

# Prêt sur gages et marchandises d'occasion

## Résultats des questionnaires pour le public et l'industrie

### 1.0 Résumé du projet

En 2019, le Conseil municipal d'Ottawa a demandé au personnel de la Ville d'effectuer un examen de la réglementation municipale sur les prêteurs sur gages et les magasins de marchandise d'occasion, notamment parce que le gouvernement de l'Ontario compte abroger la *Loi sur le prêt sur gages*. À l'échelle municipale, le commerce de marchandises d'occasion, y compris le prêt sur gages, est actuellement régi par l'annexe 14 du *Règlement sur les permis*.

L'examen visera à combler les lacunes créées par l'abrogation prochaine de la *Loi sur le prêt sur gages* et à étudier les options pour moderniser les exigences réglementaires. Étant donné les modèles opérationnels différents des prêteurs sur gages et des autres magasins de marchandise d'occasion, l'examen servira aussi à déterminer s'il faut opter pour des exigences de délivrance de permis propres à chacun.

Pour ce faire, on s'intéressera aux pratiques observées dans d'autres municipalités ainsi qu'aux commentaires des parties concernées et du public. Un rapport sur l'examen de la réglementation municipale, comprenant toute nouvelle recommandation relative aux politiques, devait être présenté au Comité des services communautaires et de protection et au Conseil municipal à l'automne 2020. Cependant, puisque le gouvernement de l'Ontario n'a pas encore officiellement abrogé la *Loi sur le prêt sur gages*, et que rien n'indique pour l'instant quand cette abrogation aura lieu, le personnel reporte la présentation de toutes les nouvelles recommandations à une date ultérieure. Le personnel continuera cependant de surveiller la situation, et se préparera à aller de l'avant avec les recommandations applicables, dans l'éventualité où il n'y aurait pas de changement concernant l'abrogation.

Points à l'étude :

- Règles entourant les transactions de prêt sur gages nécessaires à la protection du consommateur, notamment concernant la période obligatoire de dégage ment des gages;
- Types de marchandise d'occasion qui devraient être réglementés, et types qui devraient être exclus d'une partie ou de la totalité de la réglementation;
- Tenue d'un registre électronique et exigences de divulgation pour les exploitants qui vendent de la marchandise d'occasion achetée ou mise en gage;
- Catégories de magasins de marchandise d'occasion pouvant justifier la mise en place d'exigences de délivrance de permis différentes ou une exemption à la réglementation;
- Réglementation potentielle entourant les événements d'achat;
- Exigences, réglementation ou normes sur la délivrance de permis favorisant la protection du consommateur ainsi que la santé et la sécurité publiques.

Le présent document rassemble les résultats des questionnaires pour le public et l'industrie qui étaient disponibles en ligne de mars à juin 2020.

## **2.0 Méthodologie**

Le 12 mars 2020, deux questionnaires ont été publiés sur le site Web de la Ville d'Ottawa afin d'obtenir des renseignements et des commentaires sur le prêt sur gages et le commerce de marchandises d'occasion. Ils sont restés en ligne jusqu'au 30 juin.

Le premier questionnaire s'adressait aux propriétaires et aux exploitants de magasins de marchandise d'occasion et de prêt sur gages d'Ottawa. Ses 35 questions portaient sur les exigences provinciales et municipales actuelles ainsi que sur leurs activités générales. Ce questionnaire se trouve à l'annexe A du présent document.

Le deuxième questionnaire s'adressait au public et comprenait 21 questions au sujet de l'expérience des citoyens avec le prêt sur gages. On leur demandait également des commentaires généraux sur les magasins de marchandise d'occasion. Le questionnaire se trouve à l'annexe B.

## **3.0 Principales conclusions du questionnaire pour l'industrie**

Le questionnaire pour l'industrie a été rempli par 32 propriétaires ou exploitants d'un magasin de marchandise d'occasion ou de prêt sur gages d'Ottawa. À titre indicatif,

notons qu'il y a 86 magasins actifs détenant un permis municipal. Les participants ont répondu à des questions sur les sujets suivants : articles vendus et achetés, renseignements personnels et tenue des registres, identification, protection des consommateurs, et activités générales.

