

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

Sommaire exécutif
Juin 2017

Le taux d'endettement élevé des Canadiens en alarme plus d'un; pour d'autres, il semble ne s'agir que d'une bonne occasion d'affaires. Les plaintes des consommateurs qui ont eu des expériences négatives avec des redresseurs financiers ou des entreprises de règlement de dettes ont fait réagir les groupes de consommateurs, les médias et quelques législateurs canadiens.

Notre étude visait à faire le point sur la situation en dressant un portrait de l'industrie et de ses encadrements, en nous attardant aux enjeux que soulèvent les services de règlement de dettes et les services de redressement financier pour les consommateurs canadiens. Si la recherche se penche sur ces deux types de services, qui présentent des finalités distinctes et qui ont des pratiques propres au service qui peuvent différer, c'est qu'ils s'adressent tous deux à des consommateurs qui sont dans une situation financière précaire et qu'ils partagent malgré tout certaines approches.

Pour ce faire nous avons fait un état des lieux par une revue de la littérature, afin notamment de recenser les différents modèles d'affaires que nous retrouvons dans cette industrie et les pratiques problématiques qu'ils soulèvent. Nous avons récolté nos données sur les sites des entreprises et dans leurs contrats. Nous avons aussi procédé à une enquête de client mystère et relevé par voie de questionnaire les commentaires de plusieurs organismes gouvernementaux et non gouvernementaux. Nous avons aussi procédé à une étude comparative des différentes lois applicables à cette industrie sur le territoire canadien et dans des juridictions étrangères.

Nous avons recensé dans l'ensemble de l'industrie des pratiques, des représentations et des promesses extrêmement préoccupantes :

- frais très élevés, souvent pour des services complètement inutiles ou qui n'ont que des chances minimales d'être rendus conformément aux attentes créées par les entreprises;
- frais perçus d'avance, avant que quelque travail soit effectué;
- inclusion dans les contrats de services accessoires à fort prix;
- représentations fausses ou trompeuses à foison
- promesses de résultats tout à fait irréalistes;
- octroi de crédit coûteux pour aider à redresser certaines situations;
- etc.

Les pratiques prédatrices, dont plusieurs sont détaillées dans le rapport, n'ont pas pour seul effet de dépouiller les consommateurs qui se trouvent dans une position financière difficile; certaines pratiques sont susceptibles d'aggraver sérieusement leur situation en antagonisant les relations avec les créanciers.

La force d'un réseau

Nos membres associatifs

ACEF Appalaches – Beauce – Etchemins
ACEF de l'Est de Montréal
ACEF de l'Île-Jésus
ACEF du Grand-Portage

ACEF du Nord de Montréal
ACEF du Sud-Ouest de Montréal
ACEF Estrie
ACEF Lanaudière

ACEF Montérégie-Est
ACEF Rive-Sud de Québec
ACQC
Centre d'éducation financière EBO

7000, avenue du Parc, bureau 201, Montréal (Qc) H3N 1X1

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

info@uniondesconsommateurs.ca | www.uniondesconsommateurs.ca

Les encadrements adoptés au Canada à ce jour, malgré qu'ils visent justement à enrayer ces problèmes, n'ont eu que des succès mitigés. Ils n'arrivent pas à mater totalement l'industrie, notamment parce que seuls certains services sont généralement visés par la réglementation, mais aussi parce que certaines entités sont généralement exclues de l'application de la loi, ce qui amène souvent les entreprises à modifier leur modèle d'affaires pour continuer à offrir leurs services en tirant profit de ces exclusions, sans modifier leurs pratiques.

Il va sans dire que les offres que présente l'industrie du redressement financier et du règlement des dettes sont alléchantes pour les consommateurs qui éprouvent des difficultés financières. Leur vulnérabilité accrue les porte à porter foi aux mirages qu'on leur présente; ils croiront sur parole les entreprises qui leur font miroiter des résultats qu'ils ne sont pas en mesure d'atteindre et fermeront les yeux sur le caractère invraisemblable de certaines offres.

Et si la seule avenue viable était l'interdiction pure et simple de ces offres de services à des fins lucratives, comme ce fut le cas aux États-Unis au début du 20^e siècle, et comme c'est encore le cas dans certains États ? Comme il existe déjà des services qui sont offerts par des organismes qui sont voués à l'aide aux consommateurs plutôt qu'au lucre, qui évitent les conflits d'intérêts, qui adhèrent à de normes de pratique et d'éthique exigeantes, ne serait-il pas dans le meilleur intérêt de tous de veiller à développer ces types de services plutôt que de tenter de limiter les dommages causés par une industrie prédatrice ?

C'est l'une des recommandations qui clôt notre rapport.

Accessoirement, nous recommandons à tous les acteurs concernés de veiller à mieux informer les consommateurs des services qui sont offerts par des organismes sans but lucratif et qui sont susceptibles de les aider à faire face à leur situation financière difficile, à les aider à reprendre le contrôle de leurs finances personnelles, à les épauler dans leurs démarches et à les informer sur les moyens de corriger certains problèmes ou à leur indiquer les ressources disponibles qui pourront leur venir en aide.

Nous recommandons en outre aux gouvernements de veiller à ce que ces offres de services par les organismes sans but lucratif qui sont primordiales pour le consommateur soient financées adéquatement, afin d'écartier les risques de conflits d'intérêts.

Subsidiairement, Union des consommateurs dresse une longue liste de recommandations à l'intention des législateurs qui décideraient de poursuivre leurs tentatives d'encadrement ou d'entreprendre la mise en place d'un tel encadrement.

English version available.

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