



PRÉSENTATION DE LA COALITION DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS DU QUÉBEC (CACQ)

23 octobre 2017

Dans le cadre des consultations particulières de la
Commission des relations avec les citoyens

SUR LE PROJET DE LOI 134

Loi visant principalement à moderniser des règles relatives
au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes,
les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation.

TABLE DES MATIÈRES

LA CACQ	3
Associations membres de la CACQ	3
Intérêt de la CACQ pour les consultations	4
L'expérience des associations de consommateurs	4
Portrait général de l'endettement	5
La lutte au surendettement, une question de santé publique	6
Défaire les préjugés : profil des consommateurs endettés	8
L'endettement, une responsabilité collective	8
Quelques considérations pour une incontournable amélioration de la loi	9
 LES POINTS FORTS DU PROJET DE LOI	 11
Obligation d'évaluer la capacité de payer avant d'émettre le crédit ou d'augmenter la limite	11
Encadrement des contrats de service de règlement de dettes	13
Contrats de crédit à cout élevé	15
Paiement minimum de 5% du solde sur les cartes de crédit	17
Réaffirmation de l'interdiction d'augmenter la limite de crédit sauf sur demande expresse du consommateur	18
 LES INCONTOURNABLES À RETROUVER DANS LE PROJET DE LOI	 19
Interdire totalement le dépassement de la limite de crédit	19
Obliger tous les émetteurs de crédit à remettre au consommateur une copie de l'évaluation de la capacité de payer	19
Fixer un écart maximum entre le taux de la Banque du Canada et le taux d'intérêt sur les cartes de crédit	20
Interdiction de faire de la sollicitation sur le crédit dans les cégeps et les universités	20
Augmenter le délai de résolution pour les contrats de crédit et les contrats assortis d'un crédit	23
 CONCLUSION	 24
 BIBLIOGRAPHIE	 25
 ANNEXES	 26

LA CACQ

La Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) oeuvre depuis plus d'une vingtaine d'année à la promotion et à la défense des intérêts des consommateurs par la pleine reconnaissance et application des droits humains. Regroupant vingt et une (21) associations de consommateurs membres dans onze (11) régions administratives du Québec, elle agit à titre de représentante de ses membres dans le respect des autonomies particulières de chacun. C'est en s'appuyant sur l'expertise développée depuis plus d'une cinquantaine d'année par les associations de consommateurs (associations coopérative d'économie familiale ACEF, Services budgétaires et autres) que la Coalition mène ses interventions et ses représentations, en favorisant une meilleure cohésion du mouvement des consommateurs autonome québécois.

Les associations de consommateurs effectuent un travail de terrain colossal afin de répondre à la demande qui ne cesse de croître de la part de consommateurs en situation de surendettement, en situation litigieuse avec des commerçants et/ou des intermédiaires financiers. C'est en effectuant des activités d'éducation populaire autonome, des ateliers de groupes, des sessions d'information, des consultations budgétaires, des activités de mobilisation sociale et de sensibilisation, qu'elles remplissent leur mission de renseigner les consommateurs et de défendre leurs droits et leurs intérêts. Pour cette raison, la CACQ souhaite se prononcer sur le présent Projet de loi visant à moderniser la Loi sur la protection du consommateur (LPC).

Très inquiète de la croissance du ratio d'endettement des ménages, la CACQ, avec l'ensemble des acteurs du mouvement des consommateurs, revendique depuis une dizaine d'année maintenant une réforme de la LPC afin d'assurer un meilleur encadrement juridique de certains acteurs du domaine financier. À cet effet, la Coalition participe activement depuis 2006 aux consultations menées par l'Office de la protection du consommateur (OPC) concernant les modifications devant être apportées à la Loi sur la protection du consommateur.

LES MEMBRES

ACEF DES BASSES-
LAURENTIDES
ACEF DES BOIS-FRANCS
ACEF DU HAUT-ST-LAURENT
ACEF DE L'OUTAOUAIS
ACEF DE LA PÉNINSULE
ACEF DE QUÉBEC
ACEF RIMOUSKI-NEIGETTE ET
MITIS

ACEF RIVE-SUD DE MONTRÉAL
APIC CÔTE-NORD
CENTRE POPULAIRE DE
ROBERVAL
CRIC DE PORT-CARTIER
CIRCCO
GRAPE
SAAB DE CHARLEVOIX-EST

SB LAC-SAINT-JEAN-EST
SBC DE CHICOUTIMI
SBC DE JONQUIÈRE
SBP DE LA BAIE & BAS
SAGUENAY
SBP DES SOURCES
SBP DE SAINT-FÉLICIEN
SOLUTIONS BUDGET PLUS

INTÉRÊT DE LA CACQ

POUR LES CONSULTATIONS

Les membres de la Coalition se réjouissent qu'avec le Projet de Loi 134, l'on s'attaque enfin à une modernisation et à un meilleur encadrement du crédit afin de réduire le niveau d'endettement des Québécois. Nous considérons ce Projet de Loi comme étant indispensable dans un contexte où l'endettement des consommateurs au Québec représente un grave problème socio-économique dont la croissance prend des proportions incontrôlables.

Plusieurs facteurs ont contribué à la croissance dramatique de l'endettement. Lors de dernières décennies, l'accès au crédit a connu un accroissement fulgurant. La majorité des citoyens y ont recours de façon courante. L'offre du crédit s'est diversifiée, des nouvelles formes de crédit toujours plus complexes sont apparues. Cette offre accrue du crédit coïncide avec une stagnation des revenus et une diminution du pouvoir d'achat pour certains secteurs de la population. Dans une telle situation, les cartes de crédit deviennent une solution facile pour joindre les deux bouts. Dans leur pratique quotidienne, les associations de consommateurs observent que les ménages sont à court de liquidité et utilisent le crédit pour combler leurs besoins de base.

Les membres de la CACQ constatent également une méconnaissance inquiétante du fonctionnement du crédit : du taux d'intérêt, du calcul des intérêts ou de leurs responsabilités relatives aux cartes de crédit. Cette méconnaissance relève d'une part d'un manque d'éducation financière des consommateurs.

L'EXPÉRIENCE

DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

Le présent mémoire s'appuie sur une solide expérience-terrain des associations de consommateurs du Québec. Par exemple, en seulement une année (2015), 28 associations rencontraient près de 25 000 personnes dans leurs différentes activités d'aide et d'éducation populaire, dont 7 480 consultations budgétaires individuelles. Nous sommes donc les témoins quotidiens des pratiques des prêteurs et acteurs financiers, des effets de l'endettement et du surendettement sur les personnes et les familles.

Le présent mémoire est basé sur l'expertise d'intervenants et intervenantes professionnels. L'angle de ce mémoire sera à cette image. Nous laissons le soin aux professionnels en droit de libeller nos recommandations sous la forme appropriée.

PORTRAIT GÉNÉRAL

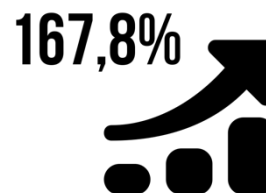
DE L'ENDETTEMENT

18 907\$



Selon le rapport d'Équifax, la dette moyenne des Québécois à la consommation au deuxième trimestre de 2017 se chiffrait à 18 907\$, en excluant les hypothèques.

Selon Statistique Canada, le taux d'endettement au revenu disponible se chiffrait à 167,8% au deuxième trimestre de 2017, c'est-à-dire que pour chaque dollar de revenu disponible, le ménage contracte 1,67\$ sur le marché du crédit.



VIVRE D'UNE PAIE À L'AUTRE ...

