

OFFICE DE LA  
PROTECTION DU  
CONSOmmATEUR

# LOIS ET RÈGLEMENTS APPLICABLES AU SECTEUR DU RECOUVREMENT DE CRÉANCES

Manuel à l'intention des représentants  
d'agent de recouvrement

Cette publication a été préparée par l'Office de la protection du consommateur. Son contenu se trouve dans le site Web de l'Office au [www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca).

This publication is also available in English under the title *Laws and Regulations Applicable to the Debt Collection Sector: Study guide for debt collection agent representatives*.

© Gouvernement du Québec, Office de la protection du consommateur, 2019

ISBN 978-2-550-85497-5 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

Tous droits réservés. Reproduction à des fins commerciales par quelque procédé que ce soit et traduction, même partielles, interdites sans l'autorisation écrite des Publications du Québec.

Photo: Jacques Boissinot



## MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

---

L'Office de la protection du consommateur est fier de présenter la première édition de ce manuel d'études. Il contient toutes les informations utiles pour vous préparer à l'examen préalable à l'obtention de votre certificat de représentant d'agent de recouvrement, désormais obligatoire.

En effet, pour que votre pratique soit respectueuse du public et de la loi, vous devez respecter un ensemble d'obligations et de règles de conduite. Les pages qui suivent vous les expliquent en détail ; elles vous donnent également une foule de renseignements qui vous permettront de mieux comprendre le contexte légal et réglementaire dans lequel s'inscrit le recouvrement de créances.

Avec ce manuel en main, vous disposez de tous les outils pour connaître et mettre en application vos responsabilités. Conservez-le précieusement : il constituera, bien au-delà de votre démarche de certification, un ouvrage de référence incontournable dans le cadre de vos activités de recouvrement de créances.

Bonne lecture!

**Marie-Claude Champoux**

Présidente de l'Office de la protection du consommateur



## OBJECTIFS

---

Après avoir lu ce manuel, vous serez en mesure de :

### 1 Nommer

Nommer les **mandats** de l'Office de la protection du consommateur ;

---

### 2 Comprendre

Comprendre le **contexte légal et réglementaire** dans lequel s'inscrit le recouvrement de créances au Québec ;

---

### 3 Déterminer

Déterminer les **obligations** d'un agent de recouvrement, celles du représentant et ce qu'elles impliquent ;

---

### 4 Distinguer

Distinguer les **rôles et obligations** d'un agent de recouvrement et de ses représentants ;

---

### 5 Définir

Définir les **pouvoirs du président de l'Office** à l'égard des titulaires de permis d'agent de recouvrement et des titulaires de certificat de représentant d'agent de recouvrement ;

---

### 6 Connaître

Connaître les **conditions de pratique** d'un agent de recouvrement et de ses représentants, les **règles de conduite** qui prévalent dans ce secteur d'activité et les **sanctions** qui peuvent être imposées en cas d'infraction.

# TABLE DES MATIÈRES

	Message de la présidente	3
	Objectifs	4
<b>1</b>	<b>CONNAÎTRE LES LOIS APPLICABLES ET LES AUTORITÉS CONCERNÉES</b>	
	1.1 Le rôle de l'Office de la protection du consommateur	6
	1.2 Les lois dont l'Office de la protection du consommateur est responsable	8
	1.3 Le rôle du président de l'Office de la protection du consommateur	10
	Testez vos connaissances	11
<b>2</b>	<b>EXPLOITER UNE AGENCE DE RECOUVREMENT</b>	
	2.1 L'obligation de l'agent de recouvrement d'être titulaire d'un permis	12
	2.2 Le refus, la suspension ou la révocation de permis	20
	Testez vos connaissances	21
<b>3</b>	<b>REPRÉSENTER UN AGENT DE RECOUVREMENT</b>	
	3.1 L'obligation du représentant d'être titulaire d'un certificat	22
	3.2 Le refus, l'annulation ou la suspension de certificat	26
	3.3 Agir auprès du public pour le compte d'un agent de recouvrement	27
	Testez vos connaissances	40
	Corrigé des questionnaires <i>Testez vos connaissances</i>	42
	Lectures complémentaires	44
	Glossaire	45

# 1

## CONNAÎTRE LES LOIS APPLICABLES ET LES AUTORITÉS CONCERNÉES

---

### 1.1

#### Le rôle de l'Office de la protection du consommateur

L'Office de la protection du consommateur est un **organisme du gouvernement du Québec** qui a été créé en **1971** par l'entrée en vigueur de la Loi sur la protection du consommateur. Il fournit des services aux **consommateurs** du Québec et aux **commerçants** qui y font des affaires.

La mission de l'organisme consiste, entre autres, à **protéger** les consommateurs et à **surveiller** l'application des **quatre lois** qui sont sous sa responsabilité, ainsi que des **règlements** qui en découlent.

De plus, l'Office reçoit, analyse et traite les **plaintes des consommateurs**, et mène des activités de **surveillance auprès des commerçants**. Il a aussi des mandats d'**information** et de **concertation**.

#### 1.1.1 La protection des consommateurs et la surveillance des commerçants

Les **plaintes** compilées à l'Office lui sont principalement transmises par des consommateurs ; d'autres proviennent d'associations qui les représentent ou encore de commerçants dénonçant les pratiques de concurrents.

L'Office peut entreprendre la **surveillance d'un commerçant** à la suite du dépôt d'une plainte. Il mène alors des vérifications, des inspections et des enquêtes auprès des commerçants, qui peuvent se traduire par des interventions directes auprès de ceux qui sont susceptibles de contrevenir aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur. Les interventions de l'Office vont d'un rappel des obligations au dépôt de poursuites pénales.

Les activités relatives au recouvrement de créances font l'objet de plaintes déposées à l'Office. Ces plaintes peuvent, dans certains cas, provenir d'un autre **agent de recouvrement**.

D'une année à l'autre, le nombre de plaintes varie de quelque 600 à 1 300 dans ce secteur d'activité. Celui-ci est également soumis à la surveillance de l'Office, qui est responsable de l'application de la Loi sur le recouvrement de certaines créances et du Règlement d'application de la Loi sur le recouvrement de certaines créances.

La **délivrance de permis et de certificats** fait également partie du mandat de surveillance de l'Office. Ainsi, l'organisme connaît les entreprises et les individus qui travaillent dans un secteur donné. Il peut plus aisément entreprendre les interventions qui s'imposent en cas de non-respect des règles : suspension ou annulation du permis ou du certificat (empêchant ainsi l'agent ou son représentant de mener ses activités), signature d'un

**engagement volontaire**, poursuites pénales pouvant mener à l'imposition d'une amende, etc. C'est donc dans le contexte du mandat de surveillance de l'Office que son président délivre des permis aux agents de recouvrement et des certificats aux **représentants d'agent de recouvrement**.

### 1.1.2 L'information

L'Office veille à ce que les **consommateurs connaissent leurs droits et leurs recours**, notamment en matière de recouvrement de créances.

Des **agents de l'Office** répondent aux questions du public en lui fournissant notamment des renseignements par **téléphone**. De 2 000 à 3 000 demandes de renseignements portent sur le recouvrement de créances chaque année. Le site Web de l'Office comporte aussi une section sur le sujet qui était, en 2017-2018, l'une des cinq sections thématiques les plus consultées par les consommateurs.

Par ailleurs, l'Office met à la disposition des consommateurs d'autres **outils d'information**, comme des dépliants. Il distribue également des trousseaux d'information, dont l'objectif est d'encourager la résolution d'un problème avec un commerçant. La responsabilité de faire des démarches auprès du commerçant revient en effet au consommateur.

Les agents de recouvrement et leurs représentants sont eux aussi informés de leurs obligations par divers **outils de communication**, dont le **site Web de l'Office**. Une information complète et à jour y est accessible. Des agents sont aussi disponibles pour répondre à leurs questions par téléphone, ou même par courriel.

L'Office assure également une présence régulière dans les **médias**; il diffuse des communiqués de presse, répond aux questions des journalistes et leur accorde des entrevues.

Enfin, des représentants de l'Office participent à des **événements publics** (des foires, des salons, etc.) dans le but de rencontrer des consommateurs et des commerçants, ou de répondre à des questions précises.

---

#### En savoir plus

Les lois dont l'Office surveille l'application sont abordées plus en détail au point 1.2  
**Les lois dont l'Office de la protection du consommateur est responsable.**

### 1.1.3 La concertation

L'Office collabore avec des **associations de consommateurs**, des **regroupements de commerçants**, les **ministères et organismes québécois**, et d'**autres partenaires** de divers milieux. Il fait la promotion des intérêts des consommateurs québécois et se tient à l'écoute des demandes des commerçants.

L'Office collabore notamment avec l'**Association canadienne de la gestion de créances** dans une perspective de consultation et de partage d'information.

## 1.2 Les lois dont l'Office de la protection du consommateur est responsable

Deux des lois qui sont sous la responsabilité de l'Office de la protection du consommateur concernent particulièrement les représentants d'agent de recouvrement : la **Loi sur la protection du consommateur (LPC)** et la **Loi sur le recouvrement de certaines créances (LRCC)**.

### 1.2.1 La Loi sur la protection du consommateur, la Loi sur le recouvrement de certaines créances et leurs règlements d'application

La **LPC** a été adoptée en **1971**. Elle a été actualisée à plusieurs reprises dans le but de prendre en compte les nouvelles réalités du milieu de la consommation. Par exemple, cette loi :

- régit les **contrats conclus entre les consommateurs et les commerçants**, et prévoit des **protections** particulières pour certains types de contrats (contrats de crédit ou de commerce itinérant, contrats conclus sur le Web, vente d'automobiles, etc.);
- prévoit une garantie automatique et gratuite, la **garantie légale**, pour tous les biens et services qu'un consommateur achète ou loue d'un commerçant;
- détermine des **secteurs d'activité** pour lesquels un **permis** est nécessaire;
- encadre la **publicité destinée aux enfants de moins de 13 ans**;
- interdit certaines **pratiques** aux commerçants.

La **LRCC**, pour sa part, a été adoptée en **1979**. Elle a fait l'objet de modifications, dont en 2006 et, récemment, en 2019. La LRCC renvoie non pas à la notion de consommateur, comme dans la LPC, mais bien à celle de **débiteur**. En effet, elle encadre rigoureusement les relations entre les débiteurs et les agents de recouvrement (ou leurs représentants). Elle vise notamment à :

- exiger que l'agent de recouvrement soit titulaire d'un **permis** et verse un **cautionnement**;
- exiger que le représentant de cet agent, depuis août 2019, soit titulaire d'un **certificat**.

Cette loi établit aussi des lignes de conduite applicables à **toute personne qui recouvre une créance**. Ainsi, le commerçant qui recouvre une créance pour lui-même, sans mandater une agence de recouvrement, est tenu au respect de certaines règles. À titre d'exemple, tout comme l'agent de recouvrement, ce commerçant n'est autorisé à joindre le débiteur qu'une seule fois à son travail.

