par les règles de la *TSR*²⁵⁵.

²⁵⁴ *TSR*, § 310.3(2)x).

²⁵⁵ *Op. cit.*, note 89, **HARNICK, Ellen and Leslie PARRISH**. *A Roll of the Dice: Debt Settlement Still a Risky Strategy for Debt-Burdened Households*.

Une loi-cadre proposée par l'industrie, la *Uniform Debt-Management Services Act* (UDMSA)²⁵⁶, servira de modèle sur lequel se baseront plusieurs États américains afin de réglementer les entreprises de règlement de dettes. Cette loi-cadre prescrit notamment : l'obligation pour les entreprises de règlement de dettes de détenir un permis et de fournir une caution ; une obligation de divulgation précontractuelle de certains éléments ; des obligations de mise en garde ; ainsi qu'une forme contractuelle obligatoire²⁵⁷. La loi-cadre prévoit aussi l'imposition de conditions au moment où l'entreprise peut percevoir les frais permis, ainsi qu'une limite à ces frais, qui ne pourront excéder 30 % des économies réalisées par le consommateur grâce au règlement²⁵⁸. D'autres dispositions encadrent la gestion de l'argent mis de côté par le consommateur, interdisent les représentations fausses et trompeuses dans la publicité et imposent des pénalités en cas de défaut de conformité²⁵⁹.

Plusieurs dizaines d'États américains ont adopté des mesures similaires à celles proposées dans la UDMSA ; elle a servi d'appui à d'autres pour l'adoption de cadres complets²⁶⁰. Quelques États ont toutefois maintenu l'interdiction d'exploiter une entreprise de règlement de dettes à but lucratif. C'est le cas de l'Arkansas, d'Hawaii, de la Louisiane, du New Jersey et du Wyoming²⁶¹. Le Barreau de New York (ci-après le NYCB) rapporte par ailleurs que, bien que quelques dizaines d'autres États n'aient pas adopté de loi qui régit les entreprises de règlement de dettes, quelques mesures particulières ont été introduites dans les lois de protection du consommateur. Le NYCB donne comme exemple la Caroline du Nord, où l'imposition de frais excédant 10 % pour des services de règlement de dettes constitue un délit mineur²⁶². Le rapport du NYCB est très éloquent quant aux mesures en vigueur dans différents États²⁶³. On constate que les États qui réglementent les entreprises de règlement de dettes adhèrent tous à une série de principes clés.

Les obligations de permis qu'imposent certains États s'accompagnent généralement de l'obligation de fournir un rapport annuel à l'autorité réglementaire. De précieuses statistiques sur cette industrie peuvent ainsi être établies, notamment sur le taux de réussite des programmes de règlement de dettes, le niveau d'endettement des personnes ayant recours à ces entreprises, etc.

La majorité (30 États) exige que les entreprises de règlement de dettes détiennent un permis et fournissent une caution. Dans plus d'une vingtaine d'États, la loi impose un plafond aux frais d'ouverture de dossier ; ces plafonds peuvent par contre aller, selon les États, de 50 \$ à 500 \$. Les frais de consultation et les frais mensuels de gestion du dossier peuvent aussi être limités par certains États.

²⁵⁶ *Uniform Debt-Management Services Act*, 2005, révisé et amendé en 2008.

https://www.ftc.gov/sites/default/files/documents/public_events/consumer-protection-and-debt-settlement-industry/udmsafinal.pdf (document consulté le 5 octobre 2016).

²⁵⁷ *Uniform Debt-Management Services Act*, 2005, articles 4 à 7, 13, 14 et 17.

²⁵⁸ *Uniform Debt-Management Services Act*, 2005, article 23.

²⁵⁹ *Uniform Debt-Management Services Act*, 2005, article 22 et 30.

²⁶⁰ *Op. cit.* note 7, **NEW YORK CITY BAR**, *Profiteering From Financial Distress*, annexe E, p. 171 et ss.

²⁶¹ *Op. cit.* note 7, **NEW YORK CITY BAR**, *Profiteering From Financial Distress*, p. 48.

²⁶² *Op. cit.* note 7, **NEW YORK CITY BAR**, *Profiteering From Financial Distress*, pp. 48-49.

²⁶³ *Op. cit.* note 7, **NEW YORK CITY BAR**, *Profiteering From Financial Distress*, APPENDIX E - Current State Regulation of Debt Settlement, p. 171.

Par ailleurs, plus d'une dizaine d'États interdisent la perception de frais d'avance et plus de 25 États limitent les frais que peuvent exiger les entreprises de règlement de dettes pour les services qu'elles offrent. Cette mesure semble être la disposition phare dans la majorité des États. Toutefois, il est difficile d'établir ce qui constituerait une limite acceptable qui offrirait une protection adéquate au consommateur. Les limites imposées par les États aux frais qui peuvent être perçus varient grandement, pouvant, selon les États, aller de 7.5 % à 35 % des dettes inscrites. Ailleurs, les règles sont plus vagues : les frais doivent correspondre à un « pourcentage raisonnable » des économies réalisées par le consommateur. Ailleurs encore, les frais admis correspondent au plus élevé de 8.5 % de la dette initiale ou 30 \$ par mois.

On remarquera également que les conséquences et recours suite au non-respect des lois varient eux aussi grandement. Dans certains États, il s'agit d'un délit mineur. D'autres prévoient des recours privés et des sanctions civiles, alors que d'autres encore en font un crime au 3^e ou 4^e degré.

5.1.2 Les redresseurs financiers

En ce qui concerne les redresseurs financiers, qui sont eux aussi visés par la *Telemarketing Sales Rule*, une autre loi fédérale qui est sous la surveillance de la *Federal Trade Commission* (FTC), la *Credit Repair Organization Act*²⁶⁴ (CROA), trouve aussi application, hors du cadre du télémarketing. La loi définit un double objectif : l'information des consommateurs intéressés par ce type de services et leur protection contre les pratiques trompeuses :

- (1) *to ensure that prospective buyers of the services of credit repair organizations are provided with the information necessary to make an informed decision regarding the purchase of such services; and*
- (2) *to protect the public from unfair or deceptive advertising and business practices by credit repair organizations*²⁶⁵.

La CROA interdit aux entreprises de redressement financier de faire des représentations fausses ou trompeuses quant aux services et au rendement possible ainsi que d'imposer des frais aux consommateurs avant d'avoir exécuté leurs obligations. Elle exige également des entreprises qu'elles fournissent de l'information au consommateur quant à ses droits, qu'elles énoncent de manière détaillée les services qui seront rendus et qu'elles avisent les consommateurs du délai de rétraction de trois jours dont ils bénéficient. Comme la *TSR*, la CROA oblige les entreprises à informer les consommateurs du délai à l'intérieur duquel ils verront des changements à leur dossier de crédit, du total des frais qui devront être payés et des garanties qui sont fournies²⁶⁶.

²⁶⁴ *Credit Repair Organization Act*, 15 U.S.C. §§ 1679-1679j. <https://www.ftc.gov/enforcement/statutes/credit-repair-organizations-act>.

²⁶⁵ *Credit Repair Organization Act*, § 1679(2).

²⁶⁶ *Credit Repair Organization Act*, § 1679b - 1679e.

5.1.3 Des encadrements efficaces ?

De nombreux *State Attorneys* ont poursuivi les entreprises de règlement de dettes pour un manquement aux obligations et pour des violations aux lois en vigueur dans les différents États²⁶⁷. Toutefois, malgré le cadre légal fédéral et les différentes lois adoptées par les États américains, le problème des redresseurs financiers semble loin d'être réglé pour les consommateurs américains. Le Consumer Financial Protection Bureau (ci-après la CFPB) des États-Unis rapportait au mois de novembre 2016 que les entreprises de règlement de dettes généraient le plus grand nombre de plaintes des consommateurs dans la catégorie « autres types de plaintes²⁶⁸ ». Le CFPB indique que des 4500 plaintes reçues dans cette catégorie au courant du mois de novembre.

Problems with debt settlement services made up half—50 percent—of “other financial service” complaints submitted to the Bureau. Consumers complained that payments they made to debt settlement companies were never forwarded to their creditors and as a result they faced lawsuits for unpaid accounts²⁶⁹.

Le *Centre for Responsible Lending* attribue cet échec du cadre réglementaire non seulement à l'application restrictive de la *TSR* mais également à certaines failles du cadre fédéral et des lois des différents États, et notamment, l'exclusion des avocats²⁷⁰. Ce qu'on appelle « l'*attorney model*» semble avoir pris plus de place, et il perpétue les pratiques des entreprises de règlement de dettes que la réglementation visait justement à écarter. Bien que le contrat de service de règlement de dettes intervienne avec un avocat, le travail de négociation sera mené par un sous-traitant qui est une entreprise de règlement de dettes, déjouant ainsi toute réglementation applicable en la matière²⁷¹.

Si malgré l'adoption de lois tant au fédéral que dans les différents États, l'anarchie semble toujours régner dans cette industrie aux États-Unis, d'autres juridictions ont-elles réussi à trouver une solution plus efficace ?

²⁶⁷ *Op. cit.*, note 89, **HARNICK, Ellen and Leslie PARRISH**. *A Roll of the Dice: Debt Settlement Still a Risky Strategy for Debt-Burdened Households*, p. 7.

²⁶⁸ La catégorie « autre type de plaintes » fait état des plaintes soumises par le consommateur qui se retrouvent à l'extérieur des grandes catégories de plaintes traitées par le CFPB. Dans cette catégorie, nous retrouvons le service de règlement de dette, l'encaissement des chèques, les entreprises de réparation de crédit, etc.

²⁶⁹ **THE CONSUMER FINANCIAL PROTECTION BUREAU**, *Monthly Complaint Snapshot Spotlight Debt Settlement, Check Cashing and other Financial Service Complaints*, eNews Park Forest, Park Forest, Illinois, États-Unis, 29 novembre 2016. <https://enewspf.com/2016/11/29/consumer-financial-protection-bureau-monthly-complaint-snapshot-spotlights-debt-settlement-check-cashing-financial-service-complaints/> (document consulté le 2 mai 2015);

²⁷⁰ *Op. cit.*, note 89, **HARNICK, Ellen and Leslie PARRISH**. *A Roll of the Dice: Debt Settlement Still a Risky Strategy for Debt-Burdened Households*, p. 7.