Le sondage réalisé par l'Association canadienne de la paie suggère que 34% des travailleurs québécois peinent à épargner et vit d'une paie à l'autre, en raison de la hausse de leurs dépenses (et du coût de la vie) et de leur endettement.¹

L'INSOLVABILITÉ

En incluant les faillites et les propositions de consommateurs, le nombre de dossier en insolvabilité a connu une hausse d'environ 25% en dix ans. La principale cause de l'insolvabilité est dû à l'utilisation du crédit excessif (29%), suivi de près par la perte d'un revenu d'emploi (20%).²

DOSSIERS D'INSOLVABILITÉ³

1987 - 10 579

2006 - 31 332

2015 - 43 701

LA SPIRALE DE L'ENDETTEMENT

L'endettement et le surendettement des ménages représentent une problématique bien réelle au Québec et au Canada. L'enquête sur la sécurité financière de Statistique Canada (2012) révèle que l'endettement des ménages québécois a connu un taux de croissance de près de 127% entre 1999 et 2012. La faible croissance de la valeur des actifs par rapport à la croissance des dettes remet en cause la soutenabilité de l'endettement des ménages québécois à long terme.

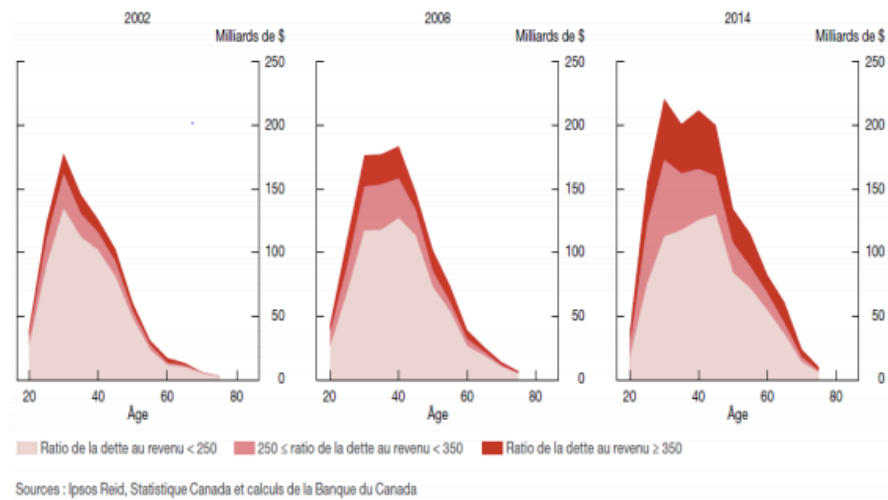
¹ Sondage 2017 de l'Association canadienne de la paie auprès des employés canadiens, réalisé en ligne entre le 27 juin et le 5 août 2017.

² Bureau du surintendant des faillites, 2016

³ IDEM

Les données récoltées de l'enquête Canadian Financial d'Ipsos Reid pour la période 2002 à 2014 appuient et confirment le principe de la spirale de l'endettement en démontrant que non seulement la dette des ménages canadiens s'est alourdie au cours des douze dernières années, mais elle s'est de plus concentrée parmi les ménages déjà fortement endettés.⁴

Graphique 1 : La hausse de la dette des ménages est portée par les ménages fortement endettés dont les membres ont moins de 45 ans
Moyennes sur trois ans, en dollars de 2014



LA LUTTE AU SURENDETTEMENT

UNE QUESTION DE SANTÉ PUBLIQUE

Outre les conséquences économiques, l'endettement cache des problèmes sociaux bien réels. Les personnes aux prises avec des problèmes financiers sont bien souvent fragilisées, tant sur les plans psychologiques que physiques.

Selon l'étude *L'état actuel du budget de la famille canadienne* de l'Institut Vanier de la famille⁵, la hausse de l'endettement, versus le revenu disponible, provoque inévitablement un stress financier au sein des ménages canadiens. Selon cette étude, le stress financier constitue un sérieux problème dans la mesure où il peut conduire non seulement à la faillite personnelle, mais aussi à des problèmes de couple, à la dépression et parfois au suicide.

Nous vous présentons ici les résultats éloquentes de deux études qui mettent en lumière les effets de l'endettement sur la santé des personnes surendettées. Pour la CACQ, il ne fait aucun doute qu'en

⁴ SHEMBRI, Lawrence, Dégagez les liens entre l'endettement élevé des ménages et le risque pour la stabilité financière, Revue de la Banque du Canada, février 2016.

⁵ SAUVÉ, Roger, *L'état actuel du budget de la famille canadienne*, Institut Vanier de la famille, Rapports 2005-2006-2007.

s'attaquant à l'encadrement du crédit et à la prévention de l'endettement, nous agissons sur un problème de santé publique.

LES EFFETS DE L'ENDETTEMENT SUR LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE, RELATIONNELLE ET PHYSIQUE DES PERSONNES SURENDETTÉES⁶

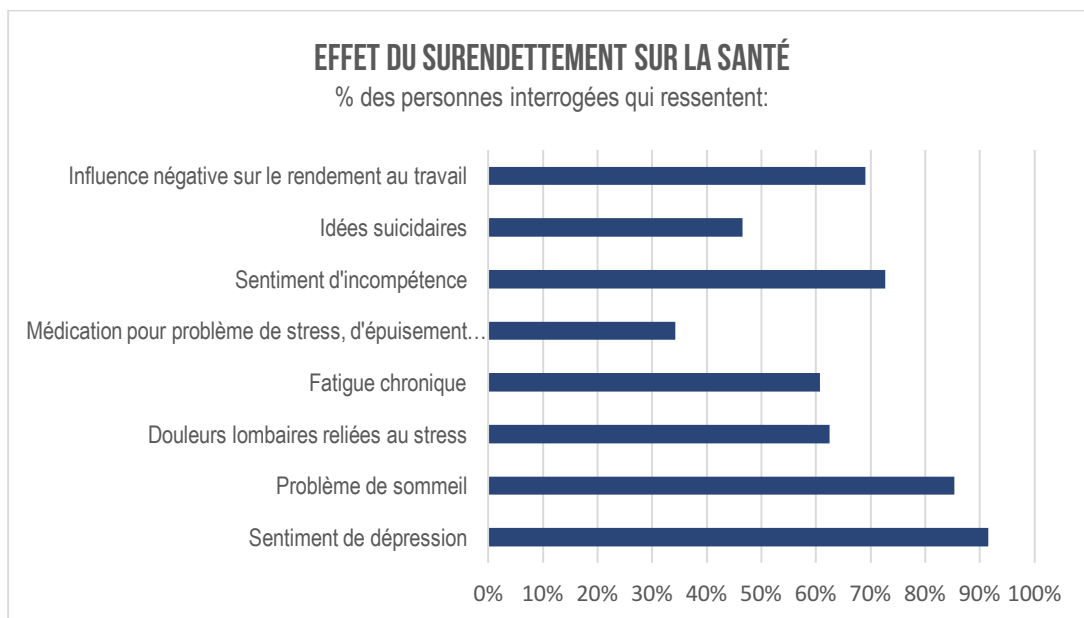
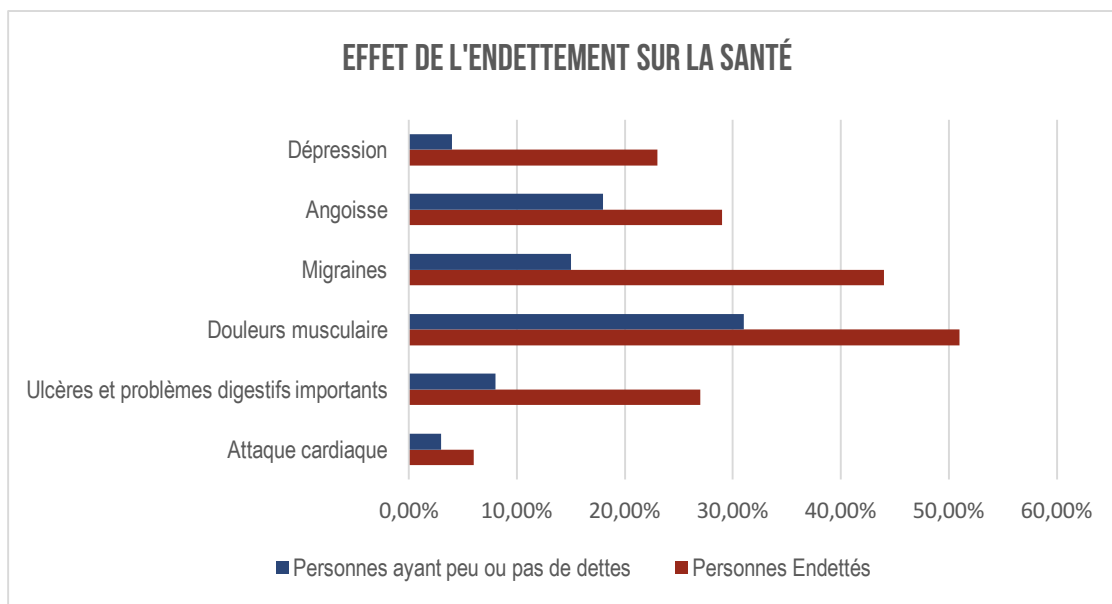