La **LPC et la LRCC sont liées**. Les dispositions de la LPC s'ajoutent à toute disposition d'une autre loi qui accorde un droit ou un recours au consommateur. Voici deux exemples de cette indissociabilité dans le contexte du recouvrement de créances :

- La LRCC interdit à toute personne d'exiger une somme d'argent supérieure à celle qui est due, autre que l'intérêt couru, le cas échéant. La LPC vient ajouter une exigence additionnelle lorsque la somme à recouvrer est liée à l'utilisation d'une carte de crédit. En effet, cette dernière loi prévoit que des frais de crédit sur un solde impayé ne peuvent être exigés tant que le consommateur n'a pas reçu un état de compte. La LPC vient ainsi préciser le moment à partir duquel les intérêts peuvent être exigés.
- La LRCC interdit au titulaire d'un permis d'agent de recouvrement ou d'un certificat de représentant d'agent de recouvrement d'être également titulaire d'un permis de commerçant de service de règlement de dettes. Or, la notion de commerçant de service de règlement de dettes n'est définie que dans la LPC.

Le Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur et le Règlement d'application de la Loi sur le recouvrement de certaines créances complètent ou précisent les dispositions de ces deux lois.

À titre d'exemple, l'article 44.2 de la LRCC prévoit qu'une personne qui sollicite un certificat de représentant d'agent de recouvrement doit satisfaire aux conditions que prévoit le règlement. L'article 33.1 du Règlement d'application de la Loi sur le recouvrement de certaines créances détaille ces conditions : agir pour un ou plusieurs agents de recouvrement, avoir réussi un examen, ne pas avoir fait de déclaration fausse ou trompeuse, etc.

## 1.2.2 Le bien-fondé de la Loi sur le recouvrement de certaines créances

Les règles que prévoit la LRCC visent à **limiter les conséquences** que le recouvrement de créances peut avoir sur les personnes. Par un cadre défini et l'imposition de règles de conduite aux agents et à leurs représentants, l'État a voulu **protéger le public, dont les débiteurs**, des pressions, de l'intimidation et du harcèlement qu'il pourrait subir.

Certaines pratiques de recouvrement peuvent en effet avoir des **conséquences sur les personnes** concernées, et ce, au-delà des répercussions financières. Les personnes plus vulnérables peuvent voir leur santé mentale ou physique affectée, en ressentir les effets dans leur vie familiale, sociale, professionnelle, etc. L'agent de recouvrement et son représentant doivent faire leur travail, certes, mais également exercer leur métier de façon honnête et compétente, au bénéfice du public.

## 1.3

### Le rôle du président de l'Office de la protection du consommateur

Le président de l'Office de la protection du consommateur joue un rôle essentiel dans l'application de la Loi sur le recouvrement de certaines créances et de son **règlement d'application**.

C'est lui qui a la responsabilité de **délivrer le permis d'agent de recouvrement et le certificat de représentant d'agent de recouvrement**, de les **renouveler**, mais aussi de les **suspendre**, de les **annuler**, ou même de **refuser de les délivrer ou de les renouveler**.

De plus, le président de l'Office assure la **gestion des sommes** fournies par l'agent de recouvrement pour son **cautionnement**. Ces sommes peuvent être utilisées pour indemniser un consommateur, par exemple dans le cas où il obtiendrait un jugement contre un agent de recouvrement ou son représentant.

Enfin, le président peut demander à l'agent de recouvrement titulaire d'un permis de lui fournir une **copie du registre des représentants** qu'il emploie ou avec qui il a un contrat de service. En effet, l'agent est obligé de tenir à jour un tel registre.

---

#### En savoir plus

Le point **2.1.3 Demander la délivrance d'un permis, sous Cautionnement**, donne des explications plus détaillées sur le cautionnement.



## TESTEZ VOS CONNAISSANCES

### Vrai ou faux ?

- |    |  |             |             |
|----|--|-------------|-------------|
| 1. | L'Office surveille les commerçants, dont les agents de recouvrement, de façon aléatoire.   | <b>VRAI</b> | <b>FAUX</b> |
| 2. | Dans son site Web, l'Office rend disponible de l'information à l'intention des consommateurs relativement à ce qu'un agent de recouvrement peut faire, ou non, pour recouvrer une créance. | <b>VRAI</b> | <b>FAUX</b> |
| 3. | La Loi sur le recouvrement de certaines créances ne s'adresse qu'aux agents de recouvrement et à leurs représentants.  | <b>VRAI</b> | <b>FAUX</b> |
| 4. | Le Règlement d'application de la Loi sur le recouvrement de certaines créances vient compléter ou préciser les dispositions de la Loi sur le recouvrement de certaines créances.           | <b>VRAI</b> | <b>FAUX</b> |
| 5. | La Loi sur le recouvrement de certaines créances vise à empêcher le recouvrement de créances.  | <b>VRAI</b> | <b>FAUX</b> |
| 6. | Le président de l'Office peut refuser de délivrer un certificat de représentant d'agent de recouvrement.   | <b>VRAI</b> | <b>FAUX</b> |

Le corrigé se trouve à la page 42.

# 2

## EXPLOITER UNE AGENCE DE RECOUVREMENT

### 2.1

#### L'obligation de l'agent de recouvrement d'être titulaire d'un permis

Tout agent de recouvrement qui exerce des activités au Québec doit être titulaire d'un **permis** délivré par le président de l'Office de la protection du consommateur. Le représentant de l'agent doit, pour sa part, être titulaire d'un **certificat** délivré par cette même instance.

Chaque année, l'Office compte quelque 80 titulaires de permis d'agent de recouvrement.

SAVIEZ-VOUS QUE...

#### 2.1.1 La nécessité d'avoir un permis

L'agent de recouvrement qui doit être titulaire d'un permis **ne peut pas autoriser un représentant non certifié** à agir en son nom.

#### Agent de recouvrement devant être titulaire d'un permis

La Loi sur le recouvrement de certaines créances définit l'agent de recouvrement comme « **une personne qui, personnellement ou par l'entremise d'un représentant et moyennant rémunération, recouvre, tente ou offre de recouvrer une créance pour autrui** ». Celui qui exerce de telles activités a l'obligation d'être titulaire d'un permis. Pour savoir si un agent est titulaire d'un permis valide, le public peut consulter l'outil « Se renseigner sur un commerçant », accessible dans le site Web de l'Office.

Ainsi, l'agent de recouvrement tenu d'avoir un permis est mandaté par un **créancier** pour recouvrer une somme d'argent auprès d'un débiteur. L'agent doit ensuite remettre cette somme au créancier.

### Représentant d'agent de recouvrement devant être titulaire d'un certificat

Dans les faits, c'est le représentant d'agent de recouvrement qui, agissant au nom de celui-ci, **entre en communication avec le débiteur**. Ce représentant peut être employé par l'agent ou avoir signé un contrat de service avec lui.

### Activités de recouvrement

Le titulaire d'un certificat de représentant d'agent de recouvrement peut exercer des activités de recouvrement de créances pour le compte d'**un ou de plusieurs agents**. Ce ou ces **liens doivent être déclarés** au président de l'Office, c'est-à-dire que le représentant doit lui fournir le nom du ou des agents pour qui il agit.

En aucun cas, l'agent (ou le représentant de l'agent) **n'est autorisé à exercer des activités liées au règlement de dettes**, telles que définies dans la Loi sur la protection du consommateur. Ces activités sont réservées aux commerçants de service de règlement de dettes, qui doivent être titulaires d'un permis spécifique délivré par le président de l'Office.

#### En savoir plus

Le sujet du mandat de recouvrement est détaillé au point **3.3.1 Le mandat de recouvrement**.

#### En savoir plus

Le point **3.1 L'obligation du représentant d'être titulaire d'un certificat** présente tous les détails sur la certification.

**SAVIEZ-VOUS QUE...**

La Loi sur la protection du consommateur définit un commerçant de service de règlement de dettes comme « une personne qui offre à un consommateur de conclure ou qui conclut avec un consommateur un contrat ayant pour objet, soit :

- de négocier le règlement de ses dettes avec ses créanciers ;
- de recevoir de lui ou pour lui des sommes afin de les distribuer à ses créanciers [...]. »

## 2.1.2 Les exceptions : quand le permis n'est pas requis

Il existe des cas où des activités de recouvrement de créances peuvent être **exercées, sans qu'elles requièrent un permis** d'agent de recouvrement. En effet, certaines personnes ou certains établissements n'ont pas besoin d'un permis délivré par le président de l'Office de la protection du consommateur pour recouvrer une créance.

C'est le cas des **avocats**, des **notaires**, des **experts en sinistre**, des **représentants en assurance**, des **huissiers**, des **greffiers**, des **syndics**, des **liquidateurs**, des **séquestres**, des **tuteurs**, des **curateurs**, des **fiduciaires** ou des **sociétés de fiducie autorisées**, lorsqu'ils agissent dans l'exercice de leurs fonctions. Les **banques** et les **coopératives de services financiers** n'ont pas non plus besoin de ce permis. La **personne qui recouvre le loyer** d'un immeuble et le **courtier en valeurs mobilières** font aussi l'objet d'exemptions.

Également, l'**administrateur d'une personne morale** (une compagnie, par exemple) n'a pas à avoir ce permis s'il est chargé, dans l'exercice de ses fonctions, du recouvrement des créances appartenant à cette personne morale. Il en est de même pour l'**associé** qui agit pour sa société ou l'employé qui agit pour son employeur. Imaginons qu'une entreprise de télécommunications mandate un de ses employés pour récupérer les sommes que lui doit un client, en défaut de paiement depuis trois mois... Dans un tel cas, aucun permis n'est requis.

Si la créance naît dans le cadre de l'**exploitation d'un commerce, le créancier qui la recouvre pour lui-même** auprès d'un autre commerçant n'a pas besoin de permis.

Il peut arriver qu'un **commerçant recouvre une créance qui appartient à un autre commerçant**. Pensons, par exemple, à une entreprise qui mandaterait la firme comptable externe chargée de sa comptabilité pour, en plus, récupérer des sommes qui lui sont dues... Dans une telle situation, aucun permis n'est requis lorsque **plusieurs conditions précises** sont respectées, dont :

- les deux commerçants ont une entente de recouvrement entre eux ;
- le mandat de recouvrement est donné par le commerçant à qui la créance appartient ;
- le débiteur est informé par écrit du nom du commerçant à qui appartient la créance ou de la nature de la créance à recouvrer ;
- le commerçant mandaté pour recouvrer la créance fait principalement le commerce de biens, ou de services qui ne visent pas le recouvrement de créances ou les renseignements sur le crédit des personnes.