### **3.1 Articles achetés et vendus**

La Ville envisage certains changements à la réglementation entourant le commerce de marchandises d'occasion afin de limiter l'achat et la revente d'articles volés. Ainsi, le questionnaire pour l'industrie comportait une série de questions sur les méthodes d'acquisition et de revente des marchandises d'occasion et invitait les répondants à se prononcer sur le sujet des articles potentiellement volés.

#### ***Acquisition de marchandises d'occasion***

Les répondants ont indiqué qu'en général leurs marchandises d'occasion provenaient d'un achat ou d'un échange. La consignation, la mise en gage et les dons sont un peu plus rares. La majorité des articles sont acquis dans les locaux visés par les permis plutôt que dans des ventes aux enchères, des ventes-débarras ou d'autres événements.

#### ***Achat et revente***

La grande majorité des répondants ont déclaré qu'ils achetaient et revendaient au moins 100 articles par an, et près de la moitié ont dit en revendre plus de 1000 par an.

#### ***Articles volés***

En moyenne, les répondants ont indiqué qu'il était plutôt rare qu'ils suspectent qu'on leur présente un article potentiellement volé, que ce soit pour le mettre en gage ou le vendre. Dans de tels cas, il s'agit le plus souvent d'un vélo ou d'un bijou.

### **3.2 Renseignements personnels et tenue des registres**

#### ***Renseignements personnels***

Le questionnaire pour l'industrie comportait aussi des questions sur la collecte de renseignements personnels pendant les transactions. À l'heure actuelle, les prêteurs sur gages de l'Ontario sont tenus par la *Loi sur le prêt sur gages* de recueillir les

renseignements suivants sur quiconque met un article en gage : nom complet, adresse, genre, âge approximatif, taille et couleur de la peau.

Presque tous les répondants ont déclaré qu'ils recueillaient des renseignements personnels (nom, coordonnées) sur les personnes de qui ils obtiennent des marchandises d'occasion. Ils ont aussi indiqué dans une proportion semblable qu'ils prenaient des photos des articles qui entrent en leur possession, mais pas de manière systématique.

### ***Tenue de registres électroniques***

D'autres questions portaient sur la tenue d'un registre électronique des transactions, pratique qui n'est actuellement pas imposée par la *Loi sur le prêt sur gages* de l'Ontario ni par la réglementation municipale.

Environ les deux tiers des répondants ont indiqué qu'ils tenaient un registre électronique de toutes leurs transactions. Les titulaires de permis utilisent une foule de systèmes logiciels différents, certains utilisant même un système sur mesure. On a demandé aux participants s'ils étaient d'accord pour que la tenue d'un registre électronique devienne obligatoire. Les réponses étaient partagées : un peu moins de la moitié des répondants étaient en désaccord (42 %), et les autres étaient soit en accord (29 %), soit incertains (29 %), le coût étant la raison principale des désaccords et des incertitudes.

### ***Comptes rendus***

Enfin, le questionnaire pour l'industrie comprenait des questions sur le compte rendu des transactions aux autorités locales, comme les Services des règlements municipaux ou le Service de police d'Ottawa. Si la réglementation provinciale encadrant le prêt sur gages exige actuellement un rapport quotidien aux services policiers, la réglementation municipale sur le commerce de marchandises d'occasion n'impose aucune exigence du genre.

Les répondants étaient peu nombreux à favoriser l'exigence de faire un compte rendu régulier des registres électroniques aux Services des règlements municipaux ou au Service de police d'Ottawa. Quant à l'idée de ne signaler que les articles dépassant une certaine valeur de revente, un peu moins de la moitié des répondants se sont montrés réceptifs (43 %), tandis que 32 % étaient contre, et 25 % incertains. Les répondants

réceptifs à l'idée s'entendaient majoritairement pour dire que le seuil devrait être fixé à 500 \$ ou 1000 \$.

### **3.3 Identification, vérification des antécédents et inspections**

#### ***Inaptitude***

Les répondants se sont montrés confiants en leur capacité à reconnaître une personne sous l'emprise de la drogue ou de l'alcool ou autrement inapte à conclure un contrat.

#### ***Inspections***

Parmi les répondants, 71 % ont affirmé qu'ils vérifiaient que leurs marchandises d'occasion ne sont pas infestées de parasites (p. ex., punaises de lit), et 61 % ont dit qu'ils s'assuraient qu'elles sont sans danger (rappels de produits, date de péremption, etc.).