TABLEAU COMPARATIF LES PERSONNES SOUMISES À UN HAUT NIVEAU DE STRESS DÙ À LEURS DETTES VERSUS LES PERSONNES AYANT PEU OU PAS DE DETTES⁷



⁶ RAINVILLE, Bertrand, *Le surendettement : Fracture individuelle et sociale*, Centre d'intervention budgétaire de la Mauricie, 2006

⁷ Selon l'étude de l'Associated Press AOL Health, juin 2009

DÉFAIRE LES PRÉJUGÉS

PROFIL DES CONSOMMATEURS ENDETTÉS

Les consommateurs en situation de surendettement ne sont pas tous des «surconsommateurs inconscients» comme le veut le préjugé général. On a trop souvent tendance à blâmer l'individu, comme s'il avait toujours les outils nécessaires et les ressources cognitives pour faire la part des choses, comme s'il était impossible qu'il vive des «malchances de la vie», comme s'il avait toujours les moyens financiers pour répondre à ses besoins de base.

Dans *La vie à crédit*, de Gérard Duhaime, en 2003⁸, on identifie trois profils types des personnes endettées. Ces profils correspondent parfaitement aux constats quotidiens que font les associations de consommateurs à travers leurs différentes activités d'aide et d'accompagnement.

1- L'ENDETTEMENT DES PERSONNES VULNÉRABLES

Les personnes vulnérables connaissent un genre d'endettement plus sournois. Il s'agit de la méconnaissance de leurs droits, des pressions sociales ou de l'insuffisance de revenu. Cette dernière cause reflète l'appauvrissement de la population : les personnes se tournent vers le crédit pour éponger le manque à gagner.

2- L'ENDETTEMENT RAPIDE

Il survient lorsqu'un événement tragique (maladie, perte d'emploi, séparation, etc.) arrive dans la vie d'une personne.

3- L'ENDETTEMENT LIÉ À LA SURCONSOMMATION

La surconsommation est alors vécue comme une dépendance. Il s'agit d'un type d'endettement lié à un manque au niveau des émotions d'un individu qui est compensé par des achats compulsifs.

L'ENDETTEMENT

UNE RESPONSABILITÉ COLLECTIVE

Au-delà de la responsabilité des consommateurs en matière d'endettement, il est de notre responsabilité collective d'intervenir, surtout quand on sait que 50% des personnes sont analphabètes fonctionnels et ne sont donc pas en mesure d'analyser et de bien comprendre les offres de crédit et les contrats.

Comme le surendettement des ménages représente une réelle problématique sociale, il serait réducteur d'en incomber la responsabilité entière à un seul des acteurs du marché de l'endettement. La notion de « triple responsabilité » est incontournable dans la recherche de solutions à cette

⁸ DUHAIME, Gérard, *La vie à crédit*, Les Presses de l'Université Laval, Canada, 2003, 344 p.

problématique qu'est l'augmentation exponentielle de l'endettement moyen des Canadiens. Cette notion se définit par :

UNE RESPONSABILISATION DU CONSOMMATEUR

Que ce soit par une conscientisation de ses propres habitudes de consommation, par un plus grand intérêt vis-à-vis les rouages des produits de crédit et autres produits financiers ou par l'adoption de saines habitudes de consommation et de gestion des finances personnelles, le consommateur demeure un acteur clé quant à l'amélioration de la situation. Ses actions auront une portée individuelle dans un premier temps et une portée collective lorsque ces efforts individuels s'ajouteront à la masse.

UNE RESPONSABILISATION DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES ET DES ÉMETTEURS DE CRÉDIT

Les institutions financières et les émetteurs de crédit sont également des acteurs importants du marché de l'endettement. De par leur rôle central quant à l'attribution du crédit, ces entreprises ont une responsabilité morale quant à la vérification de la réelle capacité de payer de l'emprunteur. Certaines tentatives d'amélioration apparaissent ponctuellement (l'augmentation du paiement minimum dû dans certaines institutions par exemple), mais les efforts demeurent insuffisants pour en arriver à des changements significatifs. Quoi qu'il en soit, la notion de « prêts responsables » demeure un aspect important de la situation et représenterait un grand pas dans la quête de solutions.

UNE INTERVENTION LÉGISLATIVE PAR LES GOUVERNEMENTS

L'intervention gouvernementale au niveau de la législation en matière de consommation et d'accessibilité au crédit demeure un incontournable dans la résolution de l'impasse du surendettement.

QUELQUES CONSIDÉRATIONS

POUR UNE INCONTOURNABLE AMÉLIORATION DE LA LOI

Considérant la nécessité d'améliorer l'équilibre des forces entre le consommateur et le commerçant.

Considérant la prolifération des offres de crédit, la multiplication des intermédiaires financiers et la détérioration de la situation financière de beaucoup de Québécois.

Considérant que le gouvernement doit prendre ses responsabilités et renforcer la LPC pour répondre aux nouvelles réalités de 2017 afin de protéger les consommateurs fragilisés par la complexité de l'univers de la consommation, plus particulièrement l'octroi de crédit.

Considérant que près de 55 % des adultes canadiens présentent un niveau de connaissances en mathématiques insuffisant pour répondre aux exigences de la vie quotidienne (Conseil canadien sur l'apprentissage).

Considérant que le consommateur, malgré son libre arbitre, ne peut à lui seul faire face aux influences et aux pressions incessantes du système capitaliste dans lequel il évolue et qui lui commandent de consommer et à crédit (l'Américain moyen est soumis à environ 3000 messages publicitaires par jour).

Considérant que le crédit est devenu un produit de consommation comme les autres, mais qu'en réalité il est un outil puissant et dangereux.

Considérant que les commerçants cherchent avant tout le profit et leurs intérêts, et que les limites qu'ils se posent sont celles des lois en place.

Considérant que le gouvernement a le devoir et la responsabilité de protéger et de veiller à la santé et au bien-être collectif et que les finances personnelles influencent directement la santé des consommateurs.

Considérant que le surendettement nuit à la santé mentale (stress, anxiété, dépression, problèmes de concentration, peurs, sentiment de dévalorisation, de honte, d'incompétence, idées suicidaires).

