



Commentaire

Présenté

Dans le cadre des

Consultations sur le projet de Règlement modifiant le Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur, tel que publié à la page 724 de la Gazette officielle du 22 janvier 2025.

Présenté par

L'association des industries de l'automobile du Canada (AIA CANADA)

À l'attention de

L'Office de protection du consommateur et du Ministre de la Justice du Québec

Le 7 mars 2025



À propos de l'Association des industries de l'automobile du Canada

Nous représentons, soutenons et incitons l'innovation dans le secteur canadien de l'entretien et de la réparation automobile, qui représente 43,9 milliards de dollars. Nous avons des milliers de membres à travers le pays. Notre vision, nos études, nos programmes de formation et notre représentation soutiennent les secteurs de la carrosserie, des pièces et, bien entendu, de la mécanique. Nous partageons avec nos membres les pratiques exemplaires de l'industrie de l'entretien et de la réparation automobile, afin de les aider à maintenir sur la route les quelque 25,1 millions de véhicules du parc automobile canadien.

En offrant aux Canadiens tous les produits et services dont un véhicule peut avoir besoin dès sa sortie de chez le concessionnaire, comme une réparation de carrosserie ou un simple entretien, nos membres aident les véhicules à durer plus longtemps et à polluer moins, tout en assurant la sécurité des conducteurs.

L'industrie de l'entretien et de la réparation au Québec, c'est :

- 8,1 milliards de dollars annuellement;
- 6050 ateliers de réparation et d'entretien automobile;
- 1667 entreprises dans la chaîne d'approvisionnement;
- 107 396 emplois aux quatre coins de la province;
- De nombreux sièges sociaux de bannières bien connus des Québécois.

Avant-propos

À défaut de pouvoir compter sur des usines de fabrication automobile sur son territoire, le Québec s'est imposé, au fil des décennies, comme un chef de file du marché de l'entretien et de la réparation automobile, aussi connu comme étant le marché secondaire de l'automobile. Aujourd'hui, notre industrie contribue de manière significative à l'activité économique au Québec, avec un chiffre d'affaires annuel de 8.1 milliards de dollars et plus de 107 000 emplois répartis aux quatre coins de la province. L'âge moyen d'un véhicule, au Québec, étant de neuf ans, on comprend rapidement l'importance des services offerts par nos membres aux quatre coins de la province, d'autant plus que les Québécoises et les Québécois choisissent, en majorité, un garage ou un atelier indépendant pour l'entretien et la réparation de leur véhicule.



L'Association des industries de l'automobile du Canada (AIA Canada) est fière de soumettre ce commentaire au règlement. Depuis maintenant plus de 4 ans, l'AIA Canada est impliquée dans le dossier de l'obsolescence programmée et du droit à la réparation. Notre participation à l'amélioration du projet de loi 29 (loi 21) et de la réglementation qui en découle s'inscrivent dans la continuité de notre engagement et de notre participation.

L'AIA Canada tient à vous remercier pour l'attention qui sera portée à la présente, ainsi qu'à réitérer sa pleine collaboration pour la suite, et ce, au bénéfice de l'ensemble des automobilistes québécois.

Commentaire général

En octobre 2023, l'Assemblée nationale du Québec a adopté à l'unanimité le projet de loi 29 (devenu loi 21), soit la *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens*. La Loi a par la suite été sanctionnée le 5 octobre 2023.

Comme son nom l'indique, cette loi vise à favoriser la durabilité et garantir la réparabilité de plusieurs biens de consommation courants, et impose à cette fin de nouvelles exigences aux fabricants. Pour l'industrie automobile, la *Loi* prévoit notamment que ces derniers seront tenus de partager, avec le propriétaire d'un véhicule intelligent ou électrique ou un tiers mandaté en son nom, les données de conduite dudit véhicule, essentielles pour assurer son entretien et sa réparation.

La *Loi* interdit également l'usage de toute technique qui aurait pour effet de retarder ou d'empêcher volontairement le partage de ces données, oblige les fabricants à rendre disponibles les pièces, les services de réparation et les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation du bien à un prix raisonnable et que celles-ci puissent être installées à l'aide d'outils couramment disponibles, sans causer de dommage irréversible au bien.