²⁷¹ *Ibid.*

5.2 L'Australie : La *National Consumer Credit Act* (2010) et autres lois susceptibles de s'appliquer aux agences de règlement de dettes et de redressement financier

Il n'existe pas en Australie de cadre légal particulier applicable aux entreprises de règlement de dette et aux redresseurs financiers sur l'ensemble du territoire australien ; la protection du consommateur y est régie par les provinces et territoires. Selon les différentes activités menées dans le cadre de l'offre de services de règlement de dettes, différents cadres réglementaires peuvent tout de même trouver application. Toutefois, les problèmes constatés dans cette industrie sont les mêmes que ceux que nous retrouvons aux États-Unis et au Canada : frais opaques et divulgation déficiente, perception à l'avance de frais importants, techniques de vente à pression et absence d'information quant aux risques figurent parmi les constats de l'*Australian Securities and Investments Commission* en 2016²⁷².

La *National Consumer Credit Act*²⁷³ ne s'appliquera aux agences de règlement de dettes et de redressement financier que si, dans le cadre de ses activités, l'agence offre aux consommateurs de « l'aide au crédit » (*credit assistance*) ; elle sera alors tenue en vertu de la *National Consumer Credit Act* de détenir un permis²⁷⁴.

²⁷² **AUSTRALIAN SECURITIES AND INVESTMENTS COMMISSION.** *Paying to get out of Debtor Clear your record: The Promise of Debt Management Firms*, Report 465, ASIC, Sydney, Australie, janvier 2016, 57 pages. <http://download.asic.gov.au/media/3515432/rep465-published-21-january-2016.pdf> (document consulté le 4 septembre 2016).

²⁷³ *National Consumer Credit Protection Act*, No. 134, 2009. <https://www.legislation.gov.au/Details/C2013C00463>

²⁷⁴ Art. 29, *National Consumer Credit Protection Act*.

La loi définit l'offre de « *credit assistance* » comme suit :

A person provides credit assistance to a consumer if, by dealing directly with the consumer or the consumer's agent in the course of, as part of, or incidentally to, a business carried on in this jurisdiction by the person or another person, the person:

- a) suggests that the consumer apply for a particular credit contract with a particular credit provider; or
- b) suggests that the consumer apply for an increase to the credit limit of a particular credit contract with a particular credit provider; or
- c) suggests that the consumer remain in a particular credit contract with a particular credit provider; or
- d) assists the consumer to apply for a particular credit contract with a particular credit provider; or
- e) assists the consumer to apply for an increase to the credit limit of a particular credit contract with a particular credit provider; [...]

*It does not matter whether the person does so on the person's own behalf or on behalf of another person*²⁷⁵.

(nos soulignés)

L'agence devra également respecter les obligations qui accompagnent la détention du permis, notamment, mener des activités de crédit efficaces, honnêtes et justes, être membre d'un *approved external dispute resolution scheme*, etc.²⁷⁶ Notons par ailleurs que les *counselling services* à but non lucratif sont exemptés de l'application de la loi²⁷⁷.

La *Bankruptcy Act* australienne est susceptible de s'appliquer quand les agences de règlement de dettes font aux créanciers du débiteur une proposition de « *debt agreement* » en vertu de cette loi²⁷⁸. Cette procédure s'apparente à la proposition de consommateurs prévue au Canada à la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité*. Elle permet au débiteur de soumettre à ses créanciers une entente de paiement, administrée par une partie indépendante, qui réduira ses dettes. Le débiteur peut offrir une somme forfaitaire aux créanciers ou proposer un transfert de propriété de certains actifs. En vertu de la *Bankruptcy Act*, les administrateurs de ce type de proposition doivent s'enregistrer auprès de l'*Australian Financial Security Authority* (AFSA)²⁷⁹.

²⁷⁵ Art. 8, *National Consumer Credit Protection Act*.

²⁷⁶ Art. 47(1), *National Consumer Credit Protection Act*.

²⁷⁷ Art. 5, Reg 20, *National Consumer Credit Protection Regulations 2010*.

http://www.austlii.edu.au/au/legis/cth/consol_reg/nccpr2010486/s20.html

²⁷⁸ *Bankruptcy Act*, 1966, Part IX - Debt Agreements. http://www.austlii.edu.au/au/legis/cth/consol_act/ba1966142/

²⁷⁹ Art. 186B(1) *Bankruptcy Act*, 1966.

En Australie, les entreprises de règlement de dettes sont également tenues de respecter les dispositions générales de protection du consommateur, qui trouveront principalement application en matière de pratiques abusives ou trompeuses (*misleading, deceptive and unconscionable conduct*).

L'*Australian Securities and Investments Commission Act 2001* sera applicable lorsque les agences de règlement de dettes offrent des services que la loi définit comme étant des « services financiers » (*financial services*)²⁸⁰, qui incluent les conseils sur des produits financiers. Parmi les mesures prévues à cette loi, on trouve celles qui portent sur les clauses contractuelles abusives, l'interdiction d'avoir une conduite insouciante ou trompeuse, ou de faire des représentations fausses ou trompeuses²⁸¹.

L'encadrement des conduites trompeuses en matière de produits et services non financiers se retrouve à la *Competition and Consumer Act 2010*²⁸².

5.2.1 La Grande-Bretagne et la *Financial Services and Markets Act 2000*

En 2014, la Financial Conduct Authority britannique mettait en garde, notamment, les entreprises de règlement de dettes (*debt management firms*) et leur intimait d'adopter des comportements conformes à la réglementation en vigueur.

La FCA mentionne certaines actions entreprises en réaction aux manquements de ces entreprises au courant de cette année :

- *we have issued final notices against two firms who have had their applications refused;*
- *seven firms' bank accounts have been frozen to protect client money;*
- *two firms have entered administration;*
- *one firm is closed to all business;*
- *fourteen firms have agreed to stop taking on new business;*
- *seven firms have been directed to appoint a "skilled person" to report on the firm's compliance with FCA rules;*
- *a further firm has cancelled its interim permission and will no longer provide debt management services;*
- *the FCA is also investigating a number of other debt management firms and individuals*²⁸³.

²⁸⁰ Art. 12BAB, *Australian Securities and Investments Commission Act 2001*, Part. 2, Division 2.

<https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00128>

²⁸¹ Arts. 12BF à 12BM, 12(B), 12DA et 12BD, *Australian Securities and Investments Commission Act 2001*.

²⁸² *Competition and Consumer Act 2010*, Act. No. 51 of 1974. <https://www.legislation.gov.au/Details/C2011C00003>

²⁸³ **FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY**, *Debt Management Firms must Raise their Game, says FCA*, Communiqué de presse, Londres, Royaume-Uni, mise à jour 21 novembre 2016. <https://www.fca.org.uk/news/press-releases/debt-management-firms-must-raise-their-game-says-fca> (document consulté le 26 novembre 2016).

La Grande-Bretagne a choisi de réglementer les entreprises de règlement de dettes (*debt management firms*) et les redresseurs financiers (*credit repair firms*) par l'entremise de la *Financial Service and Markets Act 2000*. Administrée par la *Financial Conduct Authority* (FCA), cette loi qui a pour but d'assurer la confiance dans le marché, la stabilité financière, d'éduquer la population, de protéger le consommateur et de réduire les crimes de nature financière²⁸⁴. Les entreprises qui fournissent des services d'information sur le crédit (*credit information services*) — ce qui peut être le cas des entreprises de règlement de dettes et de redressement financier — doivent détenir un permis, cette activité étant réglementée. Sont inclus dans ces services d'information sur le crédit : les services d'administration des dettes «*debt administration*» et les services de conseil sur la liquidation des dettes «*debt counselling*»²⁸⁵.

Afin d'exercer ces activités réglementées, les entreprises doivent détenir un permis et faire preuve de transparence quant aux frais exigés, qui doivent être raisonnables. Par ailleurs, le modèle d'affaires auquel a recours l'agence doit bénéficier au consommateur. De plus, les agences doivent fournir des conseils adéquats au consommateur en lien avec sa situation personnelle. Ces conseils doivent être fournis par des conseillers qui ont les compétences adéquates. Il faut aussi que les entreprises s'assurent de la mise sur pied d'un système adéquat pour assurer la protection des sommes versées par le consommateur, etc²⁸⁶. En somme, les agences de règlement de dette se doivent d'avoir un comportement conforme aux exigences réglementaires et doivent respecter les obligations qui leur incombent en vue de bien informer les consommateurs et assurer la protection de leur intérêt.

Il ne s'agit pas là d'un cadre réglementaire particulier taillé sur mesure pour cette industrie, mais plutôt de l'application de principes clés en matière de protection financière des consommateurs.

En conclusion, nous remarquons que les approches réglementaires diffèrent dans les différentes juridictions étudiées. Toutefois, la majorité des juridictions font souvent le choix d'adopter un cadre réglementaire qui vise de manière particulière l'activité par les entreprises de règlement de dette et de redressement financier ou choisissent comme deuxième approche d'exiger des entreprises qu'elles détiennent un permis émis en vertu d'un cadre réglementaire existant, comme c'est le cas en Grande-Bretagne.

L'approche qui prône une réglementation particulière, comme c'est le cas aux États-Unis, est similaire à celle qui est préconisée par les différentes provinces canadiennes qui ont adopté (ou qui s'appêtent à le faire) des cadres réglementaires visant spécifiquement cette industrie. Bien entendu, ces encadrements sont souvent intégrés à des lois qui régissent une industrie jugée similaire, soit le recouvrement de créances, mais les encadrements restent assez précis quant aux pratiques qui sont, à l'unanimité, jugées indésirables.