Considérant que le surendettement nuit à la santé physique (tensions musculaires, troubles du sommeil, maux de tête, problèmes digestifs).

Considérant que le surendettement nuit à la santé relationnelle (diminution des habiletés parentales, conflit dans le couple, difficultés au travail (ou aux études), isolement, solitude, réduction des activités sociales).

Suite à ces considérations, nous croyons que le projet de loi 134 apporte plusieurs innovations importantes au droit de la consommation qui contribueront à combattre le surendettement des consommateurs. Nous l'accueillons donc avec enthousiasme. Depuis plus de 10 ans, la Coalition des associations de consommateurs du Québec s'intéresse à la modernisation de la LPC et propose de mieux encadrer l'octroi du crédit.

LES POINTS FORTS

DU PROJET DE LOI

Le crédit, c'est un outil de financement et de paiement, ce n'est pas un produit de consommation comme les autres, il faut encadrer son utilisation et cesser de voir son utilisation comme une norme. La carte de crédit n'est pas de l'argent comptant.

1. L'obligation d'évaluer la capacité de payer avant d'émettre le crédit ou d'augmenter la limite. (art. 103.2 à 103.4)

La CACQ applaudit cette avancée majeure.

Actuellement, rien dans la loi québécoise n'oblige un émetteur de crédit à vérifier la capacité de rembourser du consommateur. Cette absence a pour conséquence que beaucoup de consommateurs se retrouvent surendettés après avoir contracté des emprunts trop importants par rapport à leur revenu, par exemple en acquérant de nombreuses cartes de crédit.

En contraignant l'émetteur de crédit à prendre en considération la situation financière de l'emprunteur avant la conclusion d'un contrat de crédit, cela permettra une réelle responsabilisation du prêteur face à l'octroi de crédit inconsidéré.

«Si on me donne du crédit, c'est que je suis capable de rembourser !» -Couramment entendu en consultation budgétaire.

Les émetteurs de crédit donnent l'illusion que lorsque nous faisons une demande de crédit, notre dossier est préalablement analysé de façon rigoureuse et minutieuse afin de s'assurer que nous sommes un bon payeur. Mais, pour un émetteur de crédit, un bon payeur est une personne qui paie toujours le paiement minimum exigé.

Une des causes les plus importantes du surendettement des consommateurs québécois tient dans la facilité de l'accès au crédit. En effet, les émetteurs de crédit ne considèrent pas la situation financière réelle du débiteur avant de lui octroyer un crédit. L'analyse menée par les émetteurs de crédit est, la plupart du temps, incomplète à cet égard. La seule analyse du dossier de crédit ne suffit pas.

Dans notre pratique, nous rencontrons de nombreux consommateurs avec de multiples cartes de crédit ayant des limites qui ne correspondent pas du tout à leur capacité de paiement. Vous le constaterez avec les cas vécus ci-après, qui sont représentatifs des situations rencontrées quotidiennement par les associations de consommateurs.

Nous demandons, dans cette logique, que l'obligation soit étendue à l'ensemble des prêteurs puisque la majorité du crédit est octroyé par les caisses et les banques. De nos jours, les cartes de grands magasins sont de plus en plus remplacées par des cartes Visa ou Mastercard d'institutions financières. Les commerçants de vente automobile font aussi de plus en plus affaires avec les institutions financières.

CAS VÉCU

CAS RÉEL - CARREFOUR D'ENTRAIDE DRUMMOND INC.

PROFIL

Mme et M. Dufour, 75 et 76 ans

Revenus actuels : Sécurité de la vieillesse et Régime de rentes du Québec

CONTEXTE

Couple retraité vivant un grave problème d'endettement. N'ayant pas ajusté leur budget depuis plusieurs années et suite à une perte d'autonomie de madame, des frais considérables en soins de santé, notamment pour les soins à domicile et les médicaments, ont contribué à alimenter une situation d'endettement progressif suite à des années de revenus insuffisants.

Le couple a obtenu un prêt pour location automobile chez un marchand offrant une «2e chance au crédit/aucun crédit refusé», afin de se procurer une automobile.

CRÉANCES AVANT LE PRÊT

Cartes de crédit

Mastercard d'un grand magasin 25,9% : **8 340\$**

Mastercard d'un grand magasin 25,9% : **1200\$**

VISA banque 24,9% : **5 500\$**

VISA banque 19,9% : **7 500\$**

LE PRÊT ACCORDÉ

Voiture en location : **290\$/mois**

Le taux d'endettement du couple était déjà insoutenable et certaines cartes de crédit étaient en dépassement de la limite accordée. En considérant que le couple était déjà en situation de précarité, le prêteur automobile aurait dû vérifier la capacité de remboursement du couple avant de procéder à l'octroi du contrat de crédit. Après évaluation de leur situation en consultation budgétaire, le couple a finalement déclaré faillite.

QUELQUES STATISTIQUES À L'APPUI

- En 2015, lors de faillites ou de propositions de consommateur, 91 % des dettes problématiques sont attribuables aux cartes de crédit.
- Même si le nombre de carte de crédit en circulation au Canada a diminué en 2016, on note une augmentation de l'utilisation des cartes de crédit : le nombre de consommateurs faisant activement usage de leur carte de crédit est ainsi passé à 20,6 millions à la fin de l'année 2016 contre 20,3 millions au quatrième trimestre de 2015. (Sondage TransUnion, 2017).
- 73% des répondants partagent l'opinion que les institutions financières favorisent l'endettement des gens en leur accordant facilement du crédit et des prêts hypothécaires, dont 55 % le pensent « tout à fait »; (*Sondage de l'Observateur pour la CACQ, 2012*)
- 86 % des Canadiens considèrent que l'accès facile au crédit est un facteur qui contribue à l'endettement (Bureau de la consommation, 2011).
- Notre sondage-maison réalisé à l'automne 2013 révèle que les gens se tournent davantage vers les institutions financières pour leurs problèmes d'endettement : 49 % l'ont déjà fait et 56% le feraient s'ils avaient des problèmes d'endettement. D'où l'importance qu'elles évaluent la capacité de rembourser.

2. Contrat conclu par un commerçant de service de règlements de dettes (art. 214.12 et suivants)

La CACQ se réjouit de ces nouvelles règles dans la LPC. Les entreprises de règlements de dettes ont toute la latitude en ce moment, vu l'absence totale d'encadrement. Depuis quelques années, les associations de partout au Québec ont aidé de nombreux consommateurs échaudés par les belles promesses de compagnies peu scrupuleuses qui tentent de profiter de leur situation de vulnérabilité financière, tel que le démontrent le cas vécu ci-après.

Au Manitoba et en Ontario, entre autres, il existe déjà une telle réglementation et nous sommes confiants que le Québec joindra les rangs des provinces soucieuses de protéger les consommateurs en cette matière.

À titre exemplaire, vous trouverez en **ANNEXE 1** la page couverture obligatoire pour tout contrat de règlement des dettes ou de conseils en crédit en Ontario.

En 2013, la CACQ a réalisé un sondage maison sur la connaissance des ressources d'aide et des solutions à l'endettement et il appert que plus de 3% des répondants se tourneraient vers une entreprise de règlement de dettes ou une entreprise offrant d'acheter les dettes dans l'éventualité de problèmes d'endettement.

CAS VÉCU

CAS RÉEL — ACEF RIVE-SUD DE MONTRÉAL

PROFIL

Madame Dumoulin

CONTEXTE

Madame a de nombreuses dettes à la consommation. Ses deux cartes de crédit étant saturées, elle accuse plusieurs paiements en retard depuis quelques mois. Elle souhaitait effectuer une consolidation de dettes avec son renouvellement hypothécaire, mais cette opération lui a été refusée en raison de sa mauvaise cote de crédit.