Même si ces personnes ou ces établissements ne sont pas tenus d'être titulaires d'un permis délivré par le président de l'Office, ils ne peuvent pas recouvrer une créance comme bon leur semble... **La Loi sur le recouvrement de certaines créances régit tout de même leurs communications avec le public.**

## 2.1.3 Demander la délivrance d'un permis

Pour pouvoir recouvrer des créances par l'intermédiaire de représentants, l'agent de recouvrement doit demander la délivrance d'un permis au président de l'Office de la protection du consommateur. Cette responsabilité n'incombe pas au représentant de l'agent.

## Spécimen de permis d'agent de recouvrement

Office  
de la protection  
du consommateur  
**Québec**

**MISE EN GARDE**

La délivrance du permis n'est pas une garantie d'honnêteté ou de compétence, mais est basée sur le dépôt d'un cautionnement qui sert d'abord à garantir l'observance de la loi et qui, dans certaines conditions, peut indemniser les consommateurs en tout ou en partie en cas d'insolvabilité. En aucune façon, l'Office de la protection du consommateur ne se prononce sur la qualification des représentants.

COMMERCE XYZ  
XYZ  
123 RUE XYZ  
QUEBEC QC G0K 0K0

Office  
de la protection  
du consommateur  
**Québec**

**OPC**

**DUPLICATA**

**PERMIS D'AGENT DE RECOUVREMENT**

NUMÉRO DE PERMIS : 499999 Valide du : 2019-04-01 au 2021-03-31

Commerce XYZ  
123 RUE XYZ  
QUEBEC QC G0K 0K0

**AUTRES NOMS DU COMMERÇANT**  
COMMERCE ABC

  
Présidente

### Demande de permis et conditions de délivrance

Des renseignements et des documents déterminés par le Règlement d'application de la Loi sur le recouvrement de certaines créances (RRCC) doivent être fournis pour qu'un agent se voie délivrer un permis.

Le demandeur doit **remplir un formulaire** disponible dans le site Web de l'Office. Il lui faut fournir, entre autres informations, son nom, ses coordonnées et celles de l'établissement pour lequel il demande un permis. Il doit déclarer, notamment, s'il est un **failli non libéré** ou s'il a été déclaré coupable, dans les trois dernières années, d'une **infraction** à la Loi sur le recouvrement de certaines créances ou à son règlement d'application.

L'agent est aussi tenu d'indiquer le nom, la date de naissance et les coordonnées de chacun de ses représentants. Rappelons qu'il lui est interdit d'employer un représentant ou de signer un contrat de service avec lui si ce dernier ne détient pas un certificat valide.

Si des changements surviennent relativement aux renseignements fournis lors de sa demande de permis, l'agent de recouvrement est responsable d'en informer le président de l'Office. Imaginons par exemple que vous agissez en tant que représentant pour l'agent de recouvrement ABC, mais que, suivant un déménagement dans une ville éloignée, vous cessez d'être à son emploi. **L'agent de recouvrement a 15 jours, suivant l'événement, pour transmettre cette information à l'Office.**

La demande de permis doit être accompagnée des **droits associés au permis** et d'un **cautionnement**. C'est le RRCC qui précise ces montants. Étant donné que le montant des droits exigibles est indexé le 1<sup>er</sup> juillet de chaque année en fonction de l'Indice des prix à la consommation du Canada, l'Office publie annuellement un avis dans la *Gazette officielle du Québec* à cet effet.

## Cautionnement

Pour assurer la protection des personnes auprès de qui il recouvre des créances et avec qui il est en communication par l'intermédiaire de ses représentants, l'agent doit verser un cautionnement à l'Office. Il est **obligatoire** pour que le permis lui soit délivré; son montant est d'abord établi à **20 000 \$**. Par la suite, au moment du renouvellement du permis tous les deux ans, le montant du cautionnement peut devoir être **ajusté** (il peut diminuer ou augmenter), en fonction des sommes que l'agent a recouvrées au cours de son exercice financier précédent.

Il est à noter que **toute utilisation du cautionnement oblige l'agent à en compléter le montant** pour maintenir son permis en vigueur. Ce pourrait être le cas, par exemple, si l'Office utilisait le cautionnement pour obtenir le paiement d'une amende imposée à l'agent ou à son représentant par le tribunal au terme d'une poursuite pénale.

L'agent de recouvrement peut fournir son cautionnement par une **police de cautionnement individuel ou collectif**. Elle s'obtient auprès d'une compagnie d'assurance ou d'une institution financière. Cette dernière s'engage, par un contrat, à exécuter les obligations de l'agent en cas de défaut. L'agent a une prime à payer, selon le montant de la police.

L'agent peut aussi choisir de fournir une **obligation réalisable** en tout temps ou même demander à une **autre personne** de la fournir pour lui. Elle est émise ou garantie par le gouvernement du Canada ou l'une de ses provinces. Sa valeur au marché doit être au moins égale au montant du cautionnement.

Le cautionnement peut enfin être **versé, par l'agent lui-même ou par une autre personne** qui le fait pour lui, en argent comptant, par chèque visé, par mandat-poste, par mandat de banque ou par ordre de paiement visé tiré sur une coopérative de services financiers.

## Établissement : emplacement et nom

Le titulaire du permis d'agent de recouvrement doit avoir un **établissement qui est situé au Québec**, dans un immeuble ou une partie de celui-ci, où il exerce ses activités de recouvrement de créances. La réception de sommes, les transactions dans le **compte en fidéicommis** (dépôts, conservation de sommes, retraits, etc.) et la préparation de reçus ou de **quittances** à remettre aux débiteurs sont des exemples d'**activités qui doivent obligatoirement être réalisées au Québec**, et qui sont généralement effectuées par les représentants de l'agent.

Le **nom sous lequel l'agent fait des affaires** doit comprendre l'expression « agence de recouvrement » ou « agent de recouvrement ». Cette exigence vise à ce que le débiteur avec qui le représentant entre en communication comprenne bien qu'il a affaire à une agence de recouvrement.

## Tenue de registres et de dossiers

Le titulaire d'un permis d'agent de recouvrement doit tenir à jour différents registres, comptes, livres et dossiers.

Il doit tenir un **registre qui détaille chaque créance** à recouvrer. Les représentants de l'agent de recouvrement contribuent aussi à alimenter ce registre. Les renseignements devant y figurer sont :

- le nom et l'adresse du débiteur ;
- le nom et l'adresse du créancier ;
- le montant de la créance à recouvrer ;
- la date de chaque paiement, le montant et le mode de paiement ;
- le nom de la personne qui a fait le paiement, si ce n'est pas le débiteur ;
- le solde de la créance après chaque paiement ;
- la date à laquelle le mandat de recouvrement a été confié à l'agent ;
- la date de l'envoi de l'**avis de réclamation** au débiteur ;
- la date et la nature de tout autre écrit adressé au débiteur ;
- la date de réception de l'avis par lequel le débiteur exige des communications par écrit uniquement ;
- la date et la nature de tout autre écrit reçu du débiteur ;
- la date et la nature de tout écrit envoyé à une personne autre que le débiteur (sauf s'il s'agit du créancier) ;
- le nom de toute personne (autre que le créancier) avec qui il y a eu communication autrement que par écrit, et la date de cette communication ;
- la date de tout reçu remis au débiteur ;
- la date de toute reddition de comptes écrite faite à la demande du débiteur ;
- la date de toute quittance remise au débiteur ;
- la date de tout renseignement écrit fourni au débiteur à sa demande.

L'agent doit aussi conserver un **dossier pour chaque débiteur**. Ce dossier doit contenir :

- une copie des pièces justificatives de toute créance à recouvrer, si elles ont été fournies par le créancier ;
- une copie, pour chaque créance à recouvrer, des écrits et des documents dont il est question dans le registre.

De plus, l'agent de recouvrement doit tenir à jour une **liste des représentants** qu'il emploie ou avec qui il est lié par un contrat de service. Le président de l'Office pourrait exiger qu'une copie de cette liste lui soit transmise, au besoin.

Enfin, l'agent doit tenir à jour un **registre lié aux comptes en fidéicommis**.

## Comptes en fidéicommiss

Un **compte en fidéicommiss** vise à protéger les sommes que perçoit une agence de recouvrement, au bénéfice des débiteurs et des créanciers. Il permet de distinguer les sommes perçues des débiteurs de celles qui appartiennent à l'agent. Ce dernier ne peut pas utiliser les fonds du compte en fidéicommiss à des fins personnelles ou d'entreprise. Ainsi, l'argent qui appartient à l'entreprise ou aux administrateurs est déposé dans un compte bancaire distinct, d'où s'effectuent les transactions courantes.

Un agent de recouvrement peut ouvrir plusieurs comptes en fidéicommiss pour l'exercice de ses activités au Québec. Chacun d'eux doit se trouver, par exemple, dans une banque ou une institution de dépôts autorisée par la loi. Lors de l'ouverture d'un compte, l'agent doit en informer le président de l'Office et lui transmettre le numéro du compte et le nom de l'institution financière où il se trouve. Il a également la responsabilité d'aviser le président de l'Office par écrit, et dans un **déla de 10 jours, de tout changement** relatif à l'endroit où un compte est tenu ou au numéro du compte.

L'agent a la responsabilité d'assurer une gestion saine des sommes qui lui sont confiées. Ainsi, il doit notamment effectuer les **inscriptions comptables** au sujet de toute somme déposée dans ses comptes en fidéicommiss. Il doit également consigner dans un **registre** la date et le montant de toute somme d'argent reçue pour le compte d'autrui ainsi que la date de chaque retrait, le montant et le nom du bénéficiaire.

### 2.1.4 Demander le renouvellement d'un permis

Un **permis d'agent de recouvrement est valide deux ans**. Pour poursuivre ses activités au-delà de cette période, l'agent doit en demander le **renouvellement à l'aide du formulaire** que l'Office de la protection du consommateur met à sa disposition. L'agent atteste que les renseignements qu'il a fournis par le passé, dont l'information sur ses représentants, sont toujours à jour, ou les modifie, au besoin.

## Droits et cautionnement

Des **droits associés au renouvellement** du permis sont exigés. C'est le Règlement d'application de la Loi sur le recouvrement de certaines créances qui précise ce montant; il est le même pour chaque agent. L'agent doit aussi, s'il y a lieu, ajuster le montant de son cautionnement selon le montant des sommes recouvrées par son entreprise au cours de l'exercice financier précédent. Le cautionnement de 20 000 \$ exigé initialement peut ainsi être réduit à 10 000 \$ ou à 15 000 \$, ou être augmenté à 25 000 \$.

---

### En savoir plus

Les détails sur la forme et l'utilité du cautionnement sont disponibles au point **2.1.3 Demander la délivrance d'un permis**, sous **Cautionnement**.