²⁸⁴ Arts. 3-6, *Financial Services and Markets Act 2000*, c. 8. <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/8/contents>

²⁸⁵ Arts. 39E(1) et (2) et 39G(1) et (2) ainsi que l'article 89A, *The Financial Services and Markets Act 2000 (Regulated Activities) Order 2001*, 2001 No. 54. <http://www.legislation.gov.uk/uksi/2001/544/contents/made>

²⁸⁶ **FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY**, *Debt Management Firms must Raise their Game, says FCA*, 22 septembre 2014. <https://www.fca.org.uk/news/press-releases/debt-management-firms-must-raise-their-game-says-fca> (document consulté le 26 septembre 2016).

Conclusion

Les consommateurs endettés sont de plus en plus confrontés à des entreprises qui offrent de les aider à retrouver leur liberté financière en faisant des arrangements avec les créanciers et en réduisant leurs dettes de manière substantielle ou encore de les aider à améliorer leur dossier de crédit. S'agit-il toutefois de la solution adéquate pour le consommateur ? Les programmes de règlement de dette et de redressement financier comportent-ils des avantages réels pour le consommateur ou tout simplement des risques trop importants ?

L'industrie de règlement de dettes existe depuis fort longtemps en Amérique du Nord et semble avoir subi diverses transformations selon les circonstances économiques ou encore suivant l'adoption de divers cadres réglementaires. L'industrie du redressement financier est quant à elle plus contemporaine, mais semble de plus en plus présente.

Les modes de fonctionnement et de facturation semblent être aussi variés que les types de services offerts. Nous avons recensé cinq types de services distincts qui sont offerts par les entreprises de règlement de dettes ou de redressement financier :

- (i) Les services de réparation du dossier de crédit et d'amélioration de la cote de crédit ;
- (ii) L'administration des ententes de paiement avec les créanciers ;
- (iii) Les services et conseils budgétaires ;
- (iv) Les services de négociation/règlement des dettes ; et
- (v) Les services d'octroi de prêts pour redressement de crédit et consolidation de dettes.

Il n'est toutefois pas rare que les mêmes entreprises ne se limitent pas à l'offre d'un seul de ces services. Malgré cette diversité de services, il est possible de recenser certaines pratiques, représentations et promesses présentes dans l'ensemble de cette industrie et qui désavantagent nettement le consommateur.

Il va sans dire que les offres que présente l'industrie du redressement financier et du règlement des dettes sont alléchantes pour les consommateurs qui éprouvent des difficultés financières. Toutefois, outre les énoncés-choc — difficile de voir autrement des déclarations à l'effet que 95 % des clients de telle entreprise ont réduit leurs dettes de 85 %, ou que le dossier de crédit s'améliore dès le premier jour du programme de telle autre — qui attirent le consommateur vulnérable, les entreprises offrent a priori bien peu d'information sur leurs pratiques, sur les risques qu'elles représentent, sur les taux de succès réel, sur les coûts, etc. Une enquête sur ces entreprises, une consultation des différents acteurs et un examen des tentatives d'encadrement des pratiques problématiques de cette industrie par différentes juridictions révèlent des problèmes généralisés et graves.

Les dénonciations de ces types d'entreprises abondent. Certains les qualifient de prédateurs, et leurs offres de services d'arnaques. Certains services ne semblent être conçus que pour soutirer un peu (ou beaucoup) d'argent à des consommateurs en situation économique périlleuse avant qu'ils ne coulent. Certains services apparaissent en effet totalement inutiles et n'être conçus que pour profiter, exclusivement, à celui qui l'offre ; on pense par exemple au service qui se limite à référencer à fort prix le consommateur insolvable à un syndic, qui ne profite définitivement qu'à l'intermédiaire, et qui est souvent dénoncé.

Plusieurs autres services auraient en théorie leur utilité. Si le consommateur peut lui-même faire apporter des correctifs à son dossier de crédit ou négocier avec ses créanciers, il reste plausible qu'un intermédiaire compétent puisse accomplir ces tâches plus efficacement et libérer le consommateur du poids qu'elles pourraient représenter. Les pratiques de ceux qui font ce type d'offre, que ce soit dans les représentations et les promesses qu'ils font au consommateur, dans la conception même des programmes dans lesquels ils demandent au consommateur de s'engager, dans les services accessoires qu'ils incluent dans leurs contrats, dans les frais parfois exorbitants qu'ils exigent, dans leur manière de les percevoir, généralement à l'avance, en amènent plusieurs à dire que ces offres de service devraient tout simplement être totalement interdites.

Il est vrai que les conséquences que peuvent avoir ces pratiques sur la situation financière peuvent être très graves. Il n'est certes pas normal qu'un consommateur qui paye une entreprise pour qu'elle améliore sa situation financière se retrouve dans une situation plus précaire suite à l'adhésion au programme de cette entreprise. C'est pourtant ce qui semble se passer le plus souvent.

Nous ne reviendrons pas sur le détail de ces programmes. Rappelons toutefois ce que plusieurs ont dénoncé avant nous. La perception de frais élevés alors qu'aucun service n'a encore été rendu et que les probabilités de succès des services attendus sont ridiculement basses est une pratique qui ne peut être tolérée. Exiger du consommateur endetté qu'il paye d'avance l'entreprise qui s'est engagée à le débarrasser de ses dettes et qui lui recommande de cesser de payer ses créanciers et de ne pas communiquer avec eux ressemble à une recette pour un désastre. Il ne devrait pas être permis à des entreprises de mettre ainsi en danger les consommateurs vulnérables. Consentir du crédit à un consommateur qui a un mauvais dossier de crédit, en lui assurant que c'est là la solution à son problème est une chose ; s'approprier les montants du crédit pour payer ses services, incluant l'octroi même de ce crédit, en est une autre, qui semble dépasser certaines bornes.

Si certaines des représentations faites en vue de persuader le consommateur qu'une situation financière difficile rend vulnérable d'avoir recours aux services des entreprises de règlement de dettes et de redressement financier afin de se sortir d'une mauvaise passe semblent souvent incroyables, c'est malheureusement parce qu'elles sont trop souvent au mieux trompeuses, et au pire carrément fausses.

Comment donc protéger les consommateurs canadiens contre les fausses promesses, les services vendus qui n'offrent aucun avantage réel, les pratiques abusives, les risques qu'entraînent inmanquablement certaines autres, etc. ?

L'absence de cadre réglementaire dans certaines provinces semble être un terreau fertile pour l'expansion des entreprises de règlement de dette et de redressement financier. Mais les réglementations existantes semblent toutes laisser subsister des failles de conception ou d'application. Et cette industrie semble présenter une formidable capacité de régénération et de mutation qui lui permet de s'adapter... sans pour autant modifier les pratiques que les législateurs tentent de bannir.

Cinq provinces canadiennes réglementent les entreprises de règlement de dette. L'Ontario a adopté quelques mesures qui encadrent les redresseurs financiers. Un projet de loi a été déposé au Québec qui entend encadrer ces deux types de services. On retrouve généralement dans ces lois les éléments qui semblent essentiels pour bien encadrer ce type d'industrie et mettre fin aux pratiques problématiques : obligation de permis, caution, règles de divulgation précontractuelle, contenu obligatoire des contrats, interdiction de percevoir des frais d'avance, imposition de plafonds et de conditions à la perception de frais, etc. Certains législateurs, pour donner au consommateur la chance de faire marche arrière après réflexion, octroient en outre un droit de rétractation sans condition. Les différents cadres réglementaires listent généralement aussi un nombre substantiel de pratiques et de représentations interdites, dans le but d'assainir le marché et de mieux protéger les consommateurs.

Bien que les initiatives d'encadrement aient, semble-t-il, amené dans les juridictions concernées les entreprises les plus problématiques à prendre la poudre d'escampette (en cessant leurs activités ou en se déplaçant tout simplement dans une juridiction voisine), la mise en œuvre des cadres réglementaires s'avère n'avoir eu malgré tout que des résultats mitigés.

Et la question, qui s'est longtemps posée aux États-Unis, où cette industrie a pris racine depuis près de cent ans, revient hanter le débat. Comment diable encadrer une industrie dont le modèle d'affaires, en soi, semble être vicié à la base ? La crainte est réelle : la mise en place d'un cadre réglementaire a-t-elle pour effet de légitimer une industrie qui peut prospérer sans procurer aucun avantage réel au consommateur, voire lui être carrément nuisible ?

Toutes les juridictions qui sont intervenues sur la question semblent s'entendre : il ne semble pas y avoir de cadre qui permette de contrôler l'ensemble de cette industrie et d'assainir définitivement le marché. L'encadrement nécessite une surveillance accrue qu'un marché mouvant ne facilite pas. Il faut s'assurer qu'aucun agent ou entreprise n'exerce sans permis. Mais il faut aussi s'assurer que les détenteurs de permis se conforment à la réglementation. Il s'agit d'un défi de taille. Les agences responsables reconnaissent que les consommateurs qui sont victimes de ces pratiques ne se plaignent que rarement auprès des autorités. Par manque d'information, peut-être, sur la légalité de ces pratiques. En cela, les obligations imposées au commerçant d'aviser clairement le consommateur de ses droits et des risques liés au contrat, comme l'a prévu l'Ontario, semblent prometteuses. On peut craindre que le consommateur désespéré décidera tout de même de tenter sa chance malgré tout, sur la base des attentes que les représentations qui lui auront été faites quant aux bénéfices possibles auront générées.

De plus, les cadres réglementaires doivent pouvoir constamment s'adapter aux pratiques et aux nouveaux modèles qui apparaissent sur le marché et à la mutation des entreprises. L'arrivée dans certaines juridictions de l'«*attorney model*» permet à certaines entreprises de perpétuer le modèle d'affaires interdit ou réglementé en s'associant avec des professionnels qui sont exclus de l'application de la loi et qui pourraient bien n'agir que comme prête-noms.