#### ***Vérification des antécédents***

La majorité des répondants n'effectuent pas de vérification des antécédents judiciaires pour les exploitants, les gestionnaires ou les employés. Ceux qui en effectuent se concentrent principalement sur les employés.

### **3.4 Protection du consommateur**

Concernant la protection du consommateur, on a demandé aux répondants s'ils étaient en faveur d'une obligation d'afficher de l'information sur le crédit-conseil dans les établissements. Parmi les 13 répondants qui ont fourni une réponse à cette question, un peu plus de la moitié étaient en désaccord, et les autres étaient soit en accord, soit incertains.

### **3.5 Activités générales**

Les autres questions portant sur divers aspects des activités des répondants n'ont pas permis de recueillir de données concluantes, puisque moins de la moitié des participants y ont répondu.

## 4.0 Principales conclusions du questionnaire pour le public

Le questionnaire pour le public a été rempli par 313 personnes dont voici le profil démographique :

Table 1 - Représentation du questionnaire pour le public

Catégorie	Réponses (%)
<b>Sexe</b>	Hommes : 27 % Femmes : 73 %
<b>Quartier</b>	Région urbaine : 59 % Région suburbaine : 34 % Région rurale : 7 %
<b>Groupe D'Age</b>	18 à 34 ans : 20 % 35 à 44 ans : 21 % 45 à 54 ans : 21 % 55 à 64 ans : 21 % 65 ans et plus : 17 %
<b>Niveau d'éducation</b>	Diplôme d'études secondaires ou moins : 12 % Diplôme d'études collégiales ou équivalent : 26 % Diplôme d'études universitaires : 62 %
<b>Langue</b>	Anglophones : 92 % Francophones : 6 % Autres : 2 %

Le questionnaire comprenait plusieurs questions sur les prêteurs sur gages ainsi que des questions plus générales sur les magasins de marchandise d'occasion.

## **4.1 Prêteurs sur gages**

Les membres du public ont été invités à parler de leurs expériences passées avec les prêteurs sur gages, plus particulièrement des transactions et de la période de dégage­ment obligatoire, laquelle est actuellement fixée par la réglementation provinciale à un an pour tous les articles mis en gage. La période de dégage­ment est le délai accordé au client pour rembourser son prêt et récupérer son article. Comme dans le questionnaire pour l'industrie, on demandait aux répondants du public s'ils sont en faveur d'une obligation pour les prêteurs sur gages d'afficher de l'information sur le crédit-conseil dans leurs établissements.

### ***Mise en gage d'un article***

La majorité des répondants ont indiqué qu'ils n'avaient jamais fait affaire avec un prêteur sur gages. Ceux qui ont déjà mis un article en gage ont le plus souvent cité le besoin urgent d'argent ou l'inaccessibilité des autres types de prêts comme raison. La plupart (57 %) des répondants ayant ainsi obtenu un prêt l'ont remboursé pendant la période de dégage­ment.

### ***Transactions de prêts sur gages***

Ce type de prêts s'accompagne de frais et de redevances que la plupart des répondants (60 %) ont déclaré ne pas avoir bien compris au moment de la transaction. À la question sur les pièces d'identité avec photo, un peu plus de la moitié des participants ont dit ne pas en avoir présenté au moment d'obtenir leur prêt, principalement parce que le prêteur sur gages n'en avait pas demandé.

### ***Période de dégage­ment***

Comme la *Loi sur le prêt sur gages* sera abrogée (à une date pour le moment indéterminée), les dispositions comme celle imposant une période de dégage­ment d'un an ne s'appliqueront bientôt plus. On a donc demandé aux répondants ce qui constituerait selon eux un délai raisonnable pour le dégage­ment des articles. La plupart ont opté pour 60 ou 90 jours.

### ***Information sur le crédit-conseil :***

Environ 80 % des répondants se sont dit en faveur d'une obligation pour les prêteurs sur gages d'afficher de l'information sur le crédit-conseil dans leurs établissements.