D'ailleurs, certains **renseignements relatifs à la dernière période que couvrent les états financiers** doivent être envoyés à l'Office, et ce, dans les **six mois** qui suivent la fin de l'exercice financier de l'agent. Ces renseignements comprennent notamment le total des sommes recouvrées des débiteurs, le montant des sommes déposées dans le compte en fidéicommiss et le montant des sommes remises aux créanciers. Ils doivent être accompagnés d'un rapport de mission d'examen préparé par un comptable professionnel agréé auditeur.

## 2.1.5 Les conséquences d'exercer des activités sans permis

Pour s'assurer du respect de la Loi sur le recouvrement de certaines créances, des **inspecteurs** et des **enquêteurs** de l'Office de la protection du consommateur vérifient, notamment, si les agents de recouvrement sont bel et bien titulaires d'un permis.

### Sanctions pénales

L'enquêteur qui constate une infraction relative à l'absence de permis peut recommander une **poursuite pénale**. Elle est intentée par le Directeur des poursuites criminelles et pénales contre quiconque contrevient à une loi ou un règlement du Québec. L'accusé peut alors être condamné à payer une amende, s'il est déclaré coupable au terme des procédures.

Une **personne physique** (l'individu lui-même) est passible d'une **amende de 300 \$ à 6 000 \$**. La personne physique qui représente une personne morale (le dirigeant d'une agence de recouvrement incorporée, à titre d'exemple) peut se voir imposer ces mêmes amendes en prenant part à la commission de l'infraction. De la même façon, un représentant pourrait être passible de ces mêmes **sanctions** pénales s'il fait du recouvrement de créances pour un agent, alors qu'il sait pertinemment que ce dernier ne détient pas le permis requis. L'amende imposée à une **personne morale** (l'entreprise elle-même) varie, pour sa part, de **1 000 \$ à 40 000 \$**. En situation de récidive, dans tous les cas, les **montants sont doublés**.

Le paiement des amendes mentionnées précédemment peut également être réclamé à une personne, selon qu'il s'agit d'une personne physique ou d'une personne morale, qui aurait aidé ou encouragé un agent de recouvrement à commettre une infraction, comme faire des affaires sans détenir le permis requis.

### Sanctions civiles

Le président de l'Office peut demander une **injonction** au tribunal ordonnant à un agent de recouvrement de mettre fin à ses activités parce qu'il n'est pas titulaire du permis exigé. Une injonction force quelqu'un à faire ou à cesser de faire quelque chose. Le tribunal pourrait aussi, entre autres, ordonner à cet agent de rembourser les frais d'enquête que l'Office a dû assumer.

Si l'agent de recouvrement ne respecte pas cette injonction, le président peut déposer une demande pour **outrage au tribunal**. Celui qui est coupable d'une telle infraction pourrait notamment devoir payer une amende, voire faire face à une peine d'emprisonnement.

## 2.2

### Le refus, la suspension ou la révocation de permis

Le président de l'Office de la protection du consommateur a non seulement le pouvoir de délivrer un permis à un agent de recouvrement, mais aussi celui d'en refuser la délivrance. Il peut aussi suspendre ou annuler un permis en cours.

#### 2.2.1 Les motifs

Le président de l'Office de la protection du consommateur peut **refuser de délivrer un permis, le suspendre ou l'annuler** pour différentes raisons. Dans tous ces cas, l'agent de recouvrement n'est pas autorisé à exercer des activités de recouvrement de créances. Parmi les motifs de refus, d'annulation ou de suspension, mentionnons les suivants :

- le président est d'avis que la **situation financière** de l'agent de recouvrement ne lui permet pas d'assumer ses obligations. Il pourrait par exemple juger, à la lumière des renseignements financiers de l'entreprise, qu'un agent de recouvrement n'est pas en mesure de poursuivre ses activités vu la précarité de sa situation financière ;
- le président croit que l'agent de recouvrement **ne peut pas**, dans l'**intérêt public**, **exercer ses activités de manière honnête et compétente**. Un nombre préoccupant de plaintes de consommateurs à propos d'un agent de recouvrement pourrait, entre autres, amener le président à une telle conclusion ;
- le demandeur du permis a été déclaré **coupable, dans les trois années précédentes, d'une infraction** à la Loi sur le recouvrement de certaines créances (LRCC) ou à son règlement d'application ;
- le demandeur a fait une **fausse déclaration** pour obtenir le permis ;
- le demandeur ne satisfait pas à une **exigence** de la LRCC ou de son règlement. Par exemple, il n'a pas fourni de cautionnement ;
- le demandeur ne s'est pas conformé à un **engagement volontaire**.

#### 2.2.2 Les recours de l'agent

Avant de refuser de délivrer un permis, ou d'annuler ou suspendre un permis en cours, le président de l'Office de la protection du consommateur envoie un **avis** à l'agent de recouvrement. Ce document précise son intention, présente les raisons qui la justifient et, parfois, indique les rectificatifs que l'agent peut apporter à sa situation pour la régulariser.

À la réception de l'avis, l'agent dispose d'un **maximum de 10 jours** pour présenter des **explications** au président de l'Office. Ce dernier peut toutefois décider de rejeter les explications de l'agent et de maintenir le refus de délivrance, la suspension ou l'annulation du permis.

Si l'agent souhaite contester la décision, il dispose des **30 jours** suivant sa réception pour déposer, moyennant des frais, une **requête auprès du Tribunal administratif du Québec**.



## TESTEZ VOS CONNAISSANCES

### Vrai ou faux ?

- |     |   |             |             |
|-----|---|-------------|-------------|
| 7.  | Un agent de recouvrement qui est titulaire d'un permis délivré par le président de l'Office peut, dans des cas particuliers, autoriser un représentant à agir en son nom même si ce dernier n'a pas de certificat valide. | <b>VRAI</b> | <b>FAUX</b> |
| 8.  | Le demandeur d'un permis d'agent de recouvrement doit transmettre au président de l'Office de la protection du consommateur les coordonnées personnelles de chacun de ses représentants.                                  | <b>VRAI</b> | <b>FAUX</b> |
| 9.  | Le cautionnement fourni par l'agent de recouvrement sert notamment à protéger les débiteurs.  | <b>VRAI</b> | <b>FAUX</b> |
| 10. | Le nom « Recouvrement plus » est acceptable pour une agence de recouvrement.  | <b>VRAI</b> | <b>FAUX</b> |
| 11. | Le représentant d'un agent de recouvrement qui a incité ce dernier à faire du recouvrement de créances sans être titulaire d'un permis peut se voir imposer une amende pouvant atteindre 6 000 \$.                        | <b>VRAI</b> | <b>FAUX</b> |
| 12. | L'agent de recouvrement titulaire d'un permis délivré par le président de l'Office est contraint de cesser d'effectuer du recouvrement de créances si son permis est annulé.  | <b>VRAI</b> | <b>FAUX</b> |

Le corrigé se trouve à la page 42.

# 3

## REPRÉSENTER UN AGENT DE RECouvreMENT

### 3.1

#### L'obligation du représentant d'être titulaire d'un certificat

Le représentant d'agent de recouvrement est une personne qui est **autorisée, de façon explicite ou non, à agir pour un agent de recouvrement** titulaire d'un permis. La Loi sur le recouvrement de certaines créances (LRCC) définit le représentant d'agent de recouvrement comme « une personne qui agit pour un agent de recouvrement ou au sujet de laquelle un agent de recouvrement a donné des motifs raisonnables de croire qu'elle agit en son nom ».

#### 3.1.1 La certification obligatoire

Pour traiter avec les débiteurs au Québec, cette personne doit être titulaire d'un **certificat** de représentant d'agent de recouvrement. Ce document officiel est délivré par le président de l'Office de la protection du consommateur. Il présente des renseignements tels que le nom du représentant, le ou les agents pour lesquels il agit et le statut du certificat (valide, suspendu, etc.).

L'**agent de recouvrement peut agir lui-même** auprès des débiteurs, c'est-à-dire sans représentants certifiés, dans une seule situation : s'il est titulaire du permis d'agent de recouvrement en tant que personne physique, et non pas en tant que personne morale, telle une compagnie. Autrement, l'agent est toujours tenu d'agir par l'entremise de représentants certifiés.

#### En savoir plus

Les détails sur le permis d'agent de recouvrement se trouvent au point 2.1 **L'obligation de l'agent de recouvrement d'être titulaire d'un permis.**

## Spécimen de certificat de représentant d'agent de recouvrement

Office  
de la protection  
du consommateur  
Québec

Certificat  
de représentant  
d'agent de recouvrement

**Renseignements sur la certification**

Numéro de dossier	<b>CAR201999999999</b>
Titulaire	<b>M. XYZ</b>
Statut du certificat	<b>Valide</b>
Période de validité	<b>Au plus tard le 31 décembre 2020</b>

**Agent de recouvrement auquel le titulaire est lié**

- 499999, COMMERCE XYZ, 123 RUE XYZ, QUEBEC (Québec) G0K 0K0

Données en date du 2019-10-16 11:47:36.  
Ce certificat est délivré par le président de l'Office de la protection du consommateur.  
Toute personne peut en vérifier la validité au [opc.gouv.qc.ca](http://opc.gouv.qc.ca).

Page 1 de 1

### 3.1.2 Demander un certificat

Toute demande de certificat se fait par un **service en ligne** accessible à partir du site Web de l'Office. Parmi les conditions que vous devez remplir pour qu'il vous soit délivré, mentionnons la **réussite d'un examen** approuvé par le président de l'Office. Cet examen vise à évaluer vos connaissances des dispositions législatives et réglementaires applicables au recouvrement de créances au Québec... et ce manuel vous permet de vous préparer à passer cet examen!

Après avoir réussi l'examen, vous avez un **maximum de deux ans pour présenter votre demande de certificat**. Vous ne le faites pas pendant cette période, peu importe la raison ? Il vous faudra réussir l'examen à nouveau si vous comptez toujours faire du recouvrement de créances.

## Conditions

Outre la réussite d'un examen, vous devez remplir d'autres conditions pour qu'un certificat vous soit délivré, comme :

- être lié, par un **contrat de travail ou un contrat de service**, à un (ou plusieurs) agent de recouvrement titulaire d'un permis, et avoir fourni le nom, l'adresse et le numéro de permis de celui-ci ;
- payer les **droits** prévus ;
- avoir fourni les **renseignements** exigés à votre sujet : votre nom, votre date de naissance, vos coordonnées personnelles et professionnelles, etc. ;
- ne pas avoir commis une **infraction** à la LRCC ou à son règlement d'application dans les **trois dernières années** ;
- ne pas avoir été condamné pour une **infraction criminelle** relative à des activités de recouvrement de créances dans les **trois dernières années** (par exemple, un certificat pourrait ne pas vous être délivré si vous avez été reconnu coupable de voies de fait alors que vous exercez des activités de recouvrement pour un prêteur sur gage) ;
- ne pas avoir fait de **déclaration fausse ou trompeuse**, ni passé sous silence un fait important.