Et si la seule avenue viable était l'interdiction pure et simple de ces offres de services à des fins lucratives, comme ce fut le cas aux États-Unis au début du 20^e siècle, et comme c'est encore le cas dans certains États ? Comme il existe déjà des services qui sont offerts par des organismes qui sont voués à l'aide aux consommateurs plutôt qu'au lucre, qui évitent les conflits d'intérêts, qui adhèrent à de normes de pratique et d'éthique exigeantes, ne serait-il pas dans le meilleur intérêt de tous de veiller à développer ces types de services plutôt que de tenter de limiter les dommages causés par une industrie prédatrice ?

Recommandations

Des options de rechange aux services payants de gestion des dettes

Avant de procéder à l'élaboration de recommandations, il importe de garder à l'esprit que l'industrie de règlement de dettes et de redressement financier évolue dans un écosystème où des solutions gratuites et d'autres qui sont efficacement réglementées sont disponibles pour le consommateur qui désire résoudre ses problèmes d'endettement.

La consultation et la correction du dossier de crédit personnel

Nous le mentionnions préalablement, en ce qui concerne le secteur des redresseurs financiers, il est notamment possible pour le consommateur d'accéder lui-même à son dossier de crédit afin d'en constater des erreurs et d'en exiger les corrections appropriées. En vertu des lois provinciales et fédérales de protection des renseignements personnels et de la vie privée, les consommateurs peuvent avoir une copie gratuite de leur dossier de crédit détenu par les agences privées de cotation, soit Trans Union et Équifax, une fois par période de douze mois²⁸⁷. Le consommateur qui aura constaté une erreur dans son dossier de crédit peut en demander la correction²⁸⁸.

Il est vrai que beaucoup de consommateurs ne sont pas au courant des mesures existantes qui leur donnent accès à leur dossier de crédit et encore moins du fonctionnement et du contenu des dossiers de crédit²⁸⁹. Également, certains ne disposent pas du temps, des ressources et des connaissances nécessaires afin de mener à terme une telle démarche. Toutefois, il semblerait que le manque d'information et de connaissance quant aux démarches gratuites qui existent les pousse à recourir aux services offerts par les entreprises de redressement financier, sans aucune garantie qu'ils obtiendront ce pour quoi ils déboursent des sommes qui peuvent être importantes.

Ce sont les demandes et l'utilisation responsable du crédit qui établissent un bon dossier de crédit au Canada. Seul le temps peut restaurer un mauvais dossier de crédit. L'obtention d'une carte de crédit sécurisée est l'une des façons d'aider à y parvenir. Pas besoin pour cela de passer par un intermédiaire qui imposera des frais élevés ; les institutions financières proposent ce type de produit.

²⁸⁷ Voir par exemple au Québec la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, aux arts. 27 et 33.

²⁸⁸ Au Québec, par exemple, c'est l'article 28 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, L.R.Q., c. P-39.1, qui prévoit cette correction par le consommateur.

²⁸⁹ **OPTION CONSOMMATEURS**, *Les nouveaux services offerts par les agences de crédit : utilisation légitime des renseignements personnels ?* 2014, 86 pages. Voir p. 63 et ss. https://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/2013_2014_option_consommateurs_agencescredit_rapport.pdf (document consulté le 10 mai 2017).

Service de consultation et de conseil budgétaire : une solution de rechange

Les consommateurs qui contractent avec des redresseurs financiers ou des entreprises de règlement de dette doivent souvent payer les services de conseil ou de consultation budgétaires que ces derniers offrent accessoirement et qui doivent permettre aux consommateurs de mieux comprendre leurs finances personnelles et d'adopter de meilleures pratiques. Les frais exigés peuvent être assez élevés et les qualifications et l'impartialité de ceux qui les offrent peuvent être remises en question.

Des associations « communautaires » offrent gratuitement des services de conseil et de soutien en matière de finances personnelles au consommateur aux prises avec des problèmes financiers. Les ACEF et autres, au Québec, et les *Credit Counseling* dans le reste du Canada, notamment, proposent les services de consultants qualifiés et désintéressés.

L'engagement des associations de consommateurs va bien au-delà des conseils budgétaires et d'information liée aux finances personnelles ; ces associations sont également souvent impliquées dans les travaux qui mènent à l'adoption de mesures législatives qui offrent de meilleures protections aux consommateurs. Elles portent également d'autres dossiers tels que : logement social, prestations de sécurité de revenu, etc.

Les arrangements avec les créanciers

Si un consommateur éprouve des difficultés à faire face à ses obligations financières, soit pour le paiement minimum d'une marge de crédit ou d'une carte de crédit, d'un prêt personnel ou encore d'un prêt hypothécaire, il lui est toujours possible de tenter de négocier directement avec ses créanciers. La majorité des émetteurs de crédit au Canada disposent, même s'ils n'ébruient pas volontairement la chose, de programmes de secours (*hardship programs*²⁹⁰) qui peuvent permettre au consommateur d'obtenir un congé de paiement, de réduire le taux d'intérêt ou de faire des paiements minimums en deçà de l'entente convenue auparavant, et ce, afin qu'il puisse continuer à honorer ses obligations. Ce type d'entente peut être conclu pour un court ou un long terme. Il est évidemment important pour le consommateur de bien se renseigner de l'impact de sa participation à un tel programme.

Pour un consommateur qui éprouverait des difficultés à payer son hypothèque, la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHDL) offre aussi un programme de gestion des défauts²⁹¹.

²⁹⁰ **DRACH, Dana**. Credit card hardship programs: little-know alternative for debtors, CreditCard.com, Bankrate Online Network, Canada, 21 octobre 2010. <http://www.creditcards.com/credit-card-news/credit-card-hardship-program-debt-problems-1273.php> (page consultée le 10 octobre 2016).

²⁹¹ **SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT**, *Cas de défaut, règlements et propriétés à vendre*. SCHL, Ottawa, Ontario, s. d. <https://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/cfihac/in/asp/rhy/dereprve/index.cfm> (page consultée le 10 mai 2017).

Obtenir un prêt pour consolider ses dettes, c'est-à-dire pour payer l'ensemble de ses créanciers et réunir auprès d'un même créancier ses obligations de paiement, peut constituer une option avantageuse, à condition que les taux de crédit et les modalités de ce crédit de consolidation soient plus avantageux que ceux des dettes qu'il servira à payer. Il y a fort à parier que les entreprises de règlement de dettes ne seront pas en mesure d'offrir des conditions avantageuses lors de leurs offres de consolidation, puisqu'elles font généralement affaire avec des tiers prêteurs affiliés.

Les syndics autorisés en insolvabilité

Alors qu'ils éprouvent des difficultés financières, les consommateurs se tournent rarement de façon spontanée vers les professionnels de la faillite et de l'insolvabilité que sont les syndics, par crainte du stigma social lié à faillite²⁹² ou autre. Les consommateurs ignorent souvent les autres mesures que pourrait leur proposer le syndic, ou négligent de les considérer. Les syndics autorisés en insolvabilité, en plus de pouvoir exécuter une faillite si cela s'avère être la solution valable pour un consommateur, peuvent également administrer une proposition de consommateur, si les circonstances s'y prêtent. La faillite et la proposition de consommateur sont des procédures réglementées par la loi canadienne²⁹³ et seul un syndic autorisé en insolvabilité peut les administrer²⁹⁴. La proposition de consommateur peut être une solution appropriée pour les consommateurs qui peinent à payer leurs dettes ; elle pourra leur permettre, sans cession de biens, de se libérer de leurs dettes non garanties et, du même coup, des pressions des créanciers. Seule la proposition en bonne et due forme, administrée par un syndic, peut procurer au consommateur les bénéfices prévus à la loi : le syndic négocie directement avec les créanciers au nom du consommateur, les procédures contre le consommateur sont suspendues, les frais que peuvent exiger les syndics sont réglementés et payés à même la procédure, les compétences du syndic sont assurées par les exigences liées à l'émission de la licence par le Bureau du surintendant des faillites, etc.

²⁹² HOYES, D., *Is There Still a Social Stigma About Filing Bankruptcy?*, 10 mars 2014. <https://bankruptcy-canada.com/bankruptcy-blog/is-there-still-a-social-stigma-about-filing-bankruptcy/> (page visité le 5 avril 2017).

²⁹³ *Loi sur la faillite et l'insolvabilité*, L.R.C. 1985, c. B-3.

²⁹⁴ BUREAU DU SURINTENDANT DES FAILLITES. *Qu'est-ce qu'un syndic autorisé en insolvabilité ?* Gouvernement du Canada, 6 juin 2016. <https://www.ic.gc.ca/eic/site/bsf-osb.nsf/fra/br03459.html> (page consultée le 10 mai 2017).

Recommandations

- Attendu que les entreprises de règlement de dettes et de redressement financier ont des pratiques qui sont dommageables pour les consommateurs canadiens ;
- Attendu que certains des services que proposent ces entreprises semblent ne comporter aucun avantage réel pour les consommateurs ;
- Attendu que les inconvénients graves que peuvent subir les consommateurs qui ont recours à ce type de services peuvent empirer sérieusement leur situation financière ;
- Attendu que les pratiques qui font partie du modèle d'affaires de ces entreprises, notamment la perception de frais importants d'avance, sont nocives pour les consommateurs et qu'elles ouvrent la porte à tous les abus ;
- Attendu que les représentations fausses ou trompeuses sont d'usage généralisé par ces entreprises ;
- Attendu que les modèles d'affaires de ces entreprises semblent souvent intrinsèquement viciés ;
- Attendu que le taux de réussite de certains types de programmes de règlement de dettes est très bas ;
- Attendu que plusieurs des services que s'engagent à rendre les entreprises de redressement financier sont des mesures qui sont par ailleurs offertes gratuitement aux consommateurs ;
- Attendu que plusieurs des services que s'engagent à rendre les entreprises de redressement financier sont irréalisables ou irréalistes ;
- Attendu que les entreprises qui œuvrent dans ces secteurs incluent dans leurs services globaux des services accessoires qui devraient être rendus par des acteurs désintéressés et qu'ils n'ont souvent pas les compétences reconnues pour rendre adéquatement ;
- Attendu que les lois adoptées en vue de réglementer cette industrie ne semblent donner que des résultats mitigés ;
- Attendu que l'adoption de lois qui réglementent cette industrie peut avoir pour effet indirect de légitimer une industrie qui s'apparente souvent à une arnaque ;
- Attendu que des failles importantes ont été identifiées dans les différentes lois adoptées dans les provinces canadiennes ;
- Attendu que les encadrements de cette industrie semblent entraîner de constantes mutations de ces entreprises qui exploitent toutes les failles et exemptions pour maintenir les pratiques auxquelles les lois tentent de mettre fin ;
- Attendu que, pendant plusieurs décennies, de nombreux États américains interdisaient l'exploitation d'entreprises de règlement de dettes ;
- Attendu que le retour vers l'encadrement de telles entreprises aux États-Unis a donné lieu à la réapparition de problèmes importants pour le consommateur ;
- Attendu que la plupart des services qui pourraient être utiles aux consommateurs et que cette industrie prétend offrir sont disponibles auprès d'intervenants plus sûrs ;
- Attendu que l'encadrement sur un territoire donné pousse les entreprises liées à cette industrie à déplacer leurs offres de services vers un territoire voisin ;