Nous en sommes maintenant à l'étape du développement de la réglementation en lien avec cette importante loi. Un premier règlement sur les pénalités a déjà été adopté (l'automne dernier) et le principal règlement, que nous commentons aujourd'hui, vient reconnaître le vrai droit à la réparation. En affirmant les règles concernant la disponibilité des outils, le projet de règlement vient concrétiser la vision du législateur et donner les garanties nécessaires d'accès au consommateurs québécois.



Pour nos membres, il s'agit de la pierre angulaire de la mise en œuvre de la loi et l'adoption du règlement ne saurait souffrir d'aucun délais, retard ou autre mesure visant à diluer son interprétation ou son application.

Nous saluons l'exercice de consultation actuel. Toutefois, nous encourageons le gouvernement à demeurer vigilant face aux propositions de certains groupes d'intérêts ayant pour objectif de retarder la mise en œuvre de la *Loi* ou de rendre inopérantes certaines de ses dispositions, et notamment l'article 39.4.

Avant d'y aller de nos commentaires et suggestions, nous tenons donc à mettre en garde l'OPC et le gouvernement contre tout commentaire, pression ou suggestion qui viserait à diminuer la portée du règlement et irait à l'encontre de la loi et de ses intentions. Pour le domaine automobile, le projet de règlement que nous avons devant nous est extrêmement important. Il s'agit de la reconnaissance pleine et entière du principe de droit à la réparation et de la protection du consommateur en ce qui a trait à sa liberté en matière d'entretien et de réparation.

Commentaires spécifiques

Au cours des dernières années, le gouvernement du Québec a posé des gestes importants afin d'augmenter le nombre d véhicules hybrides et électriques sur nos routes. L'adoption de la *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens* est l'une des mesures les plus déterminantes à ce chapitre, considérant qu'elle permettra de remédier au principal angle mort de la nécessaire transition vers l'électrique : l'offre largement insuffisante en matière d'entretien et de réparation automobile.

Les voitures sont désormais de véritables ordinateurs sur quatre roues et la réglementation voulant s'adapter à l'ère moderne est parfaitement justifiée.

1. Définition d'un outil couramment disponible

Le projet de règlement propose que pour être considéré comme « couramment disponible », un outil doit soit être fourni gratuitement au moment de l'achat du bien, soit être accessible en ligne ou en magasin à un prix raisonnable et dans un délai raisonnable.

L'AIA Canada accueille favorablement la clarification des critères de disponibilité, mais tient à souligner quelques enjeux. Premièrement, la notion de délai raisonnable doit être définie en fonction des intérêts des consommateurs et des acteurs de l'entretien et de la réparation, plutôt que selon la convenance des manufacturiers. L'accès aux outils



nécessaires ne doit pas être soumis à des délais excessifs ou arbitraires qui limiteraient la capacité des ateliers indépendants à effectuer les réparations en temps opportun.

Deuxièmement, l'AIA Canada tient à rappeler que si l'exigence d'un prix raisonnable est compréhensible, il est impératif que ce prix n'introduise pas une barrière artificielle à l'accès aux outils essentiels. En effet, certains manufacturiers ont dans le passé tenté de contourner les obligations réglementaires en fixant des coûts prohibitifs sur des outils spécialisés ou des logiciels indispensables aux réparations.

2. Obligation de divulgation pour les fabricants et les commerçants

L'obligation pour les fabricants d'indiquer clairement la garantie de disponibilité des pièces de rechange, des services de réparation et des renseignements nécessaires à l'entretien est une avancée importante. Toutefois, dans le secteur automobile, cette obligation doit être précisée afin d'inclure explicitement l'accès aux données du véhicule et aux informations de diagnostic.

L'AIA Canada insiste sur le fait que ces données doivent appartenir au propriétaire du véhicule et être accessibles aux réparateurs indépendants sans restrictions indues. Il ne faudrait pas que les manufacturiers invoquent des considérations de sécurité ou de protection des consommateurs pour restreindre cet accès de manière abusive.

