

Direction des inspections, des enquêtes et des permis
Inspections, Investigations and Licensing Branch

56, rue Wellesley Ouest
16^e étage Toronto ON M7A 1C1

56 Wellesley Street West
16th Floor Toronto ON M7A 1C1

Tél. 416-326-8800
Sans frais : 1 800 889-9768

Tel.: 416-326-8800
Toll Free: 1 800-889-9768

Le 24 septembre 2021

Destinataires : Toutes les personnes inscrites au titre de la *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*

Bulletin du registrateur – Septembre 2021

Journée nationale de la vérité et de la réconciliation

Le 3 juin 2021, le projet de loi fédéral C-5, *Loi modifiant la Loi sur les lettres de change, la Loi d'interprétation et le Code canadien du travail (Journée nationale de la vérité et de la réconciliation)*, a reçu la sanction royale. Cette loi fait du 30 septembre la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation – un jour consacré à la reconnaissance des expériences des survivants des pensionnats, de leurs familles et de leurs collectivités.

Le paragraphe 22(6) du R.R.O. 1990, Règlement 74 : Dispositions générales, prix en vertu de la *Loi sur les services de recouvrement et de recouvrement de dette* interdit aux agences de recouvrement d'appeler ou de visiter le débiteur, son conjoint, un membre de sa famille ou de son ménage ou un parent, un voisin, un ami ou une connaissance de celui-ci, son employeur, l'éventuelle caution de sa dette ou une personne prise à tort pour le débiteur, à certains moments de la journée et lors de fêtes désignées. Ces fêtes sont énoncés au paragraphe 22(7). Cette liste ne comprend pas la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation.

Traitement des plaintes

Si vous ne le faites pas déjà, veuillez faire ce qui suit dans la préparation et l'envoi de votre réponse à une demande d'information du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs au sujet d'une plainte :

- (1) fournir la partie de votre réponse que vous entendez communiquer au plaignant dans un document distinct, et identifiez et distinguez clairement celui-ci des parties confidentielles de votre réponse; et
- (2) en cas de plusieurs demandes d'information relatives à des plaintes distinctes, préparer et envoyer une réponse distincte pour chaque plaignant.

Télétravail

Le paragraphe 13(1) du R.R.O. 1990, Règlement 74 : Dispositions générales, pris en vertu de la *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*, exige que toute agence de recouvrement exerce ses activités à partir d'un établissement commercial permanent en Ontario qui n'est pas un logement. La Loi et ses règlements n'exigent toutefois pas que tous les aspects de ces activités prennent place dans cet établissement commercial.

Veillez garder en tête que le paragraphe 13(12) du R.R.O. 1990, Règlement 74 : Dispositions générales, pris en vertu de la *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*, exige que les agences de recouvrement conservent certains registres dans leurs locaux. Tous les registres créés et utilisés par un agent de recouvrement à distance (p. ex. des notes d'appel) doivent être entreposés dans l'établissement commercial de l'agence. Ils ne peuvent exiger que sous forme de fichiers locaux en possession de l'agent.

Il est attendu des agences de recouvrement dont des agents travaillent à distance qu'elles prennent des mesures appropriées pour respecter la loi. Afin d'établir si et comment des agents de recouvrement pourraient travailler à distance, vous pouvez obtenir un avis juridique relatif au respect de la Loi ou de toute autre loi applicable.

Exigences de renouvellement d'inscription au titre de la *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*

L'article 13 du R.R.O. 1990, Règlement 74 : Dispositions générales, pris en vertu de la *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*, exige que les agences de recouvrement qui demandent le renouvellement de leur inscription présentent une demande complète ainsi que les droits de dépôt exigibles avant l'expiration de leur inscription. Une trousse de demande de renouvellement complète comprend ce qui suit :

- Un formulaire de demande complet
- Une communication complète pour l'entité demanderesse (la société)
- Une communication complète pour toutes les personnes clés (les administrateurs et dirigeants)
- Des états financiers attestés par un expert-comptable agréé

L'attestation des états financiers par l'expert-comptable devrait indiquer ce qui suit :

Au titre des dispositions du paragraphe 13(6) et de l'article 14 du Règlement de l'Ontario 74, pris en vertu de la *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*, je, (nom du comptable), atteste :

1. être agréé en vertu de la *Loi sur l'expertise comptable*;
2. avoir établi l'état financier de (nom enregistré de l'agence de recouvrement), une agence de recouvrement inscrite en vertu de la *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette* pour l'année se terminant le _____ et :
3. que la personne inscrite respecte toutes les dispositions relatives aux comptes en fiducie des articles 17 et 18 du Règlement de l'Ontario 74.

Fait à _____ ce _____ jour de _____ 20____.

Veillez présenter les droits de renouvellement prescrits et le formulaire de demande dûment rempli au moins deux semaines avant la date d'expiration.

Le défaut de présenter tous les documents requis avant la date d'expiration peut mener à l'expiration de votre inscription.

Si votre inscription expire, vous devrez :

- Cesser d'exercer des activités d'agence de recouvrement en Ontario
- Cesser de vous présenter comme pouvant exercer ces activités

Cela pourrait nécessiter le retrait de signalisation, ou le retrait ou la modification de pages Web.

Si votre inscription expire, vous devez demander d'être de nouveau inscrit à titre d'agence de recouvrement et voir cette demande acceptée avant de pouvoir recommencer à fournir des services de recouvrement et de règlement de dette en Ontario.

Si vous avez des questions à propos du remplissage de la demande, communiquez avec l'Unité des permis à l'adresse CPOLicensing@Ontario.ca.

Rappels administratifs

L'article 16 du R.R.O. 1990, Règlement 74 : Dispositions générales, pris en vertu de la *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*, exige de l'agence de recouvrement qui est une personne morale qu'elle avise le registrateur dans les cinq jours de tout changement qui survient parmi ses administrateurs et de tout changement d'actionnaires majoritaires.

Bien que la Loi ou ses règlements ne l'exigent pas, il est recommandé à toutes les agences de recouvrement d'aviser sans délai le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs de tout changement de coordonnées de leurs personnes clés, par exemple leur adresse courriel. Si possible, veuillez donner avis de ces changements à l'avance. En tenant à jour les adresses courriel de vos personnes clés, vous garantissez que votre agence reçoive nos communications, par exemple les rappels d'inscription, en temps utile.

Pour toute question ou mise à jour en matière d'inscription, veuillez écrire à l'adresse CPOLicensing@Ontario.ca. Il s'agit de la façon la plus rapide d'obtenir réponse.

Cordialement,



Shane Gallagher

Registrateur des agences de recouvrement