Union des consommateurs recommande aux autorités fédérales et provinciales :

1. D'interdire dans tous les territoires et provinces canadiens l'exploitation d'entreprises de règlement de dettes et de redressement financier ;
2. De réaliser des campagnes d'éducation qui informeront les consommateurs de cette interdiction et les inciteront à porter plainte contre toute personne qui exploite ce genre d'entreprises ;
3. D'entreprendre des études sur les types de services qui seraient utiles aux consommateurs, mais auxquels l'accès serait plus difficile suite à la disparition de ce type d'entreprises, et, le cas échéant, sur les moyens de veiller à la disponibilité de ces services ;

En outre :

- Attendu que différents acteurs offrent, à partir de modèles d'affaires acceptables, plusieurs des services qui sont aussi proposés par les entreprises de règlement de dettes ou de redressement financier ;
- Attendu que plusieurs de ces acteurs sont des professionnels dont les activités, la formation et les règles éthiques sont étroitement encadrées ;
- Attendu que la plupart des autres acteurs sont des organismes à but non lucratif dont les intervenants acquièrent une formation pertinente et sont soumis à des codes d'éthiques pertinents ;
- Attendu que les ressources dont disposent ces organismes à but non lucratif pour rendre ces services essentiels à la bonne santé financière de plusieurs consommateurs en situation précaire ne sont pas suffisantes ;

Union des consommateurs recommande aux autorités fédérales et provinciales :

4. De veiller à ce que les organismes à but non lucratif disposent des ressources nécessaires pour intervenir adéquatement auprès de cette clientèle vulnérable ;
5. Assurer que ces organismes seront reconnus comme intervenants valables auprès des créanciers, notamment les différentes institutions financières ;
6. Assurer un financement adéquat à ces organismes pour qu'ils puissent offrir gratuitement aux consommateurs les différents types d'interventions que peut requérir leur situation financière précaire, de manière à éviter tout risque de conflit d'intérêts ;

Union des consommateurs recommande aux différents ordres professionnels, au Surintendant des faillites et autres autorités compétentes :

7. De s'assurer que les professionnels dont ils doivent assurer la surveillance n'adoptent aucune des pratiques qui sont reprochées aux entreprises de règlement de dettes et de redressement financier, ni dans le cadre de leurs activités professionnelles ni dans le cadre d'activités accessoires ;
8. De s'assurer que les professionnels dont ils doivent assurer la surveillance ne s'associent pas à des entreprises qui adoptent ce type de pratiques ou n'utilisent pas leur statut professionnel pour valider de telles pratiques ou pour agir à titre de prête-noms ou autrement de manière à leur permettre de contourner les encadrements applicables ;

Subsidiairement :

- Attendu que, malgré des décennies d'interdiction aux États-Unis, l'industrie a réussi à y imposer une loi-cadre qui lui a permis de réinvestir le marché ;
- Attendu que cette loi-cadre sert depuis de modèle de base pour toute réglementation visant l'industrie ;
- Attendu que bon nombre de législateurs provinciaux semblent tendre vers l'adoption d'un cadre légal afin de protéger les consommateurs des méfaits de cette industrie ;
- Attendu qu'il est difficile d'évaluer l'ampleur de cette industrie au Canada et d'obtenir des données et statistiques qui permettront d'évaluer adéquatement la légitimité et la conformité de ses pratiques ;

Advenant le choix par les législateurs canadiens d'adopter un cadre réglementaire visant les entreprises de règlement de dettes et de redressement financier, et afin de limiter autant que possible les effets négatifs connus que peuvent avoir ces types de services pour le consommateur,

Union des consommateurs recommande :

9. Que l'encadrement de toute entreprise qui offre des services de règlement de dettes ou de redressement financier comporte les éléments suivants :
 - Une interdiction générale de percevoir des frais ou honoraires avant que les services ne soient rendus ;
 - Un encadrement strict des démarches entreprises dans le cadre de l'offre de services qui pourront être facturées ;
 - Une interdiction de facturer quelque démarche ou activité qui n'est pas susceptible de produire des résultats concrets ;
 - Un plafonnement des frais et honoraires facturables ;
 - Pour les services de règlement de dettes : que les plafonds aux frais et honoraires facturables se mesurent en fonction de la réduction de la dette obtenue pour le consommateur et non en fonction du montant des dettes inscrites au contrat, et qu'il soit interdit de facturer quelques autres frais et honoraires que ceux qui sont établis en fonction de la réduction de la dette ;
 - Pour les services de redressement financier : Que le plafond des frais soit prescrit par règlement ;
 - Un encadrement strict du moment où les montants facturables pourront être exigés ;
 - Une interdiction de percevoir à l'avance des montants qui serviront au paiement des frais et honoraires ;
 - L'identification comme pratique interdite de la perception de frais en violation des règles ;
 - Une obligation de détenir un permis ;
 - Des règles relatives à l'émission des permis qui tiennent compte des qualifications nécessaires pour assurer que les services que le permis autorisera à rendre le seront de façon adéquate ;
 - Une obligation de tenue de livres rigoureuse ;
 - Une obligation de fournir certaines données sur une base annuelle à l'autorité réglementaire (nombre de dossiers ouverts, nombre de dossiers complétés, nombre de dossiers fermés avant terme, motifs des fermetures, etc.) ;

- Une interdiction de détenir à la fois plus d'un type de permis parmi les suivants : permis d'agence ou d'agent de règlement de dettes, permis de redresseur financier, permis de prêteur et permis d'agence ou d'agent de recouvrement de dettes ;
 - Une obligation de fournir une caution calculée en fonction du chiffre d'affaires de l'entreprise ;
 - Une obligation de détenir un compte en fidéicommiss ;
 - Un encadrement de l'usage du compte en fidéicommiss et l'obligation de remettre au consommateur les revenus générés par ce compte ;
 - Des obligations de forme et de contenu pour les différents contrats ;
 - Des clauses types pour certains des services principaux offerts par ces entreprises ;
 - Des règles qui imposent des limites aux services accessoires qui peuvent être offerts avec le service principal, et des règles qui soumettent ces services accessoires aux mêmes limites et obligations que celles qui s'appliquent au service principal ;
 - Un droit de rétractation sans motif de 10 jours ;
 - Une obligation d'annexer au contrat et de porter à l'attention expresse du consommateur le formulaire de rétractation et les explications sur son droit d'exercice ;
 - Une obligation de divulguer préalablement certains éléments clés des services fournis par l'entreprise et des mesures envisagées, et de joindre au contrat, en première page, un résumé des engagements principaux, des résultats attendus et des chances de succès, ainsi que les mises en garde applicables sur les risques que sont susceptibles d'entraîner les pratiques ou les interventions prévues ;
 - Une obligation de reddition de compte régulière au consommateur sur les démarches entreprises et leurs résultats ;
 - La définition d'une série de pratiques interdites, incluant notamment : l'interdiction de fournir directement ou indirectement du crédit, d'encourager ou de faciliter l'accès à du crédit, de faire certains types de représentations, dont celles qui seraient à l'effet que le crédit peut améliorer la situation financière du consommateur, etc. ;
10. Que l'encadrement des services de règlement de dettes ou de redressement financier limite les exceptions d'application aux organismes sans but lucratif et aux membres d'ordres professionnels dans la seule mesure où les services visés par l'encadrement de ces entreprises sont rendus par ces professionnels dans le cadre de l'exécution des actes professionnels qui sont réservés à leur profession ;
11. Que les autorités compétentes mettent sur pied des programmes de surveillance ciblés et que des mesures sévères soient prises en cas de contravention ;
12. Que les autorités compétentes compilent des données et des statistiques sur cette industrie afin d'en évaluer l'utilité et la légitimité ainsi que la pertinence d'une interdiction complète dans un futur proche ;
13. Que les autorités compétentes entreprennent des campagnes d'information destinées aux consommateurs pour les aviser de leurs droits, de leurs recours et des risques associés aux services de règlement de dettes et de redressement financier, et pour les orienter vers des ressources impartiales susceptibles de répondre à leurs questions ou à leurs besoins. Afin de sensibiliser les clientèles les plus vulnérables, ces campagnes d'information devraient tenter de rejoindre de façon particulière les publics à risque, soit les consommateurs financièrement défavorisés et les consommateurs qui font face à un endettement problématique.