Après avoir entendu à la radio des publicités d'une compagnie de règlement de dettes, elle se présente et signe un contrat dans des conditions loin d'être optimales : elle est très vulnérable et le discours du prêteur se veut bienveillant et tout semble très simple.

SERVICES DE RÈGLEMENTS DE DETTES

On lui demande de cesser les paiements à ses créanciers et on lui mentionne qu'on négociera pour elle une consolidation de dettes. Dans les faits, on désire lui faire signer une proposition de consommateur, mais sans jamais l'en informer. On lui demande de verser un acompte immédiatement de **407 \$**, puis un premier versement de **400,51\$**, pour un total de **807,51\$** pour des **services à venir**, qui ne se sont en réalité jamais donnés. Les semaines suivantes, les appels des créanciers ont triplé, suivi d'une mise en demeure de la part de son institution financière.

La cause est allée devant les tribunaux et le jugement a été rendu en partie en faveur de la demanderesse, sans toutefois compenser entièrement les montants que cette dernière a dû déboursier.

Si le contenu du contrat avait été correctement libellé, si les frais n'avaient été perçus qu'au moment de la conclusion d'une entente avec les créanciers et si la loi avait interdit que l'entreprise fasse une représentation selon laquelle les obligations du consommateur envers les créanciers seront réduites, on aurait évité cette situation litigieuse. La consommatrice n'aurait pas perdu des centaines de dollars, en plus d'avoir détérioré davantage sa cote de crédit.

3. Contrats de crédit à coût élevé (art. 103.4, 103.5, 19)

La LPC, à son origine, a fait beaucoup pour faire reculer les prêts usuriers. Par contre, actuellement, il n'y a rien de spécifique aux contrats de crédit à coût élevé alors que les entreprises qui en émettent, telles que les prêteurs sur salaire, pullulent en ce moment. Une simple recherche sur le web nous permet un grand choix de prêteurs.

Dans notre pratique, nous voyons régulièrement des consommateurs qui, dans une situation d'urgence et de détresse financière et n'ayant souvent pas accès à d'autres formes de crédit, se tournent vers le crédit à coût élevé, créant ainsi une spirale de l'endettement.

C'est donc un excellent début d'encadrement de ces contrats. Toutefois, dans la poursuite de la modernisation de la LPC, nous aurons avantage à s'inspirer de la réglementation du Manitoba en la matière. Celle-ci comporte entre autres un chapitre complet sur les prêts de dépannage (prêts sur salaire) ainsi qu'un chapitre complet sur les produits de crédit à coût élevé.

Les quelques règles proposées dans le présent projet de loi obligent les prêteurs à vérifier la capacité de payer du consommateur et à tenir compte de son ratio d'endettement. En incluant, dans le taux de crédit, la très grande majorité **des frais de crédit** au contrat (frais d'assurance, garantie additionnelle), nous nous assurons de bien déterminer ce qu'est le crédit à coût élevé et de mieux l'encadrer.

Voir à ce sujet en ANNEXE 2 : un contrat de crédit au taux de 51,66%.

Avec ces nouvelles règles, nous espérons voir disparaître le marché des prêteurs à coût élevé.

Nous désirons interpeller, en contrepartie, les gouvernements provincial et fédéral face à la responsabilité sociale des banques et des caisses afin qu'elles rétablissent l'accessibilité à des prêts personnels de moins de 5 000\$. Ces derniers offrent des taux de crédit beaucoup plus avantageux que les options de crédit variable proposées actuellement.

Voici la situation vécue par Mme Gingras, situation représentative de plusieurs consommateurs ayant demandé de l'aide auprès des associations de consommateurs du Québec.

CAS RÉEL — ACEF DE L'OUTAOUAIS

PROFIL

Madame Gingras, 30 ans

Revenu actuel : Assurance-emploi

CONTEXTE

À la suite d'un arrêt de travail, Madame se retrouvait sans revenu d'emploi. Elle travaillait en milieu de garde et puisque son employeur n'était plus en mesure de lui offrir suffisamment d'heures, elle a choisi de quitter son poste. Son état psychologique (dépression profonde avec un grave problème d'anxiété) ne lui a pas permis de se trouver un emploi par la suite. Elle bénéficie actuellement de l'assurance-emploi. Elle n'arrive plus à effectuer ses paiements et le stress causé par sa situation précaire fait naître chez elle des pensées suicidaires. Avec plusieurs créances en souffrance, madame se tourne vers une compagnie de financement.

LE PRÊT

Montant de l'emprunt : **250\$**

Paieement aux deux semaines : **50,71\$**

Taux d'intérêt payé : **50%**

Si Mme Gingras n'avait pas à payer ces frais, elle pourrait se procurer de la nourriture ou payer ses autres comptes en souffrance, tel que ses factures d'Hydro-Québec et de Bell. Au moment où l'ACEF a rencontré Mme Gingras, elle avait payé plus de quatre fois ses prêts seulement en frais d'intérêt !

Si les institutions financières octroyaient des petits prêts, les personnes en situation de vulnérabilité, comme Mme Gingras, éviteraient de s'enfoncer davantage dans la spirale de l'endettement.

4. Paiement minimum de 5% du solde sur les cartes de crédit (art. 126.1)

Selon des données de Abacus Data pour l'Association des banquiers canadiens (décembre 2016), 42 % des Canadiens ne paient pas la totalité du solde de leur carte de crédit chaque mois.

Les paiements minimums mensuels très bas exigés par certains émetteurs de crédit contribuent directement au surendettement du consommateur, en lui faisant payer des frais de crédit sur une longue période et en lui donnant l'illusion de faire une utilisation responsable du crédit.

En effet, dans notre pratique, nous constatons un manque de compréhension du concept même du « paiement minimum » chez plusieurs consommateurs. Pour eux, faire un paiement sur leur carte de crédit équivaut au paiement de leur facture d'Hydro-Québec par exemple. Il s'agit de payer le montant qui est marqué en bas de la page pour remplir leur obligation. Ceci leur donne l'impression de bien gérer leurs finances personnelles. En effectuant les paiements minimums, le consommateur conserve la cote R1 au dossier de crédit, ce qui renforce l'illusion d'une saine gestion des dettes.

Depuis la fin des années 90, le montant demandé à titre de paiement minimum sur les cartes de crédit a diminué dramatiquement. Il est passé de 8 % à 2 % et parfois même à 1 %. Dans certains cas, le remboursement ne couvre même pas les frais d'intérêt.

En instaurant un paiement minimum de 5% par mois sur le solde des cartes de crédit, le projet de loi apporte une solution efficace à cette problématique.

Conscients du fardeau dans leur budget que représente une augmentation du paiement minimum pour les consommateurs, nous recommandons une augmentation graduelle de 0,5 % par an jusqu'à 5% pour les contrats de cartes de crédit existants et un paiement minimum de 5% pour les nouveaux contrats.

Voici un tableau qui illustre bien les différences majeures entre les niveaux de paiement minimum exigés. La 3^e colonne vient illustrer l'avantage du petit prêt personnel.