De plus, concernant les délais de disponibilité, il est essentiel de garantir une mise à disposition immédiate et permanente des informations d'entretien et de réparation, incluant les manuels et guides techniques. En ce qui concerne les pièces de rechange, une période minimale de disponibilité de 10 ans après la mise en marché du véhicule, que ce soit pour des pièces d'origine ou des équivalents, doit être inscrite clairement dans le règlement. Nous accepterions aussi une levée des brevets empêchant la copie ou la reproduction des pièces.

Bien entendu, les véhicules vendus au Québec sont pourvus d'une garantie, plus ou moins longue, qui couvre plusieurs pièces et fonctions du véhicule. Cet argument pourrait être utilisé par les manufacturiers pour restreindre l'accès aux données, du moins le temps de la durée de la garantie. Cet argument ne fonctionne pas pour trois raisons.

Premièrement, plusieurs pièces sont hors-garantie et font partie des « hasards de la route ». On peut penser aux pneus, au pare-brise et à la majorité des pièces de carrosseries. Théoriquement, un consommateur peut en avoir besoin aussitôt que le véhicule quitte le terrain du concessionnaire. Deuxièmement, plusieurs éléments



peuvent limiter ou éliminer la garantie sur un véhicule. Il ne serait alors pas sécuritaire qu'un consommateur ne puisse pas aller à l'atelier de réparation de son choix. Troisièmement, la durée des garanties varie d'un véhicule à l'autre, et il serait compliqué d'avoir un règlement s'appliquant différemment dépendant du type de véhicules. Il vaut donc mieux donner l'accès rapidement, de manière ouverte et transparente.

Notez que l'AIA Canada demande à ce que les données disponibles dans une autre juridiction, aux États-Unis par exemple, soient également pleinement disponibles et accessibles au Québec. Il ne ferait aucun sens que des données accessibles ailleurs soient limitées dans leur disponibilité au Québec. Les pratiques actuelles, qui font, par exemple, que Mercedes-Benz rende les données disponibles au Massachussetts mais pas au Canada, doivent cesser. Le projet de règlement va dans le bon sens là-dessus, mais pourrait l'exprimer plus explicitement.

Enfin, il est une évidence pour l'AIA Canada que tous les biens à l'article 38.1 et aux autres articles tiennent compte des véhicules automobiles. Toute pièce de réglementation sur l'accès aux outils couramment disponible ne saurait exclure quelque type de véhicule personnel que ce soit.

3. Restrictions des pratiques limitant la réparabilité

L'interdiction de pratiques rendant plus difficile la réparation est une mesure essentielle. Toutefois, l'AIA Canada souhaite mettre en garde contre les abus potentiels des exceptions prévues au règlement.

Le projet de règlement autorise certaines restrictions à la réparabilité si elles sont justifiées par des impératifs de sécurité ou des obligations légales. Or, l'expérience du secteur automobile montre que certains manufacturiers ont eu recours à des justifications de sécurité exagérées pour limiter l'accès aux données et outils de réparation, notamment pour les véhicules électriques ou les systèmes de clés électroniques. On le voit, notamment, dans le cadre des débats sur le vol des véhicules ou encore la copie des clés permettant la mise en marche du véhicule.

Il est donc primordial que toute exception invoquée fasse l'objet d'une justification détaillée et d'une évaluation rigoureuse par les autorités concernées, afin d'éviter un contournement des objectifs du règlement.

Il est aussi à noter que les ateliers d'entretien et de réparation s'occupent de plusieurs types de véhicules et de marques. Il est important que le partage des outils



couramment disponibles n'inclût pas de restrictions ou d'exclusivités en lien avec une marque de véhicule ou un modèle précis. Par conséquent, les outils universels, ou quasi-universels, qui permettent de travailler sur plusieurs types de véhicule, que ce soit ceux de Bosch, Snap-on ou de toute autre marque, ne doivent pas être limités. Comme ce sont des tiers qui fabriquent plusieurs des outils permettant d'accéder aux données des manufacturiers, il faut bien évidemment ne pas les restreindre.