## **4.2 Comptes rendus et tenue des registres**

Environ 70 % des répondants estiment que les magasins de marchandise d'occasion et de prêt sur gages devraient faire un compte rendu régulier de leurs transactions aux Services des règlements municipaux, au Service de police d'Ottawa ou aux deux. Selon la grande majorité des répondants, ce compte rendu devrait comprendre les numéros de série (92 %), les caractéristiques distinctives (82 %), la description des articles (75 %) et des photos (72 %). Plusieurs répondants ont aussi noté que les éléments à inclure devraient dépendre de la valeur de l'article (rapport plus complet pour les articles de grande valeur). La majorité était d'avis que seuls certains types d'articles devraient faire l'objet d'un compte rendu, notamment les bijoux, les vélos, les appareils électroniques, les instruments de musique et les outils.

## **4.3 Inspection des marchandises d'occasion**

Le questionnaire pour le public comprenait aussi des questions sur l'inspection des articles d'occasion achetés. La majorité des répondants (64 %) ont dit qu'ils s'assuraient que ces derniers ne sont pas infestés de parasites (p. ex., punaises de lit), environ 35 % ont indiqué qu'ils vérifiaient la date de péremption applicable, et environ 25 %, les rappels de produits. Enfin, certains répondants ont aussi dit qu'ils vérifiaient que les articles sont en bon état et fonctionnent correctement.

## **5.0 Prochaines étapes**

Tous les commentaires recueillis dans ces questionnaires seront examinés et évalués par le personnel municipal de la Direction de l'élaboration des politiques publiques afin d'orienter les politiques et les recommandations finales du rapport du personnel qui sera soumis à l'approbation du Comité des services communautaires et de protection et du Conseil municipal.

## Annexe A – Questionnaire pour l'industrie

1. Quels types d'articles d'occasion vendez-vous dans votre établissement?
2. Où vous êtes-vous procuré les articles d'occasion que vous vendez dans votre établissement?
3. Environ combien d'articles acceptez-vous chaque année en guise de gage?
4. Environ combien d'articles d'occasion achetez-vous chaque année pour les revendre?
5. Environ combien d'articles d'occasion revendez-vous chaque année?
6. Demandez-vous des renseignements personnels (nom, coordonnées) aux personnes qui vous vendent des articles d'occasion, à des fins commerciales ou autres?
7. Prenez-vous des photos des articles d'occasion que vous possédez?
8. Tenez-vous actuellement un registre électronique de vos transactions?
9. Si vous avez répondu « oui » à la question précédente, comment gérez-vous électroniquement vos dossiers?
10. Seriez-vous d'accord pour que les registres électroniques deviennent obligatoires?
11. Si vous avez répondu « non » à la question précédente, pourquoi?
12. À qui croyez-vous qu'une divulgation régulière du registre électronique des transactions devrait être faite :
  - a. Les Services des règlements municipaux
  - b. Le Service de police
  - c. Les deux
  - d. Ni l'un ni l'autre
  - e. Je ne sais pas
13. Si vous avez répondu par l'affirmative à la question précédente, quelle fréquence vous semble idéale?
14. Croyez-vous que seuls les gages et les articles d'occasion dépassant une certaine valeur de revente devraient être signalés aux services policiers?
15. Si vous avez répondu « oui » à la question précédente, quelle valeur vous semble idéale?
  - a. 25 \$
  - b. 50 \$
  - c. 100 \$
  - d. Autre

16. Détenez-vous une police d'assurance responsabilité civile générale des entreprises?
17. Si vous avez répondu « oui » à la question précédente, à quel montant s'élève votre police?
18. À quelle fréquence soupçonnez-vous qu'on vous propose en gage ou veut vous vendre un article volé?
19. Si vous avez déjà soupçonné que des articles étaient volés, à quelle catégorie appartenaient-ils?
20. Quelle proportion des articles que vous acceptez en gage ou achetez ont une valeur de revente inférieure à 25 \$?
21. Quelle proportion des articles que vous acceptez en gage ou achetez ont une valeur de revente entre 25 \$ et 50 \$?
22. Quelle proportion des articles que vous acceptez en gage ou achetez ont une valeur de revente entre 50 \$ et 100 \$?
23. Quelle proportion des articles que vous acceptez en gage ou achetez ont une valeur de revente supérieure à 100 \$?
24. Croyez-vous être en mesure de reconnaître une personne qui a consommé de l'alcool ou de la drogue?
25. Croyez-vous être en mesure de reconnaître une personne qui n'est pas apte à conclure un contrat?
26. Achetez-vous des articles ou acceptez-vous des gages en dehors des locaux visés par votre permis (ventes aux enchères, ventes-débarras et autres événements)?
27. Vérifiez-vous que vos marchandises d'occasion ne sont pas infestées de parasites, par exemple des punaises de lit?
28. Vérifiez-vous que vos marchandises d'occasion sont sans danger (rappels de produits, date de péremption, etc.)?
29. Pour qui effectuez-vous une vérification de casier judiciaire?
  - a. Exploitants
  - b. Gestionnaires
  - c. Employés
  - d. Personne
30. Si vous effectuez des vérifications, de quel type s'agit-il?
31. Envoyez-vous actuellement un rapport quotidien électronique de vos transactions aux services policiers?