Délais de remboursement d'un emprunt de 1 000 \$

	CARTE DE CRÉDIT à 19% d'intérêt et paiement minimum de 3%	CARTE DE CRÉDIT à 19% d'intérêt et paiement minimum de 5%	PRÊT PERSONNEL à 14,75 % d'intérêt à 34,55\$/mois sur 36 mois
Solde original	1 000 \$	1 000 \$	1000 \$
Temps total pour rembourser	10,4 ans	5,9 ans	3 ans
Montant minimum	variable selon le solde	variable selon le solde	34,55\$
Intérêts payés	889,40 \$	413,12 \$	243,80 \$
Total payé	1 889,40 \$	1 413,12 \$	1 243,80 \$
Montant économisé	-	476,28 \$	645,60 \$
Temps économisé	-	4,5 ans	6,6 ans

5. Réaffirmation de l'interdiction d'augmenter la limite de crédit sauf sur demande expresse du consommateur (art. 128)

Malgré cette réglementation déjà en place, les associations de consommateurs constatent régulièrement qu'elle n'est pas respectée. En augmentant sans le consentement expresse du consommateur la limite de crédit, les émetteurs de crédit contribuent au surendettement. Cela va à l'encontre de l'esprit de la LPC qui favorise la réflexion et le consentement éclairé.

Les nouveaux articles de loi proposés, plus détaillés que sous la LPC actuelle, viennent renforcer l'importance de contrer l'octroi facile du crédit. La CACQ appui donc chaudement les articles 128 à 128.3.

LES INCONTOURNABLES

À RETROUVER DANS LE PROJET DE LOI

PRIORITÉ : améliorer les moyens financiers de l'Office de la protection du consommateur afin qu'il puisse mieux réaliser sa mission et faire respecter les lois en place.

1. Interdire totalement le dépassement de la limite de crédit (art. 128.1)

La CACQ est d'avis qu'il faut interdire, sous aucune condition, toute opération qui entraînerait le dépassement de la limite de crédit que le consommateur s'est fixée lui-même par contrat. Si l'émetteur de crédit autorise des transactions qui dépassent cette limite, nous considérons qu'il contrevient à l'entente contractuelle et par la même occasion à l'article 128. La Loi sur la protection du consommateur doit empêcher l'endettement sans consentement.

Il n'est pas facile pour le consommateur moyen d'avoir à l'œil ses différentes formes de crédit. Une limite fermement établie lui permet d'évaluer son engagement au-delà de l'impulsivité du moment. Si un consommateur a atteint sa limite de crédit, c'est souvent un signe de la précarité de sa situation.

Les émetteurs de crédit en faveur d'un dépassement sous condition prétendent offrir une souplesse pour accommoder les consommateurs vivant des situations particulières d'urgence ou pour éviter des situations embarrassantes. L'argument est sympathique mais nous ne croyons pas que les émetteurs de crédit se préoccupent de sauver les consommateurs, ils sont plutôt guidés par leurs propres intérêts, soit les profits.

2. Obliger TOUS les émetteurs de crédit à remettre au consommateur une copie de l'évaluation de la capacité de payer.

La CACQ est d'avis que tous les émetteurs de crédit devraient remettre au consommateur par écrit un exemplaire des documents faisant état de l'évaluation qu'ils ont faite de sa capacité de payer, nous ne comprenons pas pourquoi cette obligation se limiterait aux contrats à coût élevé. Le consommateur est ainsi un peu mieux outillé pour prendre une décision, il a à tout le moins accès à quelques informations sur lesquelles fonder son consentement.

Dans notre pratique, nous constatons que très peu de gens font une évaluation rigoureuse de leur capacité de rembourser le crédit demandé; ils se basent trop souvent sur l'évaluation de l'émetteur de crédit, ils lui font confiance. Les consommateurs n'ont souvent pas les connaissances, les compétences et les outils nécessaires (50% des personnes sont analphabètes fonctionnels).

De plus, le projet de loi présume que les caisses et les banques, entre autres, suivent des pratiques de gestion saine et prudente ou de saines pratiques commerciales en matière de crédit à la consommation et soustrait ces dernières à tenir compte des renseignements déterminés par

règlement. Le projet de loi suppose donc qu'elles font l'analyse de la capacité de payer, selon leur propre méthode. Dans ce cas, la CACQ s'explique mal en quoi le fait de communiquer les résultats de leur analyse au consommateur constituerait un alourdissement des procédures pour les caisses et les banques.

3. Fixer un écart maximum entre le taux de la Banque du Canada et le taux d'intérêt sur les cartes de crédit.

En mai 1990, le taux directeur de la Banque du Canada s'élevait à 13,8 %. Les taux d'intérêt sur les soldes de cartes de crédit VISA et MasterCard tournaient autour de 21,5 %. Aujourd'hui, le taux directeur est à 1 %, mais les taux d'intérêt sur les cartes de crédit oscillent toujours à des niveaux très élevés, soit près de 20 %.

Depuis les années 80, période où les taux d'intérêt ont grimpé en flèche, les émetteurs de carte de crédit ont profité des consommateurs en maintenant des taux artificiellement élevés. Encadrer le taux maximum en le liant avec le taux de la Banque du Canada protégerait les consommateurs de ce genre d'abus. Il importe de savoir que de telles mesures existent déjà dans l'Union Européenne et n'ont pas entravé pour autant le marché du crédit variable.

Cette mesure, ajouter au remboursement minimum obligatoire de 5% du solde sur les cartes de crédit, limiterait grandement le surendettement et l'endettement à long terme sur les cartes de crédit.

4. Interdiction de faire de la sollicitation sur le crédit dans les cégeps et les universités.

«Certaines institutions financières se pressent aux portes des établissements scolaires afin d'offrir des marges de crédit étudiantes pouvant atteindre 40 000 \$ et même 150 000 \$ pour les étudiants en droit. Pour les étudiants de première année en médecine, les institutions vont même jusqu'à octroyer des marges de crédit atteignant une limite de 250 000 \$.» - Stéphanie Grammond, lapresse.ca, Dix leçons pour ne pas regretter vos dettes étudiantes, octobre 2017.

Nous regrettons l'absence de mesures pour accroître la protection et la prévention de l'endettement chez les jeunes dans l'actuel projet de loi. Sollicités dans les cégeps et les universités pour se procurer des cartes de crédit, ils en sont à leurs premières armes en matière de finances personnelles. La CACQ souhaite donc que l'on ajoute au projet de loi l'interdiction totale de faire de la sollicitation dans les cégeps et les universités.

Les sollicitations et les publicités sur le crédit attirent les jeunes, car ils associent le crédit à une façon de vivre, un style de vie : le prestige, les loisirs, l'enthousiasme, la vitalité, le risque ou l'audace; ils sont poussés à acheter à crédit sans en connaître les vraies conséquences.

UN MANQUE DE COMPÉTENCES

Dans plusieurs études, les jeunes sont identifiés comme étant particulièrement vulnérables en cette matière en raison notamment de leur manque de compréhension du fonctionnement du crédit.

- 44 % des jeunes Québécois ignorent que lorsque nous avons une carte de crédit avec notre conjoint qui en est le détenteur principal, nous sommes tenus entièrement responsables de payer le compte à sa place s'il ne le paye pas⁹ ;
- 67 % des jeunes ignorent qu'endosser quelqu'un réduit notre capacité d'emprunt ou de crédit, même si cette personne fait ses paiements correctement ;
- Plus de 42 % des jeunes Québécois ignorent que lorsqu'on utilise une carte de crédit pour obtenir une avance de fonds, des intérêts sont automatiquement chargés à partir du jour du retrait¹⁰.

Selon un sondage mené à l'été 2009 par Crédit Canada, les jeunes étudiants n'ont pas reçu une éducation financière suffisante pour gérer leur prêt étudiant, leurs bourses d'études ou l'argent qu'ils ont gagné durant les vacances d'été :

- Selon les parents et les adolescents qui ont répondu au sondage, très peu de jeunes maîtrisent les rudiments de la gestion de l'argent, notamment en ce qui concerne le fonctionnement d'un compte d'épargne, d'une carte de débit ou d'une carte de crédit ;
- Seulement 14 % des parents affirment avoir discuté avec leur adolescent de l'importance d'économiser et des avantages des différents modes d'épargne.