La responsabilité de fournir les renseignements exigés et de faire les déclarations nécessaires à la délivrance et au maintien du certificat revient personnellement à chaque représentant. Il est le seul responsable de l'information qu'il est tenu de déclarer à son sujet en vertu de la loi.

## Titulaires d'un certificat temporaire : attention!

N'oubliez pas que le certificat temporaire vient à échéance au plus tard le 31 décembre 2020. Il vous faut donc obtenir votre certificat « régulier » avant cette date.

SAVIEZ-VOUS QUE...

Si vous ne remplissez pas toutes les conditions prévues par la LRCC et son règlement d'application, la **délivrance de votre certificat vous sera refusée**.

## Changements

Une fois que vous êtes titulaire d'un certificat, il est de votre responsabilité d'**informer le président de l'Office de tout changement à votre situation dans les 15 jours** qui suivent. Il peut s'agir, par exemple, de modifications à vos coordonnées personnelles ou professionnelles, d'un changement d'employeur, d'un contrat de service avec une deuxième agence, etc.

## Validité et renouvellement du certificat

Une fois obtenu, le certificat est **valide deux ans**. À la fin de cette période, vous recevrez un **courriel vous rappelant de le renouveler** ; ce renouvellement est nécessaire pour maintenir le certificat en vigueur et vous autoriser à travailler. Des droits associés au renouvellement du certificat sont à payer.

Pour renouveler votre certificat, vous devez faire une demande par l'intermédiaire du **service en ligne** que l'Office rend disponible, mais vous n'avez pas à refaire l'examen. En revanche, vous devez respecter les autres **conditions**, qui sont similaires à celles que vous deviez remplir pour voir votre certificat délivré initialement.

Vous cessez de travailler ? Notez qu'**en cas de fin d'emploi ou de fin de contrat de service avec un agent de recouvrement, votre certificat est suspendu**. Vous avez un **maximum de deux ans pour vous lier à nouveau** à un agent et pour déclarer ce lien au président de l'Office. Autrement, après cette période de deux ans, le certificat ne sera plus valide. Vous devrez alors faire une nouvelle demande de certificat, ce qui implique que vous devrez réussir à nouveau l'examen.

Pour savoir si un représentant d'agent de recouvrement est titulaire d'un certificat valide, le public peut consulter l'**outil « Rechercher un représentant d'agent de recouvrement »**, accessible dans le site Web de l'Office.

---

### **Informer l'Office d'un changement de situation : une responsabilité partagée**

Tel que mentionné au point **2.1.3 Demander la délivrance d'un permis sous Demande de permis et conditions de délivrance**, l'agent de recouvrement a aussi l'obligation d'informer l'Office si un représentant n'est plus à son emploi ou n'a plus de contrat de service avec lui, et ce, dans les 15 jours qui suivent l'événement.

## 3.2

### Le refus, l'annulation ou la suspension de certificat

Le président de l'Office de la protection du consommateur est non seulement celui qui délivre un certificat à un représentant d'agent de recouvrement, mais il est aussi celui qui a le pouvoir d'en **refuser la délivrance ou le renouvellement**. Il peut également **suspendre** ou **annuler** un certificat en cours.

#### 3.2.1 Les motifs

Le président de l'Office de la protection du consommateur peut **refuser de délivrer ou de renouveler** un certificat pour différentes raisons. Dans un tel cas, vous n'êtes pas autorisé à exercer des activités de recouvrement de créances. Parmi les motifs de refus, mentionnons les suivants :

- le président croit que vous **ne pouvez pas**, dans l'intérêt public, **exercer vos activités de manière honnête et compétente** (par exemple, vous êtes reconnu pour avoir fait des menaces à des débiteurs) ;
- vous avez **commis, dans les trois années précédentes, une infraction** à la Loi sur le recouvrement de certaines créances ou à son règlement d'application ;
- vous avez fait une **fausse déclaration** ou vous avez **passé sous silence** une information importante pour obtenir votre certificat.

Vous avez votre certificat en main? Il peut être suspendu ou annulé pour ces mêmes raisons, notamment si vous avez passé sous silence un fait important pour le renouveler. Un exemple? Imaginons que vous avez cessé de travailler pour l'agent de recouvrement A qui vous a congédié car vous avez intimidé des débiteurs. Vous travaillez maintenant pour l'agent de recouvrement B... mais vous avez omis d'informer le président de l'Office de ce changement d'employeur dans les délais prescrits. Il serait en droit de suspendre ou d'annuler votre certificat.

#### 3.2.2 Les recours du représentant

Avant de refuser de délivrer ou de renouveler votre certificat, ou d'annuler ou de suspendre un certificat en cours, le président de l'Office de la protection du consommateur vous fait parvenir un **avis** à cet effet. Ce document précise son intention et présente les raisons qui la justifient.

À la réception de l'avis, vous disposez d'un **maximum de 10 jours pour présenter des explications** au président de l'Office. Ce dernier peut toutefois décider de les rejeter et de maintenir le refus de délivrance ou de renouvellement, la suspension ou l'annulation du certificat.

Vous souhaitez contester cette décision? Vous disposez des **30 jours** qui suivent sa réception pour déposer, moyennant des frais, une **requête auprès du Tribunal administratif du Québec**.

#### 3.2.3 Les sanctions et les infractions

Des **inspecteurs** et des **enquêteurs** de l'Office de la protection du consommateur s'assurent, entre autres par des vérifications, que toute personne qui représente un agent de recouvrement est bien titulaire d'un certificat.

L'enquêteur qui constate une infraction relative à l'absence de certificat peut recommander une **poursuite pénale**. Celle-ci est intentée par le Directeur des poursuites criminelles et pénales contre quiconque contrevient à une loi ou un règlement du Québec. S'il est déclaré coupable au terme des procédures, le représentant d'agent de recouvrement est susceptible d'être condamné à payer une **amende de 300 \$ à 6 000 \$**.

Si vous menez vos activités sans certificat, l'**agent pour qui vous agissez pourrait aussi être poursuivi**, et contraint de payer une **amende**. En effet, il est de sa responsabilité d'exercer des activités de recouvrement de créances uniquement par l'intermédiaire de titulaires d'un certificat. En prenant part à la commission de l'infraction, la **personne physique** qui représente une personne morale (le dirigeant d'une agence de recouvrement incorporée, à titre d'exemple) peut se voir imposer une amende, dont le montant varie aussi de **300 \$ à 6 000 \$**. L'amende imposée à une **personne morale** (l'entreprise elle-même) varie, pour sa part, de **1 000 \$ à 40 000 \$**. En situation de récidive, dans tous les cas, les montants des **amendes sont doublés**.

Le paiement des amendes mentionnées précédemment peut également être réclamé à une personne, selon qu'il s'agit d'une personne physique ou d'une personne morale, qui aurait aidé ou encouragé le représentant d'un agent de recouvrement à recouvrer des créances sans avoir le certificat requis.

## 3.3

### Agir auprès du public pour le compte d'un agent de recouvrement

La Loi sur le recouvrement de certaines créances (LRCC) encadre les conditions de pratique des représentants d'agent de recouvrement en plus de dicter les règles de conduite qui prévalent dans ce secteur d'activité.

Une fois que vous êtes titulaire d'un certificat délivré par le président de l'Office de la protection du consommateur attestant que vous êtes autorisé à agir comme représentant d'agent de recouvrement, vous devez **respecter ce cadre législatif** lorsque vous recouvrez une créance auprès d'un débiteur. Des règles entourent notamment le mandat de recouvrement confié à l'agence que vous représentez ainsi que les exigences relatives aux communications avec le public et à la perception du paiement. La loi prévoit également les sanctions auxquelles vous pourriez vous exposer si vous commettez une infraction de même que les **recours** que peut exercer le débiteur, le cas échéant.

#### 3.3.1 Le mandat de recouvrement

Un **mandat de recouvrement** peut être confié à un titulaire de permis d'agent de recouvrement par un créancier (par exemple, une institution financière, un magasin ou une entreprise à qui un débiteur doit une somme d'argent), contre une rémunération. Ainsi, le créancier délègue à l'agent de recouvrement la tâche de recouvrer la somme d'argent qui lui est due auprès d'un débiteur.

Le mandat de recouvrement qui est confié par un créancier doit respecter le modèle et le contenu prévus à la formule N-42 du Règlement d'application de la Loi sur le recouvrement de certaines créances.

Comme représentant de l'agent de recouvrement, vous agissez en son nom afin d'exécuter le mandat qui lui a été confié par un créancier. Dans ce contexte, c'est vous qui servez d'**intermédiaire entre le créancier et le débiteur**.

Il arrive parfois qu'un créancier cède sa créance, ou l'ensemble de ses créances, à une autre personne, appelée le « **cessionnaire** ». Dans un tel cas, il est important de s'assurer que cette cession de créance a été réalisée conformément aux formalités prévues aux articles 1641 et 1642 du Code civil du Québec. De cette façon, le représentant s'assure de l'identité réelle du créancier envers qui la dette est due et évite, entre autres, de faire de fausses représentations auprès du débiteur lors du recouvrement de créances.

En règle générale, une personne a **trois ans** pour déposer une **demande en justice**. Il s'agit du délai de prescription applicable à tout recours civil, sauf exceptions prévues par la loi. Ainsi, un créancier qui veut réclamer le paiement d'une dette à son débiteur a généralement trois ans à partir du moment où la dette est exigible pour intenter une action en justice. Après l'écoulement de ce délai, sauf exceptions, la créance est prescrite et le créancier n'a plus le droit de poursuivre son débiteur devant les tribunaux pour cette somme.

### 3.3.2 Pratiques interdites

Toute personne qui exerce des activités de recouvrement de créances, qu'elle soit tenue d'être titulaire ou non d'un permis délivré par le président de l'Office de la protection du consommateur, doit respecter certaines **règles en matière de communication avec le public**. Comme représentant d'agent de recouvrement, vous avez aussi l'obligation de vous y conformer.

Selon la Loi sur le recouvrement de certaines créances, vous êtes tenu de traiter le dossier d'un débiteur avec **confidentialité** et d'utiliser des **moyens respectueux** pour recouvrer sa créance.

En revanche, certaines pratiques ne sont pas permises. Entre autres, vous ne pouvez pas faire une **représentation fautive ou trompeuse**, que ce soit par une affirmation, un comportement ou une omission. Par exemple, il vous est interdit d'agir comme un huissier ou de prétendre en être un.

Vous ne pouvez **pas non plus employer certaines méthodes**, dont les suivantes :

- faire croire au débiteur qu'il peut être arrêté ou que vous lancerez des poursuites judiciaires contre lui s'il ne paie pas les sommes dues ;
- faire des menaces au débiteur, le harceler ou l'intimider ;
- faire croire au débiteur que vous ferez savoir à d'autres personnes qu'il n'a pas payé ses dettes ou donner un renseignement susceptible de faire du tort au débiteur, à sa **caution**, à son époux ou conjoint uni civilement ou à un membre de sa famille ;
- utiliser un écrit qui ressemble à un document délivré par un tribunal, un gouvernement, une municipalité ou un de leurs organismes.