- 32.** Comptez-vous changer vos heures d'ouverture après l'abrogation de la *Loi sur le prêt sur gages*? Si oui, quand serez-vous ouvert?

  - a. Le dimanche
  - b. La nuit
  - c. Les jours fériés
- 33.** Seriez-vous d'accord pour afficher de l'information sur le crédit-conseil à l'intention des clients dans votre établissement?
- 34.** Après combien de temps la plupart de vos clients reviennent-ils chercher leur gage?
- 35.** Selon vous, qu'est-ce qui constitue un délai raisonnable pour venir chercher un gage?

## Annexe B – Questionnaire pour le public

1. Avez-vous déjà mis un objet en gage auprès d'un prêteur sur gages?
2. Si vous avez répondu « oui » à la question précédente, veuillez indiquer la raison pour laquelle vous avez obtenu un prêt sur gage.
3. Combien de fois avez-vous donné des biens en gage au cours de la dernière année?
4. Lorsque vous avez obtenu votre prêt sur gage, compreniez-vous les frais associés à ce prêt (p. ex., intérêts et frais d'entreposage)?
5. Avez-vous présenté une pièce d'identité avec photo pour obtenir votre prêt sur gage?
6. Si vous avez répondu « non » à la question précédente, pourquoi n'avez-vous pas présenté une pièce d'identité avec photo?
7. Si vous avez obtenu un prêt sur gage, avez-vous remboursé votre prêt et récupéré votre gage dans le délai accordé?
8. Selon vous, qu'est-ce qui constitue un délai raisonnable pour rembourser un prêt avant que le gage ne puisse être revendu?
9. Seriez-vous d'accord pour que les prêteurs sur gages doivent afficher de l'information sur le crédit-conseil bien à la vue dans leur établissement?
10. À qui croyez-vous que les magasins de marchandise d'occasion et les prêteurs sur gages devraient déclarer périodiquement les renseignements sur les articles qu'ils achètent ou acceptent en échange d'un prêt?
  - a. Les Services des règlements municipaux
  - b. Le Service de police
  - c. Les deux
  - d. Ni l'un ni l'autre
  - e. Je ne sais pas
11. Si vous croyez que la déclaration de renseignements devrait être obligatoire, quels renseignements devraient être exigés selon vous?
12. Croyez-vous que cette déclaration devrait être requise que pour certains types de marchandise?
13. Si vous avez répondu « oui », pour quel(s) type(s) de marchandise devrait-elle être requise? (Cochez tout ce qui s'applique.)
14. Si vous avez déjà acheté des marchandises d'occasion, avez-vous vérifié les éléments suivants? (Cochez tout ce qui s'applique.)
  - a. Présence de parasites (p. ex., punaises de lit)

- b. Rappels de produits
  - c. Date de péremption
  - d. Autre
- 15.** À quel genre vous identifiez-vous?
- a. Homme
  - b. Femme
  - c. Autre identité de genre
- 16.** Comment décririez-vous votre quartier?
- a. Urbain
  - b. Suburbain
  - c. Rural
- 17.** Quels sont les trois premiers caractères de votre code postal?
- 18.** À quel groupe d'âge appartenez-vous?
- a. Moins de 18 ans
  - b. 18 à 34 ans
  - c. 35 à 44 ans
  - d. 45 à 54 ans
  - e. 55 à 64 ans
  - f. 65 ans et plus
- 19.** Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint?
- 20.** Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison?
- 21.** Des catégories suivantes, laquelle représente le mieux le revenu total de votre ménage, c'est-à-dire le revenu total de tous ses membres, avant impôts?
- a. Moins de 20 000 \$
  - b. De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$
  - c. De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$
  - d. De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$
  - e. De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$
  - f. De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$
  - g. 150 000 \$ et plus