PORTRAIT DE L'ENDETTEMENT CHEZ LES JEUNES

Voici quelques données qui, malgré leur ancienneté, donnent un éclairage sur l'endettement chez les jeunes. Nous pouvons présumer que cet état de situation ne se sera pas amélioré avec le temps.

Selon un sondages omnibus réalisé entre mai et juillet 2009 pour le compte de la CACQ par la firme l'Observateur auprès de 356 jeunes québécois âgés de 18 à 29 ans :

- 71 % des jeunes interrogés possèdent au moins une carte de crédit;
- Les jeunes interrogés possèdent en moyenne 1,5 carte de crédit;
- 32 % des jeunes ne connaissent pas le taux d'intérêt sur leur carte de crédit;
- 61 % ne connaissent pas le calcul d'intérêt pour les achats effectués par carte de crédit;
- 75 % des répondants possèdent une limite de plus de 1 000 \$, pour une moyenne de 4 900 \$. Cette moyenne augmente à 7 000 \$ dans le cas des répondants de 25-29 ans;
- 4 % des jeunes ont une limite de 20 000 \$ et plus, ce qui représente approximativement un peu plus de 28 000 jeunes;
- 25 % doivent plus de 1 000 \$, pour un endettement moyen de 1 700 \$ et 5 % des jeunes interrogés ont une dette de plus de 5 000 \$ sur leurs cartes de crédit.

DES INSTITUTIONS D'ENSEIGNEMENT QUI INTERDISENT LA SOLLICITATION

La direction de la faculté de médecine de l'Université Laval, en accord avec le Regroupement des étudiants en médecine, a interdit la sollicitation sur le crédit depuis la rentrée 2011. Les cégeps ne font pas exception à ce mouvement : la direction des cégeps de Saint-Laurent et de Sherbrooke a aussi interdit la publicité dans l'agenda, les kiosques de sollicitation sur les terrains du Cégep et toute forme de sollicitation des étudiants.¹¹ Voici un cas bien réel rencontré en consultation budgétaire qui démontre la facilité d'accès au crédit chez les étudiants.

⁹ Lachance, Beaudoin et Robitaille, « *Les jeunes adultes québécois et le crédit : Connaissances, attitudes et endettement* », Dossier consommation no 15, Département d'économie agroalimentaire et des sciences de la consommation, Université Laval, 2005

¹⁰ IDEM

¹¹ GRAMMOND, Stéphanie, *La pub sur les campus : ça tue!*, La Presse 3 septembre 2011

CAS RÉEL — ACEF DES BASSES-LAURENTIDES

PROFIL

M. et Mme Desjardins

Domaine d'études : Ostéopathie

Résidence : Propriétaire

Revenus annuels totaux (nets) : 125 000\$

CRÉANCES ACTUELLES

Prêt hypothécaire : 265 000\$

M. Desjardins :

Carte de crédit : 27 000\$ (paiement minimum 430\$/mois)

Carte de crédit : 15 000\$ (paiement minimum 400\$/mois)

Prêt auto : 30 000\$ (paiement de 685\$/ mois)

Mme Desjardins :

Carte de crédit : 9 000\$ (paiement minimum de 270\$/mois)

Marge de crédit : 60 000\$ (paiement minimum de 260\$/ mois, sur 25 ans)

Prêt auto : 15 000\$ (paiement de 335\$/ mois)

Totale des paiements mensuels : 2 380\$

Revenus mensuels nets

10 318\$

Total des dépenses mensuelles :

9 814\$ (incluant les frais de formation pour le travail et les licences à payer)

Déficit budgétaire

1 886\$

CONTEXTE

M. et Mme Desjardins ont étudié jusqu'au doctorat pour devenir ostéopathe. Pour les «aider» à financer leurs longues études, les deux individus ont contracté des dettes auprès d'institutions financières différentes. En arrivant à l'université, monsieur s'est fait offrir une carte de crédit avec une limite de 30 000\$, qu'il a atteinte vers la fin de ses études, à un taux d'intérêt avantageux de 4% pour toute la durée de sa formation. À la fin de ses études, le taux d'intérêt a grimpé à 19,9% avec un paiement minimum fixe de 430\$/ mois, ce qui correspond à 1,5% du solde de sa carte de crédit.

En ne faisant que le paiement minimum et malgré un revenu très intéressant, monsieur n'est pas en mesure de rembourser sa dette d'étude. Il a d'abord contacté l'institution émettrice afin de négocier à la baisse son taux d'intérêt ou convertir le solde de la carte en prêt personnel, afin de lui permettre de rembourser sa dette dans un délai raisonnable, mais la banque a refusé. M. Desjardins a ensuite fait une demande pour une nouvelle carte de crédit à taux préférentiel auprès d'une autre institution financière; elle lui a été accordée, mais avec une limite insuffisante pour consolider sa première carte.

Mme Desjardins a terminé ses études quelques années après M. Desjardins, puisqu'elle a dû interrompre ses études durant ses grossesses. Elle a choisi de se tourner vers un autre type de prêt pour financer ses études. Elle a contracté une marge de crédit étudiante auprès d'une institution financière. Elle a obtenu une marge de crédit avec une limite de 60 000\$ à un taux d'intérêt de 3%, qu'elle devra renégocier à la fin de ses études.

En résumé, à leur arrivée sur le marché du travail, le couple avait déjà accumulé 90 000\$ en dettes d'études. Ils ont contracté d'autres dettes par la suite pour réaliser des projets professionnels et familiaux. Moins de 5 ans après la fin des études de madame, le couple s'est senti au bout du rouleau, n'arrivant plus à honorer leurs emprunts.

Le crédit est un produit complexe à « consommer » prudemment, qui peut apporter son lot de risques à court et long terme. C'est pourquoi nous croyons qu'il est essentiel de protéger les jeunes de la sollicitation directe. L'interdiction de solliciter les jeunes pour des produits de crédit dans les cégeps et les universités permettraient à ces derniers de prendre une décision réfléchie et libre de toute impulsivité.

5. Augmenter le délai de résolution pour les contrats de crédit et les contrats assortis d'un crédit. (article 73 de la LPC)

L'objectif de modernisation de la LPC est de l'adapter aux nouvelles réalités du marché. Dans le domaine du crédit, les nouvelles réalités s'illustrent par la diversité et la multiplication des produits de crédit, l'incitation effrénée à la consommation par des tactiques commerciales de plus en plus perfectionnées. On pousse le consommateur à acheter immédiatement, à suivre ses impulsions et à payer plus tard.

Dans cette logique, la CACQ croit qu'il est inconcevable que le délai de résolution pour les contrats de crédit demeure à 2 jours. Si le consommateur est incité à ne pas réfléchir avant l'achat, donnons-lui au moins l'occasion d'y réfléchir après et tentons ainsi de rétablir un tant soit peu l'équilibre entre le consommateur et les forces du marché.

Nous recommandons un délai minimum de 7 jours, voire 15 jours comme c'est le cas pour les normes européennes (**art. 14 de la Directive 2008/48/CE de l'Union européenne**).

CONCLUSION

En conclusion, l'endettement des ménages québécois ne cesse d'augmenter. Le consommateur n'est pas suffisamment protégé dans le domaine du crédit et l'utilisation de celui-ci est trop souvent banalisée. Nous appuyons donc l'adoption de ce Projet de Loi et, surtout, nous souhaitons qu'il aille plus loin concernant certaines protections. Dans nos organismes, les conseillers rencontrent sur une base quotidienne des consommateurs aux pris avec les problèmes qu'engendre le surendettement. Celui-ci entraîne des problèmes qui affectent considérablement leur qualité de vie : difficultés familiales, problèmes de santé physique et mentale, exclusion sociale, restrictions dans le budget et la faillite.