Par ailleurs, certaines **pratiques relatives à la perception des paiements ne sont pas permises**, notamment :

- exiger du débiteur une somme d'argent supérieure à celle qui est due ou encore lui réclamer des frais de recouvrement ou un pourcentage de la somme due pour lui avoir accordé un délai pour faire son paiement ;
- réclamer une somme d'argent à une personne autre que le débiteur ou sa caution.

Certaines **formes de communication sont également interdites**. Par exemple, vous n'êtes pas autorisé à :

- communiquer avec le débiteur si celui-ci vous a avisé par écrit de communiquer avec son avocat ;
- communiquer avec le débiteur s'il vous a avisé par écrit que la créance est contestée et que le créancier doit s'adresser aux tribunaux ;
- communiquer avec une personne qui vous a indiqué précédemment qu'elle n'était pas le débiteur.

**SAVIEZ-VOUS QUE...**

Pour le recouvrement d'une créance par le gouvernement ou l'un de ses ministères, une personne peut communiquer oralement avec le débiteur avant l'introduction d'une demande en justice jusqu'à 120 jours après l'envoi d'une demande de paiement de la créance, et ce, même si le débiteur l'a avisée par écrit que la créance est contestée et qu'il désire que le créancier s'adresse aux tribunaux.

Enfin, vos démarches auprès du créancier sont aussi encadrées. À titre d'exemple, **vous n'avez pas le droit de** :

- › lui fournir le papier à en-tête de l'agence pour laquelle vous agissez ou le texte d'un avis de réclamation qu'il pourrait envoyer directement au débiteur ;
- › l'inciter à entreprendre des poursuites judiciaires contre le débiteur en lui disant que vous en assumerez les frais.

### 3.3.3 Les communications avec le débiteur

La Loi sur le recouvrement de certaines créances (LRCC) et son règlement d'application prévoient des règles spécifiques encadrant les façons de communiquer avec le débiteur.

D'abord, lorsque vous établissez une communication avec un débiteur afin de réclamer le paiement d'une créance, vous devez **vous identifier**, donner le **nom** et le **numéro de permis** de l'agence de recouvrement pour laquelle vous agissez, le **montant de la créance** et le **nom du créancier**.

Ensuite, vous devez suivre une **séquence d'actions précise** lorsque vous entrez en **contact pour la première fois** avec le débiteur et, si ce dernier en fait la demande, lui transmettre des informations relatives à sa créance. De plus, certaines règles limitent vos tentatives de le joindre au travail alors que d'autres vous imposent de communiquer avec lui exclusivement par écrit. Voyons ce qu'il en est.

#### Règles encadrant la première communication

**Le premier contact avec un débiteur doit se faire par écrit.** Pour ce faire, il vous faut lui transmettre un avis, appelé « **avis de réclamation** », sur **support papier**.

Ce document doit être conforme à la formule N-41 du Règlement d'application de la Loi sur le recouvrement de certaines créances :

## FORMULE N-41 (a. 44)

### AVIS DE RÉCLAMATION

(Loi sur le recouvrement de certaines créances (chapitre R-2.2, a. 34))

\_\_\_\_\_ (numéro de permis du titulaire)

Date: \_\_\_\_\_ (date de l'envoi de l'avis de réclamation)

Lieu: \_\_\_\_\_ (lieu de l'envoi de l'avis de réclamation)

\_\_\_\_\_ (nom du titulaire de permis)

\_\_\_\_\_ (adresse du titulaire de permis)

\_\_\_\_\_ (nom du débiteur)

\_\_\_\_\_ (adresse du débiteur)

\_\_\_\_\_ (nom du créancier de la créance à recouvrer)

\_\_\_\_\_ (montant de la créance à recouvrer)

(Libellé de l'avis de réclamation)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Le débiteur aura avantage à connaître la Loi sur le recouvrement de certaines créances et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.

## Communications avec le débiteur après l'envoi de l'avis

Vous pouvez entrer en communication avec le débiteur **cinq jours après l'envoi de l'avis de réclamation** sur support papier, pour lui laisser le temps d'en prendre connaissance. Vous n'avez pas le droit de le faire avant.

La façon de calculer les délais est prévue à l'article 269 de la LPC.

**SAVIEZ-VOUS QUE...**

## Communication téléphonique

Après l'envoi de l'avis de réclamation sur support papier, vous pourriez décider de **téléphoner** au débiteur après le délai de **cinq jours**. Au moment de l'appel, si vous vous adressez au débiteur, vous devez :

- › donner **votre identité et celle de l'agence** de recouvrement que vous représentez ;
- › fournir le **numéro du permis** de cette agence de recouvrement ;
- › mentionner le **montant de la créance** et le **nom du créancier**.

## Message téléphonique ou à un tiers

S'il est impossible de parler directement au débiteur, vous pouvez laisser un **message dans sa boîte vocale** ou à une **tierce personne** habitant sous le même toit qui vous a répondu, en indiquant :

- › le **nom de la personne** que le débiteur doit joindre ;
- › le **numéro de téléphone** à composer pour la rappeler.

Vous pouvez fournir le nom tronqué de l'agence pour laquelle vous agissez, mais **vous ne devez laisser entendre d'aucune façon qu'il s'agit d'une agence de recouvrement ou que la personne que vous tentez de joindre est endettée**. Par exemple, vous pourriez demander que l'on téléphone à Marie Bélanger, de l'entreprise ABC, au 514 555-5555, mais vous ne pourriez pas demander que l'on téléphone à Marie Bélanger, de l'agence de recouvrement ABC, au 514 555-5555, au sujet d'une dette avec le commerçant XYZ.

En aucun temps, **vous ne devez mentionner** :

- › que le débiteur est endetté ;
- › que l'appel est lié à du recouvrement.

## Avis non reçu

Si, lors de cette première communication, le débiteur vous informe qu'il n'a pas reçu l'avis écrit, vous devez lui en **envoyer un autre sur support papier**. Vous pourrez alors communiquer avec lui cinq jours après l'envoi de ce nouvel avis.

## Erreur sur la personne

L'individu que vous pensez être le débiteur vous indique que vous avez contacté la mauvaise personne? Peut-être y a-t-il eu confusion avec quelqu'un d'autre portant le même nom... Dans ce cas, la LRCC vous **interdit de communiquer de nouveau avec lui**.

## Preuves liées à la créance

Vous avez l'obligation de transmettre, **sans frais**, certaines informations au débiteur s'il vous en fait la **demande par écrit**.

Ainsi, dans un délai de **10 jours** suivant la réception de la demande écrite du débiteur, vous devez lui fournir :

- la date de la créance à recouvrer ;
- le nom du créancier ;
- l'adresse du lieu où la dette a été contractée ;
- la nature de la créance à recouvrer.

Si le débiteur vous réclame **par écrit une copie de la pièce justificative** de la créance à recouvrer (par exemple, une facture ou un état de compte), vous disposez de **30 jours** à partir de la réception de sa demande pour la lui envoyer.

## Communication avec le débiteur au travail

Vous pouvez communiquer avec le débiteur ou la personne qui l'a cautionné **une seule fois à son lieu de travail**.

Toutefois, vous avez le droit d'établir cette communication seulement si vous vous trouvez dans l'une des deux situations suivantes :

- vous **ne connaissez ni l'adresse ni aucun autre numéro de téléphone** pour joindre le débiteur ou sa caution ;
- vous avez **tenté en vain de joindre** le débiteur ou la personne qui l'a cautionné par téléphone à son domicile.

Si le débiteur vous a donné son **autorisation** formelle pour être joint au travail, vous n'êtes pas limité à une seule communication.

## Communications par écrit

Le débiteur vous transmet un **avis écrit** précisant que vous devez communiquer avec lui uniquement par écrit? Vous avez l'obligation de respecter sa demande.

Cet avis est valide pour une période de **trois mois** à partir de la date de son envoi et s'applique à l'égard de toutes les créances du débiteur qui appartiennent au même créancier. L'avis peut être renouvelé pour une même période si le débiteur vous en envoie un nouveau.

### 3.3.4 Les communications avec un proche du débiteur

En règle générale, **aucune communication n'est permise** avec l'**époux**, le **conjoint** uni civilement, les membres de la **famille**, les **amis**, les **connaissances**, l'**employeur** ou les **voisins** d'un débiteur.

Toutefois, il existe **deux exceptions** à cette règle. Pour que l'une d'elles s'applique, vous devez vous trouver dans l'une ou l'autre de ces situations :

- vous **ne connaissez ni l'adresse ni le numéro de téléphone** du débiteur. Dans ce cas, vous pouvez communiquer **une seule fois** avec l'une des personnes énumérées ci-dessus ;
- l'une des personnes énumérées ci-dessus s'est portée **garante** de la dette du débiteur.

Lorsque la situation vous permet d'établir une communication avec l'époux, le conjoint uni civilement, les membres de la famille, les amis, les connaissances, l'employeur ou les voisins du débiteur, vous avez notamment l'**obligation de vous identifier**. Toutefois, il est essentiel de faire preuve de **discrétion** : vous pouvez fournir le nom de l'agence pour laquelle vous agissez, mais sans préciser qu'il s'agit d'une agence de recouvrement.

### 3.3.5 L'horaire à respecter

Les moments où vous pouvez joindre le débiteur (ou l'époux, le conjoint uni civilement, les membres de la famille, les amis, les connaissances, l'employeur ou les voisins du débiteur, si vous êtes autorisé à le faire) sont **limités**.

En effet, vous pouvez seulement entrer en communication avec cette personne **entre 8 h et 20 h, du lundi au samedi inclusivement**. En dehors de ces heures, vous enfreignez la loi.

De plus, il est **interdit** de communiquer avec un débiteur lors des **jours fériés**, soit :

- les dimanches ;
- le 1<sup>er</sup> janvier ;
- le Vendredi saint ;
- le lundi de Pâques ;
- la Journée nationale des patriotes, le lundi précédant le 25 mai ;
- la fête nationale, le 24 juin ;
- la fête du Canada, le 1<sup>er</sup> juillet, ou le 2 juillet si le 1<sup>er</sup> tombe un dimanche ;
- la fête du Travail, le premier lundi de septembre ;
- le deuxième lundi d'octobre ;
- Noël, le 25 décembre ;
- tout autre jour fixé par proclamation ou décret du gouvernement comme jour de fête publique.

La liste des jours fériés est déterminée au paragraphe 23 de l'article 61 de la Loi d'interprétation (L.R.Q., c. I-16).