Médiagraphie

AUSTRALIAN SECURITIES AND INVESTMENTS COMMISSION. *Paying to get out of Debtor Clear your record: The Promise of Debt Management Firms*, Report 465, ASIC, Sydney, Australie, janvier 2016, 57 pages. <http://download.asic.gov.au/media/3515432/rep465-published-21-january-2016.pdf>

BANKRUPTCY CANADA, *Laws in Ontario will Drive Most Credit Counsellors out of Business.* Toronto, Ontario, s. d. <https://bankruptcycanada.com/laws-ontario-will-drive-credit-counsellors-business/>

BEN-ISHAI, Stéphanie et Saul SCHWARTZ. *Credit Counselling in Canada: An Empirical Examination*, Canadian Journal of Law and Society, Vol. 11/Issue 01, 2015, Osgoode Legal Studies, Research Paper Series, 78. <http://digitalcommons.osgoode.yorku.ca/olsrps/78à>

BENCH, Lawrence T. *Commercial Debt Adjustment: An Alternative to Consumer Bankruptcies?...*, 9 B.C.L.Rev., 108 (1967), 14 pages. <http://lawdigitalcommons.bc.edu/cqi/viewcontent.cqi?article=1065&context=bclr>

BISHOP Jonathan. *All Along the Watch Tower: A Review of the Canadian Consumer Debt Collection Industry*, PIAC, mars 2015, 96 pages. <http://www.piac.ca/wp-content/uploads/2016/03/All-Along-the-Watchtower-A-Review-of-the-Canadian-Consumer-Debt-Collection-Industry-ENGLISH-March-30-2015.pdf>

BUNDALE, Brett. *Consumers warned about debt 'relief'*, The Chronicle Herald, Section Business, Halifax, Nouveau-Brunswick, 19 avril 2012. <http://thechronicleherald.ca/business/88384-consumers-warned-about-debt-relief>

BUREAU DE LA CONSOMMATION, *Améliorer votre crédit*, Ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique Canada, mise à jour : 30 novembre 2012. <https://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca02178.html>

BUREAU DU SURINTENDANT DES FAILLITES. Gouvernement du Canada, *Définitions.* <https://www.ic.gc.ca/eic/site/bsf-osb.nsf/fra/br01467.html#p>

Qu'est-ce qu'un syndic autorisé en insolvabilité ? 6 juin 2016. <https://www.ic.gc.ca/eic/site/bsf-osb.nsf/fra/br03459.html>

CAMPBELL, Laurie. *Controversy heats up over questionable Debt settlement practices*, Credit Canada Debt Solutions, Canada, 3 mai 2012. <https://creditcanada.com/blog/controversy-heats-up-over-questionable-debt-settlement-practices>

CANADA DEBT SETTLEMENTS, page «*Frequently Asked Questions (FAQ)*».

<http://www.canadadebtsettlements.ca/services/FAQ>

CBC NEWS, 16 x 9 Investigates: *Bad Debt: Do credit Settlement agencies really deliver?*, CBC, 28 septembre 2012. Segment vidéo disponible sur YouTube à l'adresse :

<https://www.youtube.com/watch?v=J4qU5NHWS90>

COURTS OF PRINCE EDWARD ISLAND, *Les modifications faites à la loi réglementent les activités des entreprises de règlement de dette*, Gouvernement de l'Île du Prince-Édouard, Charlottetown, Île du Prince-Édouard, 27 mai 2013.

<http://www.gov.pe.ca/courts/index.php?number=news&newsnumber=9013&lang=F>

CRAIG, Pierre et Mélissa PELLETIER. *Un petit cochon rose qui vous met dans le rouge*, La Facture, Radio-Canada, 27 septembre 2016. <http://ici.radio-canada.ca/tele/la-facture/2016-2017/segments/reportage/9131/petit-cochon-rose-creanciers-dettes-groupesolution2>

CREDITSLAB, page *Frequently Asked Questions*. Calgary, Alberta, s. d.

<http://creditslab.com/improve-credit.html>

DEPARTMENT OF JUSTICE AND PUBLIC SAFETY, *Les consommateurs seront encouragés à communiquer avec le gouvernement avant de signer un contrat avec une entreprise de règlement de dettes*, Communiqué, Gouvernement de l'Île du Prince-Édouard, Charlottetown, Île du Prince-Édouard, 27 novembre 2012.

<http://www.gov.pe.ca/jps/index.php3?number=news&newsnumber=8709&lang=F>

DRACH, Dana. Credit card hardship programs: little-know alternative for debtors, CreditCard.com, Bankrate Online Network, Canada, 21 octobre 2010.

<http://www.creditcards.com/credit-card-news/credit-card-hardship-program-debt-problems-1273.php>

DUCAS, Isabelle. La Presse, Montréal, Canada.

Des redresseurs financiers sous surveillance, 5 mai 2013.

http://plus.lapresse.ca/screens/4e1b-fa20-51842ab4-8082-360dac1c606a%7CAX5e_CW-V5kU.html

Les syndicats larguent le mot "faillite", 27 février 2016.

<http://plus.lapresse.ca/screens/cd0f6486-32ed-4887-a5e1-f3412510d7c5%7C81sYRv2INnAR.html>

FEDERAL TRADE COMMISSION, *Telemarketing Sales Rule; Final Rule Amendments*, FTC, Federal Register/Vol. 75, No. 153/Rules and Regulations, Washington, DC, États-Unis, 10 août 2010, 67 pages.

https://www.ftc.gov/sites/default/files/documents/federal_register_notices/telemarketing-sales-rule-final-rule-amendments/100810tsr.pdf

FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY, *Debt Management Firms must Raise their Game*, says FCA, Communiqué de presse, Londres, Royaume-Uni, mise à jour 21 novembre 2016. <https://www.fca.org.uk/news/press-releases/debt-management-firms-must-raise-their-game-says-fca>

FINANCIAL POST, *Beware of Debt Settlement Scams*, Toronto, Ontario, 15 mai 2012. <http://business.financialpost.com/personal-finance/debt/beware-of-debt-settlement-scams>

GOVERNEMENT DE L'ONTARIO, *Dossier de crédit*, mise à jour : 29 septembre 2014. <https://www.ontario.ca/fr/page/dossiers-de-credit>

GOVERNEMENT DU MANITOBA, *Selon le ministre de la Vie saine, des Aînés et de la Consommation, des dispositions législatives offrent une protection contre les frais injustes exigés pour les règlements de dettes*, Communiqué, Gouvernement du Manitoba, Winnipeg, Manitoba, 2 février 2012. <http://news.gov.mb.ca/news/index.fr.html?item=13127&posted=2012-02-02>

GRAMMOND, Stéphanie. *Rebâtir son crédit... en payant 313 % d'intérêts*, La Presse, Montréal, 17 mars 2012. <http://affaires.lapresse.ca/finances-personnelles/bons-comptes/201203/16/01-4506296-rebatir-son-credit-en-payant-313-dinterets.php>

HARNICK, Ellen et Leslie PARRISH. *A Roll of the Dice: Debt Settlement Still a Risky Strategy for Debt-Burdened Households*, Center For Responsible Lending, novembre 2013, 33 pages. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2388236

HOPKINS, Randy. *Debt Settlement Consultation*, Lettre, Canadian Bankers Association, Toronto, Ontario, 25 février 2013, 3 pages. http://www.cba.ca/Assets/CBA/Files/Article%20Category/PDF/sub_20130225_cba_comments_re_ontario_consultation_on_debt_settlement_services.pdf

HOYES, Douglas J., *Is There Still A Social Stigma About Filing Bankruptcy?*, Bankruptcy Canada, 10 mars 2014. <https://bankruptcy-canada.com/bankruptcy-blog/is-there-still-a-social-stigma-about-filing-bankruptcy/>

HOYES, MICHALOS AND ASSOCIATES, *Debt Settlement Companies and Options in Ontario*, s.d. <http://www.hoyes.com/debt-management/debt-settlement-ontario-canada/>

LEGISLATIVE ASSEMBLY OF BRITISH COLUMBIA, *Official report of Debates of the Legislative Assembly (Hansard)*, 9 mars 2015, volume 21, No 5, 69 pages. Voir page 6519 et ss. <https://www.leg.bc.ca/content/hansard/40th4th/20150309pm-Hansard-v21n5.pdf>

MANITOBA CONSUMER PROTECTION OFFICE. Winnipeg, Manitoba.
Let's Make a Better Deal: Manitoba's Plan for Stronger consumer Protection, 2011, 20 pages. https://www.gov.mb.ca/cca/cpo/pubs/lets_make_a_deal.pdf

Manitoba Consumer Protection Office Issues Caution About Debt-reduction claims, 7 novembre 2011. <http://news.gov.mb.ca/news/?item=12545>

MCCLEARN, Mattew, et Richard WARNICA. *Debt-settlement companies Draw Increasing Criticism*, Canadian Business Magazine, Toronto, Ontario, 20 septembre 2012. <http://www.canadianbusiness.com/business-news/industries/financial/debt-settlement-companies-draw-increasing-criticism/>

Ministère de la Justice, *New Debt Settlement Laws Will Protect Consumers*, Gouvernement de la Colombie-Britannique, Victoria, 3 mars 2015. <https://news.gov.bc.ca/stories/new-debt-settlement-laws-will-protect-consumers>

MONTREUIL, Me Micheline. *Les affaires et le droit, chapitre 20, Le cautionnement*, Lexi Nexis, 2015, pp 537-549, 19 pages. <http://www.lexisnexis.ca/pdf/draf-chapitre20.pdf>

NEW YORK CITY BAR, *Profiteering From Financial Distress: An Examination of the Debt Settlement Industry*, Association of the Bar of the City of New York, New York, États-Unis, mai 2012, 188 pages. <http://www2.nycbar.org/pdf/report/uploads/DebtSettlementWhitePaperCivilCtConsumerAffairsReportFINAL5.11.12.pdf>

NOVA SCOTIA LEGISLATURE.