Les fournisseurs de crédit se prêtent à des pratiques commerciales qui n'aident en rien les utilisateurs du crédit : par exemple, la baisse du remboursement mensuel, l'augmentation des limites de crédit sans que le consommateur en fasse la demande expresse ou sans que l'on vérifie sa capacité de remboursement, la publicité et la sollicitation agressive et les coûts abusifs des intérêts de certains contrats.

Le présent Projet de Loi propose des mesures intéressantes pour mieux encadrer ces pratiques. La Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ) demandait depuis plus d'une dizaine d'années des modifications à la loi concernant l'encadrement du crédit. Le Projet de Loi 134 est nécessaire et s'impose pour la protection du citoyen-consommateur québécois. Cependant, une autre phase demeure souhaitable et devra figurer parmi les prochaines étapes.

Le Projet de Loi comporte certaines lacunes, notamment en matière de publicité et de sollicitation sur le crédit et l'endettement chez les jeunes. Avec l'augmentation des offres de crédit, la complexité des produits qui ne cesse de croître et l'abondance des tactiques de marketing entourant le crédit le rendant toujours plus attractif, il y a un déséquilibre grandissant entre le consommateur et les entreprises de crédit. Les jeunes consommateurs représentent une cible vulnérable et c'est pourquoi, dans une perspective de protection accrue des jeunes consommateurs, nous invitons le gouvernement à interdire la sollicitation et la publicité à l'intérieur des institutions scolaires et des campus.

BIBLIOGRAPHIE

- Agence de la consommation en matière financière, *Sondage général sur la connaissance, les attitudes et le comportement des consommateurs de services financiers*, décembre 2006
- Agence de la santé publique du Canada, *Le coût élevé des dettes sur la santé*, Réseau canadien de la santé, janvier 2007.
- Associated Press-AOL Health, *Debt stress causing health problems, poll finds*, 2008.
- Association des banquiers canadiens, *Statistiques sur les cartes de crédit – Visa et Mastercard*, janvier 2007
- Association canadienne de la paie, *Sondage auprès des employés canadiens 2017*, septembre 2017.
- Association des comptables généraux accrédités du Canada, *Où va l'argent? La croissance de l'endettement des ménages au Canada*, CGA-Canada, 2007
- Bureau de la consommation, Industrie Canada, *Rapport sur les tendances en consommation*, 2005
- Bureau du surintendant des faillites Canada, *L'insolvabilité au Canada en 2006*, 2007
- DUHAIME, Gérard, *La vie à crédit*, Les Presses de l'Université Laval, Canada, 2003, 344 p.
- GRAMMOND, Stéphanie, *La pub sur les campus : ça tue!*, La Presse [En ligne] 3 septembre 2011
- GRAMMOND, Stéphanie, *Dix leçons pour ne pas regretter vos dettes étudiantes*, La Presse [En ligne], octobre 2017.
- LACHANCE, BEAUDOIN ET ROBITAILLE, *Les jeunes adultes québécois et le crédit : Connaissances, attitudes et endettement*, Dossier consommation no 15, Département d'économie agroalimentaire et des sciences de la consommation, Université Laval, 2005.
- Office de la protection des consommateurs, *Loi sur la protection du consommateur*.
- RAINVILLE, Bertrand, *Le surendettement : Fracture individuelle et sociale*, Centre d'intervention budgétaire de la Mauricie, 2006
- SAUVÉ, Roger, *L'état actuel du budget de la famille canadienne*, L'institut Vanier de la famille, Rapports 2005-2006-2007.
- SHEMBRI, Lawrence, *Dégagez les liens entre l'endettement élevé des ménages et le risque pour la stabilité financière*, Revue de la Banque du Canada, février 2016.
- Statistique Canada, *L'Enquête sur les capacités financière des canadiens (ECCF)* de 2014.
- Statistique Canada, *L'Enquête sur la sécurité financière des canadiens (ESF)* de 2012

ANNEXE 1



RÈGLEMENT DES DETTES – CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR

Veuillez lire et signer la présente page et en conserver une copie pour vos dossiers.

Connaissez vos droits en tant que consommateur

- On ne peut pas vous facturer de frais tant que vos créanciers n'ont pas accepté l'offre de règlement de vos dettes.
- Vous avez le droit d'annuler ce contrat à l'intérieur d'un délai de 10 jours. Vous n'avez pas à fournir une raison quelconque pour l'annuler. Pour annuler le contrat :
 - 1) Indiquez-le à l'entreprise par écrit (par courriel, par la poste ou par télécopieur). L'adresse se trouve dans le bas de la présente page.
 - 2) Conservez une copie de votre avis afin de fournir une preuve de la date à laquelle vous l'avez envoyé.

Éléments à prendre en compte avant de signer le contrat

- Un programme de règlement des dettes n'est pas nécessairement approprié pour vous. Il existe d'autres façons de rembourser vos dettes, par exemple en négociant vous-même un plan de remboursement avec vos créanciers.
- Le recours à ces services pourrait se répercuter négativement sur votre cote de solvabilité. Celle-ci est utilisée par les prêteurs et les créanciers, les compagnies d'assurance, les propriétaires et les employeurs potentiels pour évaluer les demandes que vous leur présentez, par exemple pour un prêt, une marge de crédit, une carte de crédit, de l'assurance, la location d'un appartement ou un emploi.
- Vos taux d'intérêt pourraient augmenter tant que votre dette n'est pas intégralement remboursée. Cela pourrait faire augmenter le montant que vous devrez rembourser à vos créanciers.
- Vous devez épargner \$ avant que l'entreprise de règlement des dettes négocie avec vos créanciers. Pendant cette période, vos créanciers pourraient vous intenter un procès.
- Vos créanciers pourraient ne pas accepter de règlement.

Coordonnées :

Nom de l'entreprise :

Adresse postale :

Numéro d'inscription : _____ Courriel : _____

Téléphone : _____ Télécopieur : _____

J'ai lu le présent document : _____

Votre signature

Date

La Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette de l'Ontario exige que la présente page soit la première page de tout contrat de règlement des dettes ou de conseils en crédit.

Protection du consommateur de l'Ontario est un programme de sensibilisation du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs et d'autres organisations publiques qui favorisent les droits du consommateur et la sécurité publique. Protection du consommateur de l'Ontario n'est affilié à aucune entreprise de conseils en crédit ou de remboursement de dette et n'en recommande aucune. Vous pouvez obtenir de plus amples renseignements sur vos droits en tant que consommateur ou déposer une plainte auprès du ministère au sujet d'une entreprise en prenant contact avec nous aux coordonnées suivantes :

Ontario.ca/protectionduconsommateur | 416 326-8800 ou 1 800 889-9768 | ATS : 416 229-6086 ou 1 877 666-6545

ANNEXE 2

1. Capital net	<u>8,040.60</u>	\$
2. Intérêt	<u>5,629.97</u>	\$
3. Prime de l'assurance	<u>3,221.20</u>	\$
Taux d'intérêt exprime en d'un taux annuel		
Assurance solde restant du	<u>749.28</u>	\$
Assurance-invalidite/crédit	<u>1,501.15</u>	\$
Chomage involontaire	<u>970.77</u>	\$
Assurance automobile/de l'intérêt des créanciers	<u>Aucun</u>	\$
4. Autres composantes (intérêt sur l'assurance)	<u>2,255.46</u>	\$
5. Total des frais de crédit pour toute la duree du prêt	<u>11,106.60</u>	\$
	(Item 2+3+4)	
6. Obligation totale du consommateur	<u>19,147.20</u>	\$
	(Item 1+5)	
7. Taux de crédit	<u>51.66%</u>	