**SAVIEZ-VOUS QUE...**

### 3.3.6 La perception de paiement

Comme représentant d'agent de recouvrement, vous avez la responsabilité d'assurer une **gestion saine des sommes** qui vous sont confiées. Pour ce faire, vous devez les déposer dans un compte en fidéicommiss, parce qu'elles ne vous appartiennent pas et que la Loi sur le recouvrement de certaines créances vous y oblige. Toutes les preuves de paiement effectué, accompagnées d'un état de compte, doivent être fournies au débiteur lorsqu'il rembourse une dette.

#### Dépôts et retraits dans le compte en fidéicommiss

Lorsque vous recevez des sommes du débiteur, vous avez l'obligation de les déposer en totalité dans un **compte en fidéicommiss de l'agence**, jusqu'à la remise de cette somme au créancier. Le dépôt doit être fait dans les **sept jours** suivant la perception des sommes.

Chaque fois qu'un retrait est effectué pour rembourser le créancier, la date, le montant ainsi que le nom du bénéficiaire de ce remboursement doivent être inscrits dans le **registre** du compte en fidéicommiss tenu par l'agent pour lequel vous agissez.

#### Remise de reçus

Vous devez toujours fournir un reçu au débiteur qui vous paie en **argent comptant**. Vous avez **10 jours** suivant un paiement en espèces pour lui fournir ce reçu. Le débiteur vous paie d'une autre façon? Vous devez aussi lui fournir un reçu quand il vous en fait la **demande par écrit**, et ce, dans les **10 jours** de la réception de celle-ci. Dans les deux cas, le reçu doit être **signé par l'agent** pour lequel vous agissez ou par vous-même.

Certaines informations doivent **obligatoirement figurer sur le reçu** :

- la date du paiement et la date de l'émission du reçu ;
- le nom du débiteur ;
- le montant reçu et le mode suivant lequel le paiement a été effectué ;
- le nom du créancier et la dette au regard de laquelle le montant a été reçu ;
- le nom de la personne qui a effectué le paiement s'il s'agit d'une personne autre que le débiteur ;
- le nom du titulaire du permis ;
- le solde de la créance à recouvrer.

Enfin, pour tout reçu que vous remettez, vous devez en conserver une **copie** dans le dossier du débiteur.

---

#### En savoir plus

L'information concernant les comptes en fidéicommiss et la gestion qu'en fait l'agent de recouvrement est présentée au point **2.1.3 Demander la délivrance d'un permis**, sous **Comptes en fidéicommiss**.

---

#### En savoir plus

Pour des détails sur les éléments que doit contenir le dossier d'un débiteur, référez-vous au point **2.1.3 Demander la délivrance d'un permis**, sous **Tenue de registres et de dossiers**.

## État de compte

Dans les **10 jours** suivant la réception d'une **demande écrite** du débiteur, vous devez lui transmettre, **sans frais**, un état de compte des paiements qu'il a effectués.

Ce document doit lui être **acheminé par écrit** et indiquer l'ensemble des éléments suivants :

- la date de l'état de compte ;
- le nom du créancier ;
- le montant initial de la créance à recouvrer ;
- la date et le montant de chaque versement fait par le débiteur depuis l'avis de réclamation si vous lui fournissez de l'information sur son dossier pour la première fois, ou, selon le cas, depuis le dernier état de compte ;
- le solde de la créance ;
- le nom du titulaire du permis d'agent de recouvrement pour lequel vous agissez.

## Quittance et délai

Vous avez fait un **compromis** et accepté un paiement du débiteur comme étant final ? Dans les **10 jours** suivant la réception de ce paiement, vous devez lui faire parvenir une quittance, **sans frais**. Il s'agit d'un reçu confirmant la **réception d'un paiement final**.

La quittance doit être conforme à la formule N-40 du Règlement d'application de la Loi sur le recouvrement de certaines créances :

## FORMULE N-40 (a. 43)

### QUITTANCE

(Règlement d'application de la Loi sur le recouvrement de certaines créances (chapitre R-2.2, r. 1, a. 43))

\_\_\_\_\_ (numéro de permis du titulaire)

Date: \_\_\_\_\_ (date de la quittance)

\_\_\_\_\_ (nom du titulaire de permis)

\_\_\_\_\_ (adresse du titulaire de permis)

\_\_\_\_\_ (nom du débiteur)

\_\_\_\_\_ (adresse du débiteur)

\_\_\_\_\_ (nom du créancier de la créance à recouvrer)

\_\_\_\_\_ (montant de la créance à recouvrer)

En considération du paiement au montant de \_\_\_\_\_ \$ effectué en date du \_\_\_\_\_,  
nous donnons par les présentes à \_\_\_\_\_ (*nom du débiteur*), ses héritiers,  
successeurs et ayants droit, une quittance complète et finale de la créance au montant de \_\_\_\_\_ \$ que  
nous avons mandat de recouvrer de ce débiteur.

Notez que vous êtes dispensé de fournir une quittance dans le cas où vous avez remis un reçu au débiteur qui lui indique que sa dette est entièrement remboursée et qui contient tous les renseignements qui doivent obligatoirement y figurer.

### 3.3.7 Les sanctions et les infractions

Les différentes règles de conduite prévues dans la Loi sur le recouvrement de certaines créances (LRCC) et son règlement d'application visent à assurer l'exercice honnête et compétent des activités de recouvrement de créances, et ce, dans l'intérêt public.

Vous commettez une **infraction** si vous posez des gestes tels que :

- › communiquer avec une personne après qu'elle vous eut informé, lors d'une première communication, qu'elle n'était pas le débiteur ;
- › communiquer régulièrement avec un débiteur à son travail sans son autorisation formelle ;
- › menacer un débiteur que vous vous présenterez chez lui, saisissez son salaire ou sa maison ;
- › mentionner à un débiteur qu'à défaut de rembourser sa dette, une poursuite judiciaire sera intentée contre lui ;
- › menacer un débiteur de faire inscrire une mauvaise note à son dossier de crédit ;
- › réclamer à un débiteur un montant supérieur à celui qui est dû ;
- › omettre de placer une somme d'argent reçue pour le compte d'autrui dans un compte en fidéicommis, de rendre compte du montant recouvré par écrit au créancier, ou de lui remettre la somme perçue dans les délais prescrits.

Dans l'éventualité où vous utilisez de telles méthodes, sachez qu'en vertu de la LRCC, le Directeur des poursuites criminelles et pénales pourrait entamer des **poursuites** contre vous et contre l'agent de recouvrement pour lequel vous agissez.

En effet, si vous êtes déclaré coupable d'une infraction à la loi, vous pourriez être passible d'une **amende de 300 \$ à 6 000 \$**, en tant que **personne physique**. L'agence pour laquelle vous agissez pourrait également, en tant que **personne morale**, être passible d'une **amende de 1 000 \$ à 40 000 \$**.

Malgré cette première offense, **vous récidivez** ? Vous pourriez être passible d'une amende de 600 \$ à 12 000 \$, et l'agence pour laquelle vous agissez, d'une amende de 2 000 \$ à 80 000 \$.

---

#### En savoir plus

Si vos activités n'étaient pas exercées de façon honnête, l'Office pourrait refuser de vous délivrer un certificat, suspendre ou annuler votre certificat en vigueur, tel que vu au point 3.2  
**Le refus, l'annulation ou la suspension de certificat.**

Les mêmes amendes peuvent vous être imposées si, par exemple :

- › vous accomplissez ou omettez d'accomplir une action en vue d'aider une autre personne à contrevenir à la loi ou à son règlement ;
- › vous encouragez ou incitez une personne à commettre une infraction à la loi ou à son règlement, ou la conseillez en ce sens.

### 3.3.8 Les recours du débiteur

En plus des sanctions applicables, si vous ne vous conformez pas aux obligations que la Loi sur le recouvrement de certaines créances vous impose, le débiteur pourrait déposer une **plainte** contre vous auprès de l'Office de la protection du consommateur.

Le débiteur pourrait également tenter une **action en justice** contre vous. S'il décide de le faire, il dispose généralement d'un délai maximal de **trois ans** après l'infraction pour entamer une poursuite judiciaire. Notez que le débiteur pourrait demander des **dommages-intérêts** si l'infraction commise lui a causé un tort ainsi que des dommages-intérêts punitifs. Ce pourrait être le cas, par exemple, si sa réputation a été entachée parce que vous avez révélé des informations concernant sa créance à son employeur.



#### En savoir plus

Le sujet des plaintes consignées à l'Office est traité au point **1.1.1**

**La protection des consommateurs et la surveillance des commerçants.**



## TESTEZ VOS CONNAISSANCES

### Vrai ou faux ?

- |  |             |             |
|--|-------------|-------------|
| 13. Pour obtenir un certificat, vous devez entre autres indiquer au président de l'Office pour quel agent (ou quels agents) vous faites du recouvrement de créances.   | <b>VRAI</b> | <b>FAUX</b> |
| 14. Vous pouvez attendre au moment du renouvellement de votre certificat pour informer le président de l'Office d'un changement d'employeur.   | <b>VRAI</b> | <b>FAUX</b> |
| 15. Tous les deux ans, pour renouveler un certificat, il faut refaire l'examen portant sur les dispositions législatives et réglementaires applicables au secteur du recouvrement de créances.                   | <b>VRAI</b> | <b>FAUX</b> |
| 16. Vous cessez de recouvrer des créances pendant trois ans. Pour recommencer à exercer de telles activités, vous devrez faire une nouvelle demande de certificat et, par conséquent, passer à nouveau l'examen. | <b>VRAI</b> | <b>FAUX</b> |
| 17. Omettre de donner une information importante au moment d'un renouvellement de certificat peut faire en sorte que celui-ci ne soit pas renouvelé.   | <b>VRAI</b> | <b>FAUX</b> |
| 18. Le représentant d'agent de recouvrement titulaire d'un certificat délivré par le président de l'Office est contraint de cesser ses activités si son certificat est annulé.                                   | <b>VRAI</b> | <b>FAUX</b> |
| 19. Lorsque vous n'arrivez pas à joindre le débiteur, vous pouvez réclamer le remboursement de sa dette auprès de son conjoint ou sa conjointe.  | <b>VRAI</b> | <b>FAUX</b> |
| 20. Si le débiteur ne rembourse pas sa dette, vous ferez inscrire une mauvaise note à son dossier de crédit. Vaut mieux l'en avertir.  | <b>VRAI</b> | <b>FAUX</b> |

21.	Après l'envoi de l'avis de réclamation sur support papier, vous devez attendre cinq jours avant de communiquer avec le débiteur par téléphone.	VRAI	FAUX
22.	La loi interdit en tout temps à un agent de recouvrement ou à son représentant de communiquer avec le débiteur au travail.	VRAI	FAUX
23.	Lorsque vous laissez un message dans une boîte vocale, vous pouvez laisser le nom de la personne à joindre et le numéro de téléphone à composer pour que le débiteur la rappelle. Vous pouvez seulement mentionner le nom de l'agence pour laquelle vous agissez si vous évitez de préciser qu'il s'agit d'une agence de recouvrement.	VRAI	FAUX
24.	Celui que vous croyez être le débiteur prétend qu'il n'est pas la personne à qui appartient la dette. Pourtant, vous êtes certain qu'il s'agit bel et bien du débiteur. Dans ce cas, vous pouvez lui téléphoner de nouveau pour tenter de recouvrer la créance.	VRAI	FAUX
25.	Il y a de bonnes chances que vous puissiez joindre le débiteur lors du congé de Pâques. Vous pouvez le faire le lundi de Pâques, pourvu que votre appel soit effectué entre 8 h et 20 h.	VRAI	FAUX
26.	Vous avez 10 jours pour fournir un reçu au débiteur qui vous a payé en argent comptant.	VRAI	FAUX
27.	Vous disposez d'un délai de sept jours pour déposer dans un compte en fidéicommis toute somme que le débiteur vous confie à titre de remboursement.	VRAI	FAUX
28.	Si vous êtes déclaré coupable d'une infraction à la loi, l'agence pour laquelle vous agissez pourrait se voir imposer une amende, en plus de celle que vous devrez vous-même payer.	VRAI	FAUX

Le corrigé se trouve à la page 43.