Status of bills. Bill No. 107, Debt Collection and Management Reform (2012) Act. http://nslegislature.ca/index.php/proceedings/bills/debt_collection_and_management_reform_2012_act_-_bill_107

Proclamations of Statutes, Effective Dates of Proclamations. Debt Collection and Management Reform (2012) Act. <http://nslegislature.ca/legc/procla/proclad.htm>

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR. OPC, Québec, Québec.
Le cautionnement : une protection additionnelle pour les consommateurs, 31 octobre 2016. <http://www.opc.gouv.qc.ca/actualite/conseil/article/le-cautionnement-une-protection-additionnelle-pour-les-consommateurs>

Un projet de loi sur le crédit pour mieux protéger les consommateurs les plus vulnérables, Communiqué de presse, OPC, Québec, Québec, 2 mai 2017. Disponible sur le site de News Wire : <http://www.newswire.ca/fr/news-releases/un-projet-de-loi-sur-le-credit-pour-mieux-protoger-les-consommateurs-les-plus-vulnerables-621054983.html>

ONTARIO MINISTRY OF CONSUMER SERVICES, *Improving Consumer Protection- Debt Settlement services*, Toronto, Ontario, 4 janvier 2013, 9 pages. <http://www.ontariocanada.com/registry/showAttachment.do?postingId=11742&attachmentId=18018>

OPTION CONSOMMATEURS, *Les nouveaux services offerts par les agences de crédit : utilisation légitime des renseignements personnels ?* 2014, aux pp. 63 et ss. https://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/2013_2014_option_consommateurs_agencescredit_rapport.pdf

PRESSE CANADIENNE. *Léger recul du ratio de la dette des ménages canadiens*, La Presse, Montréal, 14 juin 2016. <http://affaires.lapresse.ca/economie/macro-economie/201606/14/01-4991654-leger-ecul-du-ratio-de-la-dette-des-menages-canadiens.php>

PRINCE EDWARD ISLAND LEGISLATIVE ASSEMBLY, *Third Session of the Sixty-fourth General Assembly-Tuesday*, Gouvernement de l'Île du Prince-Édouard, Charlottetown, Île du Prince-Édouard, 27 Novembre 2012, 68 pages.

<http://www.assembly.pe.ca/sittings/2012fall/hansard/2012-11-27-hansard.pdf>

PROTECTION DU CONSOMMATEUR DE L'ONTARIO, *Règlement de dettes - Ce que vous devez savoir*, 24 novembre 2014, 1 page.

https://www.sse.gov.on.ca/mcs/Documents/business/debt_settlement1_fr.pdf

REDDISH, Albert T. *Debt Adjustment-Regulation or Prohibition?*, UP News, Hiver 1963-64.

<http://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/uaplw29&div=52&id=&page>

SCHLESINGER, Joel. *Drowning in a sea of debt?*, Winnipeg Free Press 21 janvier 2012.

<http://www.winnipegfreepress.com/business/finance/drowning-in-a-sea-of-debt-137812353.html>

SERVICE ALBERTA, Edmonton, Alberta, Canada.

Bill Collection and Debt Repayment, Consumer Contact Centre, novembre 2016, 8 pages.

http://www.servicealberta.gov.ab.ca/pdf/tipsheets/Bill_Collection_and_Debt_Repayment.pdf

Dealing with Credit, s. d.

http://www.servicealberta.gov.ab.ca/pdf/reality_choices/Dealing_With_Credit.pdf

Licensed business Database, s. d. <http://www.servicealberta.gov.ab.ca/find-if-business-is-licenced.cfm>

Undertakings-Category: Debt Repayment Agency. s. d.

<http://www.servicealberta.gov.ab.ca/Enforcement-undertakings.cfm>

SERVICE NOVA SCOTIA AND MUNICIPAL RELATIONS, *Nova Scotians to Benefit From Responsible, Respectful Debt Collection*, Communiqué, Nouvelle-Écosse, 31 octobre 2012.

<https://novascotia.ca/news/release/?id=20121031008>

SHERLOCK, Tracy. *Debt takes victims into a murky world*, Vancouver Sun, Vancouver, Colombie-Britannique, 13 mars 2013, 6 pages.

<https://www.sands-trustee.com/wp-content/uploads/2013/07/VancouverSun-March-13.pdf>

SILVERTHORN Mark.

New Ontario Law Will Create Frankenstein Category of Debt Settlement Service Provider, BankruptcyCanada.ca, Ontario, 2015. <https://www.bankruptcy-canada.ca/topics/2015/02/new-ontario-law-will-create-frankenstein-category-debt-settlement-service-provider.htm>

OCCA helps Deputy Judge Serafini and Ontario Debt law enter Debt Settlement Marketplace, Mark Silverthorn Blog, 16 août 2015. <http://blog.comprehensivedebtsolutions.ca/2015/08/occa-helps-ontario-debt-law-enter-debt-settlement-marketplace/>

Speaker's corner: Some Lawyers will be Unable to Resist lure of New Debt Settlement Biosphere, Law Times, Toronto, Ontario, 9 mars 2015. <http://www.lawtimesnews.com/201503094529/commentary/speaker-s-corner-some-lawyers-will-be-unable-to-resist-lure-of-new-debt-settlement-biosphere>

SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT, *Cas de défaut, règlements et propriétés à vendre*, SCHL, Ottawa, Ontario, s. d. <https://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/clfihaclin/asprhy/dereprve/index.cfm>

THE CONSUMER FINANCIAL PROTECTION BUREAU, *Monthly Complaint Snapshot Spotlight Debt Settlement, Check Cashing and other Financial Service Complaints*, eNews Park Forest, Park Forest, Illinois, États-Unis, 29 novembre 2016. <https://enewspf.com/2016/11/29/consumer-financial-protection-bureau-monthly-complaint-snapshot-spotlights-debt-settlement-check-cashing-financial-service-complaints/>

TISON, Marc. *À qui confesser ses problèmes d'endettement ?* La Presse, Montréal, 10 février 2010. <http://affaires.lapresse.ca/finances-personnelles/planification-financiere/201002/10/01-948078-a-qui-confesser-ses-problemes-dendettement.php>

UNION DE CONSOMMATEURS, Montréal, Québec, Canada.

La réglementation des contrats à distance : Le temps d'un bilan, juin 2014, 194 pages. <http://uniondesconsommateurs.ca/docu/rapports2014/04-Contrats-a-distance-f.pdf>

Observations - Loi visant à lutter contre le surendettement des consommateurs et à moderniser les règles relatives au crédit à la consommation, mars 2013, 24 pages. http://uniondesconsommateurs.ca/docu/protec_conso/111101UCmemoirePL24.pdf

Pratiques et éthique de la consultation budgétaire, novembre 2006, 104 pages. <http://uniondesconsommateurs.ca/docu/budget/09-ethique-cb-f-v2.pdf>

WALTON, Dawn. *Ontario to Crack Down on Debt-settlement agencies*, Globe and Mail, Toronto, Ontario, 18 avril 2013. <https://www.theglobeandmail.com/globe-investor/personal-finance/household-finances/ontario-to-crack-down-on-debt-settlement-agencies/article11360352/>

WARNICA, Richard. *Growing (debt) pains*, MacLean's Magazine, Toronto, Ontario, 22 mars 2012. <http://www.macleans.ca/economy/business/growing-debt-pains/>

ZAPPA, Pierre-Olivier. «J.E.» *aux troussees d'arnaqueurs professionnels*, TVA Nouvelles, 27 septembre 2016. <http://www.tvanouvelles.ca/2016/09/27/je-aux-troussees-darnaqueurs-professionnels>

Lois et règlements cités

Australie

Art. 5, Reg 20, *National Consumer Credit Protection Regulations 2010*.
http://www.austlii.edu.au/au/legis/cth/consol_reg/nccpr2010486/s20.html

Australian Securities and Investments Commission Act 2001, Part. 2, Division 2.
<https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00128>

Bankruptcy Act, 1966. (Australie) http://www.austlii.edu.au/au/legis/cth/consol_act/ba1966142/

Competition and Consumer Act 2010, Act. No. 51 of 1974.
<https://www.legislation.gov.au/Details/C2011C00003>

National Consumer Credit Protection Act, No. 134, 2009.
<https://www.legislation.gov.au/Details/C2013C00463>.

Canada

Loi sur la faillite et l'insolvabilité, L.R.C. 1985, c. B-3.
<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/b-3/>

Provinces

Alberta

Collection and Debt Repayment Practices Regulation, Alta 194/99.
<http://www.canlii.org/en/ab/laws/regu/alta-reg-194-1999/latest/alta-reg-194-1999.html?searchUrlHash=AAAAAQAOZGVidCByZXBheW1lbnQAAAAAAQ&resultIndex=1>

Fair Trading Act, R.S.A. 2000, c F-2.
http://www.qp.alberta.ca/1266.cfm?page=F02.cfm&leg_type=Acts&isbncln=9780779737963

Colombie-Britannique

Bill 6-2015: Justice Statutes Amendment Act, 2015. https://www.leg.bc.ca/pages/bclass-legacy.aspx#/content/legacy/web/40th4th/1st_read/gov06-1.htm

Business Practices and Consumer Protection Act, S.B.C. 2004, c. 2.
<https://www.canlii.org/en/bc/laws/stat/sbc-2004-c-2/latest/part-11/sbc-2004-c-2-part-11.html>

Business Practices and Consumer Protection Act, S.B.C. 2004, c. 2.
<https://www.canlii.org/en/bc/laws/stat/sbc-2004-c-2/latest/part-16/sbc-2004-c-2-part-16.html>

Debt Collection Industry Regulation, BC Reg 295/2004.
<https://www.canlii.org/en/bc/laws/regu/bc-reg-295-2004/latest/bc-reg-295-2004.html>

Île-du-Prince-Édouard

Collection Agencies Act, R.S.P.E.I. 1988, c C-11.

<https://www.canlii.org/en/pe/laws/stat/rspei-1988-c-c-11/latest/rspei-1988-c-c-11.html>

Manitoba

Loi sur la protection du consommateur, C.P.L.M. c. C-200.

<https://www.canlii.org/fr/mb/legis/lois/cplm-c-c200/derniere/cplm-c-c200.html>

Règlement sur la protection du consommateur, Règl. du Man 227/2006.

<https://www.canlii.org/fr/mb/legis/regl/regl-du-man-227-2006/derniere/regl-du-man-227-2006.html>

Nouvelle-Écosse

Bill 107, An Act to Amend Chapter 77 of the Revised Statutes, 1989, the Collection Agencies Act, and Chapter 91 of the Revised Statutes, 1989, the Consumer Creditors' Conduct Act, to Ensure the Respectful Collection and Responsible Management of Debt.

<http://nslegislature.ca/legc/PDFs/annual%20statutes/2012%20Fall/c040.pdf>

Ontario

Loi de 2002 sur la protection du consommateur, L.O. 2002, chap. 30.

<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/02c30>

Règlement de l'Ontario 17/05 (Loi de 2002 sur la protection du consommateur).

<https://www.canlii.org/fr/on/legis/regl/regl-de-lont-17-05/derniere/regl-de-lont-17-05.html#art44par1>

Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette, LRO 1990, c C.14.

<https://www.canlii.org/fr/on/legis/lois/lro-1990-c-c14/derniere/lro-1990-c-c14.html#history>.

Règlement 74, RRO 1990 (Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette).

<https://www.canlii.org/fr/on/legis/regl/rro-1990-regl-74/derniere/rro-1990-regl-74.html>

Québec

Loi sur la protection du consommateur, R.L.R.Q. c. P-40.1

<https://www.canlii.org/fr/qc/legis/lois/rlrq-c-p-40.1/derniere/rlrq-c-p-40.1.html>

Loi sur le recouvrement de certaines créances, L.R.Q. c. R-2.2.

<https://www.canlii.org/fr/qc/legis/lois/lrq-c-r-2.2/derniere/lrq-c-r-2.2.html>

Projet de loi 134, Loi visant principalement à moderniser les règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de services de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation, <http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/projets-loi/projet-loi-134-41-1.html>

Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, L.R.Q., c.

P-39.1. <https://www.canlii.org/fr/qc/legis/lois/lrq-c-p-39.1/derniere/lrq-c-p-39.1.html>

États-Unis

Uniform Debt-Management Services Act, 2005 (Last Revised or Amended in 2008), National Conference of Commissioners on Uniform State Laws, Chicago, Illinois, États-Unis.

https://www.ftc.gov/sites/default/files/documents/public_events/consumer-protection-and-debt-settlement-industry/udmsafinal.pdf

Telemarketing Sales Rules (TSR), 16 C.F.R. part 310 https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?SID=8cbc207d02794ee213487a73e0fa1b71&mc=true&node=se16.1.310_13&rqn=div8

Credit Repair Organization Act, 15 U.S. Code. <https://www.law.cornell.edu/uscode/text/15/1679>

Royaume-Uni

Financial Services and Markets Act 2000, c. 8.

<http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/8/contents>

The Financial Services and Markets Act 2000 (Regulated Activities) Order 2001, 2001 No. 544.

<http://www.legislation.gov.uk/uksi/2001/544/contents/made>

ANNEXE

Classification des entreprises étudiées selon les services offerts.

ENQUÊTE TERRAIN

Entreprises de règlement de dettes et de redressement financier selon les catégories de services répertoriées

Liste compilée à partir de nos recherches effectuées sur Internet les 11 et 13 octobre 2016 et entre les 27 et 30 mars 2017

Les entreprises qui exigent des frais dès le départ sur un territoire donné sont indiquées par la mention PFA (*perception de frais à l'avance*).

Modèle d'affaires	Entreprise et coordonnées	Territoire desservi	Modèle hybride
Réparation de dossier et de cote de crédit (M1)	1. Groupe Conseil Primex Web : http://rachetezmesdettes.com/index.html	QC	Oui M5
	2. Credit Slab Credit score improvement with loan. Adresse : 9625 Macleod Trail SW, Calgary, AL, T2J 0P6 Tél. : 403 279-3646 Sans-fil : 1 855 SCORE85 Fax : 403 301-5380 Courriel : info@creditslab.com Web : creditslab.com	CAN	Oui M5-Prêts
	3. Canada Credit Fix inc. A : 9625 Macleod Trail SW, Calgary, AL, T2J 0P6 T : 1 866 530-3646 F : 403 301-5380 C : info@canadacreditfix.com W : canadacreditfix.com	CAN	Oui M4-Debt settlement services M6-Identity theft restoration M6-Foreclosure Mitigation M2-Consumer proposal
Administration des ententes de paiement avec les créanciers (de type proposition de consommateur) (M2)	4. AJB solutions A1 : 4220, boul. Saint-Martin O. Laval, QC A2 : 1078, Ste-Hélène, bureau 201, Longueuil, QC T : 514 313-6033 C : josee@ajbsolutions.ca W :	QC	Oui M4-Entente avec les créanciers M5-Prêt de consolidation M6-Faillite et dépôt volontaire

Modèle d'affaires	Entreprise et coordonnées	Territoire desservi	Modèle hybride
Conseil budgétaire (M3) ²⁹⁵			
Négociation de dettes (M4)	5. Cambridge Life solutions (PFA) W : www.cambridgelifesolutions.ca/	N/A	Non
	6. Total debt freedom (PFA) A : 1650 Dundas St East, # 205, Whitby, ON. L1N 2K8 T : 416 855-0500 C : info@totaldebtfreedom.ca W : www.totaldebtfreedom.ca	ON	Oui M3
	7. Canada Debt Settlements A : 61 Alness St, Suite 201A, Toronto, ON. M3J 2H2 T : 905 754-5200 SF : 877 475-3939 W : http://www.canadadebtsettlements.ca	ON	Non
	8. Groupe Solution 2 A : 1275 Rue Gay Lussac, Boucherville, QC J4B 7K1 T : 514 393-2843	QC	Oui M5-Prêts et Consolidation de dettes M2-Proposition de consommateur
	9. Le petit cochon rose A1 : 7895, rue Notre-Dame E, Montréal, QC, H1L 3K7 A2 : 203-1275 rue Gay-Lussac, Boucherville, QC, J4B 7K1	QC	Oui M5-Prêts et Consolidation de dettes M2-Proposition de consommateur
	10. PAF redressement A : 9880 Clark, bureau 350, Montréal, QC, H3L 2R3 T : 514 331-2965 F : 514-331-2929 C : info@paf.ca W : www.paf.ca/redressement	QC	Oui M2- proposition de consommateur M3- conseil budgétaire M5-Gestion financière

²⁹⁵ L'ensemble des entreprises qui offraient des services de type « conseil budgétaire » offraient un service hybride, comprenant d'autres services ; notamment : négociation/règlement de dettes ou consolidation de dettes.

Modèle d'affaires	Entreprise et coordonnées	Territoire desservi	Modèle hybride
	11. SOS dettes (PFA) A : 1547, Merivale Rd. Unit 240, Nepean ON, K2G 4V3 T : 514 375-0138 SF : 1 866 615-1226 C : info@sosdettes.ca W : www.sosdettes.ca	ON QC	Oui M3- conseil budgétaire
	12. 1paiementparmois SF : 1 855 338-8373 C : info@1paiementparmois.ca W : http://1paiementparmois.ca/solutions-aux-dettes/	ON QC	Oui M2- proposition de consommateur M5- consolidation de dettes
	13. Loans Canada A : 1801-1 Yonge Street, Toronto, ON, M5E 1W7 SF : 1 877 995-6269 C : info@loanscanada.ca W : loanscanada.ca	BC ALB SK MB ON QC NE NB TN IPÉ	Oui En plus d'offrir différents types de prêts M1- amélioration du dossier de crédit à l'aide d'une carte de crédit et « <i>credit rehabilitation savings program</i> » M2 -proposition de consommateur M3- M5 - consolidation de dettes M6- faillite
Négociation de dettes (M4) Prêt/consolidation de dettes (M5) Autres (M6) ²⁹⁶	14. Credit pro A : 3310, 100 ^e Av., bureau 225, Laval, QC, H7T 0J7 T : 514 886-0074 C : info@dettes-pro.com W : credit-pro.ca	Montréal et Laval	Oui M2- Proposition de consommateur
	15. Soludettes SF : 1 844 440-1444 C : info@soludettes.ca W : soludettes.ca	ON QC	Oui M6-Dépôt volontaire M5-Consolidation de dettes M5- Refinancement hypothécaire M2-roposition de consommateur Faillite

²⁹⁶ L'ensemble des entreprises qui offraient des services de type « autres », y compris la faillite, offraient un service hybride comprenant d'autres services notamment négociation/règlement de dettes.

Modèle d'affaires	Entreprise et coordonnées	Territoire desservi	Modèle hybride
	<p>16. Dettes zéro</p> <p>SF : 1 855 338-8370 W : detteszero.ca</p>	<p>ON QC</p>	<p>Oui</p> <p>M2-Proposition de consommateur M5- Refinancement hypothécaire M6-Dépôt volontaire M6-Faillite M3-Révision budgétaire</p>
	<p>17. Full circile debt solutions</p> <p>A: 10524 King George Blvd #210, Surrey, BC V3T 2X2 T: 604-585-DEBT (3328) SF: 1-877-220-DEBT (3328) F: (604) 585-3321 C: ClientServices@DebtGone.ca W: http://debtgone.ca</p>	<p>BC ALB With affiliates in various provinces (SAS, ON)</p>	<p>Oui</p> <p>M2-Proposition de consommateur M3- conseil budgétaire M6-Faillite</p>
	<p>18. 4 Piliers Groupe-Conseil</p> <p>A1 : 81 boul. Hymus, Montréal, QC, H9R 1E2 A2: 203-14439 104th Ave, Surrey, BC, V3R 1M1 T : 514 600-0724 SF : 866 690-DEBT (3328) W : https://www.4pillars.ca</p>	<p>Plusieurs bureaux dans chaque province 50 bureaux au Canada</p>	<p>Oui</p> <p>M1- Réparation dossier de crédit/cote de crédit M2- adiminstration entente/proposition de consommateur M3- conseil budgétaire</p>
	<p>19. Solution dette point com</p> <p>A : Pas d'adresse, établi à Laval avec professionnels de redressement localisés partout au Québec</p> <p>SF : 1 877 376-8994 C : service@solutiondette.com W : www.solution-dette.com</p>	<p>QC</p>	<p>Oui</p> <p>M2- administration des ententes/ proposition de consommateur M3- conseil budgétaire</p>