## CORRIGÉ DES QUESTIONNAIRES *TESTEZ VOS CONNAISSANCES*

### 1

#### CONNAÎTRE LES LOIS APPLICABLES ET LES AUTORITÉS CONCERNÉES

1. **Faux.** Ce sont notamment les plaintes que l'Office reçoit des consommateurs qui guident les actions de surveillance menées auprès des commerçants.
2. **Vrai.** Le site Web de l'Office comporte une section sur le recouvrement de créances à l'intention des consommateurs.
3. **Faux.** La Loi sur le recouvrement de certaines créances établit des règles de conduite pour toute personne recouvrant une créance, qu'il s'agisse d'une agence de recouvrement, de son représentant, du créancier lui-même ou de toute autre personne.
4. **Vrai.** Un règlement est destiné à assurer l'exécution d'une loi; il en complète les dispositions ou les précise.
5. **Faux.** La Loi sur le recouvrement de certaines créances vise entre autres à encadrer ce secteur d'activité et à limiter les conséquences que le recouvrement de créances peut avoir sur les personnes.
6. **Vrai.** Le président de l'Office peut refuser la délivrance d'un certificat dans certains cas.

### 2

#### EXPLOITER UNE AGENCE DE RECouvreMENT

7. **Faux.** L'agent ne peut pas autoriser un représentant qui n'est pas certifié à agir en son nom.
8. **Vrai.** Le Règlement d'application de la Loi sur le recouvrement de certaines créances exige la tenue d'un registre qui contient ces renseignements.
9. **Vrai.** Le cautionnement peut être utilisé pour indemniser toute personne qui aurait obtenu un jugement final contre un agent de recouvrement.
10. **Faux.** Le nom sous lequel l'agent de recouvrement fait des affaires doit comprendre l'expression « agence de recouvrement » ou « agent de recouvrement ».
11. **Vrai.** Tout encouragement apporté à un agent de recouvrement visant à ce qu'il fasse des affaires sans le permis requis peut être sanctionné. Une personne physique (un individu) est passible d'une amende de 300 \$ à 6 000 \$.
12. **Vrai.** Un agent de recouvrement n'est pas autorisé à exercer des activités de recouvrement de créances dans le cas où le président de l'Office annule son permis.

# 3

## REPRÉSENTER UN AGENT DE RECouvreMENT

13. **Vrai.** Le nom, l'adresse et le numéro de permis de chaque agent de recouvrement auquel vous êtes lié sont des exemples de renseignements à fournir obligatoirement.

14. **Faux.** Vous devez informer le président de l'Office dans les 15 jours qui suivent un changement.

15. **Faux.** Si vous avez été lié à un agent de recouvrement dans les deux dernières années, vous n'avez pas à réussir à nouveau l'examen pour renouveler votre certificat.

16. **Vrai.** Après deux ans sans lien d'emploi ou sans contrat de service avec un agent de recouvrement, le certificat n'est plus en vigueur.

17. **Vrai.** Le président de l'Office peut refuser de renouveler un certificat si son titulaire a passé sous silence un fait important.

18. **Vrai.** Un représentant d'agent de recouvrement n'est pas autorisé à exercer des activités de recouvrement de créances dans le cas où le président de l'Office annule son certificat.

19. **Faux.** Réclamer une somme d'argent à une personne autre que le débiteur ou sa caution est interdit.

20. **Faux.** Vous ne pouvez pas menacer un débiteur de faire inscrire une mauvaise note à son dossier de crédit.

21. **Vrai.** Ce délai doit être respecté avant de communiquer avec le débiteur par tout moyen.

22. **Faux.** L'agent de recouvrement ou son représentant est autorisé à joindre un débiteur à son travail une seule fois, s'il ne connaît pas son adresse ni aucun autre numéro de téléphone pour le joindre, ou s'il n'a pas réussi à le joindre par téléphone à son domicile.

23. **Vrai.** Vous pouvez fournir le nom tronqué de l'agence, et le message ne doit pas mentionner qu'il est question de recouvrement d'une créance ou que la personne que vous cherchez à joindre est endettée, puisqu'il est possible qu'une personne autre que le débiteur écoute votre message.

24. **Faux.** La loi vous interdit de communiquer avec une personne qui vous a indiqué précédemment qu'elle n'était pas le débiteur.

25. **Faux.** Vous ne pouvez pas communiquer avec un débiteur pendant les jours fériés. L'horaire prévu par la loi n'est applicable qu'aux jours ouvrables.

26. **Vrai.** Ce même délai s'applique pour tout paiement effectué autrement qu'en espèces dans le cas où le débiteur vous en fait la demande écrite.

27. **Vrai.** Ce délai respecte votre obligation et vise à protéger les sommes que vous percevez.

28. **Vrai.** Si vous ne respectez pas la loi, vous pourriez devoir payer une amende de 300 \$ à 12 000 \$ en tant que personne physique (individu), et votre agence, une amende de 1 000 \$ à 80 000 \$ en tant que personne morale.



## LECTURES COMPLÉMENTAIRES

---

Vous pouvez consulter la Loi sur le recouvrement de certaines créances, la Loi sur la protection du consommateur et leur règlement d'application en vous rendant dans le site Web de l'Office de la protection du consommateur :

[www.opc.gouv.qc.ca/a-propos/lois-reglements](http://www.opc.gouv.qc.ca/a-propos/lois-reglements)

L'Office publie chaque année, dans la *Gazette officielle du Québec*, un avis indiquant les coûts du permis d'agent de recouvrement et du certificat de représentant d'agent de recouvrement. Pour consulter la *Gazette officielle du Québec* :

[www3.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/gazetteofficielle.fr.html](http://www3.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/gazetteofficielle.fr.html)



## GLOSSAIRE

---

### A

#### Agent de recouvrement

Personne qui, par elle-même ou par l'entremise d'un représentant, et moyennant rémunération, est mandatée pour recouvrer une créance pour autrui.

#### Avis de réclamation

Document écrit par lequel un agent de recouvrement informe le débiteur qu'il a reçu le mandat de recouvrer une créance, au nom d'un créancier.

### C

#### Caution

Personne qui s'engage à payer une somme d'argent à la place d'un débiteur, dans l'éventualité où ce dernier ne le ferait pas.

#### Cautionnement

Somme d'argent qu'un commerçant doit fournir à l'Office de la protection du consommateur, notamment par l'intermédiaire d'une compagnie d'assurance ou d'une institution financière, et qui garantit le respect de ses

obligations envers les consommateurs. Fournir un cautionnement est obligatoire pour qu'un permis d'agent de recouvrement soit délivré ou maintenu.

#### Compte en fidéicommiss (ou compte en fiducie)

Compte ouvert, notamment auprès d'une institution financière, dans lequel une personne, comme une agence de recouvrement, doit déposer les sommes perçues pour le compte d'autrui.

#### Créancier

Personne physique ou morale à qui est dû le paiement d'une somme d'argent.

### D

#### Débiteur

Personne qui a l'obligation de payer une somme d'argent à une autre personne.

#### Dommages-intérêts

Somme d'argent ou compensation financière dont le montant peut être établi par le tribunal pour réparer le préjudice qu'a subi une personne.

### E

#### Engagement volontaire

Document par lequel un commerçant s'engage auprès du président de l'Office de la protection du consommateur à prendre les mesures correctrices qui y sont énumérées pour se conformer à la loi dont l'Office surveille l'application. Le non-respect de cet engagement constitue une infraction pouvant donner lieu à une poursuite contre le commerçant.

### F

#### Failli non libéré

Personne en état de faillite qui n'a pas obtenu la libération de ses dettes par le tribunal.

### G

#### Garant

Se dit d'une personne qui s'engage à répondre des dettes du débiteur.



---

## Infraction

Violation d'une loi ou d'un règlement, par une action, une négligence ou une omission, qui entraîne des sanctions.

---

## Injonction

Ordonnance de la cour imposant à une personne physique ou morale de ne pas faire ou de cesser de faire quelque chose, ou encore d'accomplir une action déterminée, sous peine de sanctions prévues par la loi.

---

## Intérêt public

Ce qui est à l'avantage de l'ensemble des citoyens.

---



---

## Loi

Règle ou ensemble de règles juridiques adoptées par l'Assemblée nationale.

---



---

## Outrage au tribunal

Infraction par laquelle un individu ne respecte pas une ordonnance ou une injonction d'un tribunal, ou agit de manière à entraver le cours de l'administration de la justice.

---



---

## Personne morale

Entité dotée d'une personnalité juridique, qui a des droits et qui est tenue de respecter des obligations. Il peut s'agir, par exemple, d'une société incorporée. Terme utilisé en opposition à « personne physique ».

---

---

## Personne physique

Individu qui a des droits et qui est tenu de respecter des obligations. Terme utilisé en opposition à « personne morale ».

---



---

## Quittance

Écrit par lequel un créancier reconnaît que le débiteur a acquitté sa dette ou a satisfait à son obligation.

---



---

## Recours

Moyen offert par la loi permettant à une personne, par exemple un débiteur, de faire reconnaître et respecter ses droits, ou encore de protéger ses intérêts.

---

---

## Règlement d'application

Règlement destiné à assurer l'exécution d'une loi. Il s'appuie sur une loi et ses dispositions ne peuvent contredire la loi.

---

---

## Représentant d'agent de recouvrement

Personne physique qui agit pour un agent de recouvrement ou à qui un agent de recouvrement a donné des motifs raisonnables de croire qu'elle agit en son nom.

---



---

## Sanction

Punition prévue par la loi dans le but de prévenir et de réprimer une infraction. Dans le cas de la Loi sur le recouvrement de certaines créances, il s'agit de sanctions pécuniaires (amendes).

---



**Office  
de la protection  
du consommateur**

**Québec** 