Notez que les membres de l'AIA Canada ne demandent à avoir accès qu'aux données et outils nécessaires pour l'entretien et la réparabilité des véhicules et des pièces de véhicules. Ils ne demandent pas l'accès aux autres données de conduite qui peuvent être collectées par le véhicule tels que, mais n'étant pas limité aux, habitudes de conduites, durée des trajets, etc.

4. Exemptions prévues

Le règlement prévoit que les commerçants publiant en ligne toutes les informations requises de manière visible et imprimable pourront être exemptés de certaines obligations de divulgation en magasin.

Dans le secteur automobile, où l'achat de véhicules et de pièces se fait souvent via des concessionnaires physiques, cette exemption a un impact limité. Toutefois, l'AIA Canada souligne que l'accès aux données de réparation et d'entretien ne devrait pas être conditionné à un emplacement physique spécifique. L'obligation doit porter sur la disponibilité effective des informations, qu'elles soient hébergées en ligne ou accessibles autrement.

Nous recommandons donc que le règlement clarifie que l'origine ou le mode de diffusion des données importe peu, du moment que les consommateurs et les réparateurs indépendants puissent y accéder librement et sans entraves.

L'AIA Canada se réjouit de l'inclusion de la notion de mandataire pour assurer la réparabilité. Cet ajout est bénéfique puisqu'il clarifie que les ateliers de réparation qualifiés doivent être reconnus comme des entités légitimes ayant accès aux outils et informations nécessaires.

L'AIA Canada accueille positivement l'alinéa a de l'article 2 qui se lit comme suit :

- a) le seul moyen de protéger le consommateur ou son mandataire d'un risque grave, sérieux, direct et immédiat pour sa sécurité, sauf si ce mandataire est une personne qui fournit des services de réparation ou d'entretien de biens dans le cadre de l'exploitation d'une entreprise;



Cet alinéa est très important. En effet, il vient confirmer qu'un manufacturier ne pourra, en aucun cas, exclure les mandataires sérieux et responsables dans le partage des données pour l'entretien et la réparation des véhicules. Nous encourageons à maintenir cette partie du règlement qui est essentielle à la protection des consommateurs.

De plus, cette précision permet de distinguer les mandataires d'une manière qui, pour l'instant, est adéquate. Il faut noter que les techniciens des ateliers de réparation de nos membres sont tous formés et accrédités correctement et qu'ils sont soumis aux mêmes exigences que les mécaniciens qui travaillent chez les concessionnaires, par exemple.

Enfin, les entreprises légitimes sont faciles à identifier, étant donné que les entreprises sont inscrites au Registre des entreprises du Québec et que le code d'activité approprié est indiqué.

5. Entrée en vigueur

Le règlement est censé entrer en vigueur le 5 octobre 2025. L'AIA Canada insiste sur l'importance de maintenir cette date et exhorte l'OPC à ne pas céder aux pressions de certains manufacturiers qui pourraient plaider pour des délais supplémentaires sous prétexte de complexité d'implantation.

Le secteur automobile a déjà démontré sa capacité à s'adapter aux nouvelles réglementations, et le droit à la réparation est une nécessité urgente pour assurer la durabilité et l'accessibilité des véhicules au Québec.

6. Aspects économiques

L'analyse d'impact réglementaire montre que le projet de règlement n'aurait pas d'impact économique et financier négatif pour le gouvernement. Par contre, l'analyse néglige les impacts positifs sur l'industrie et l'emploi au Québec.

Les manufacturiers de véhicules sont en Ontario, aux États-Unis ou ailleurs dans le monde. Mais l'industrie de l'entretien et de la réparation, qui sert les consommateurs d'ici, est au Québec. En mettant en place le règlement, tel que proposé, c'est un geste de soutien à notre économie qui est fait. En plus de protéger les consommateurs, et leur donner accès à des services transparents et souvent moins chers, le projet de règlement se trouve à faire la promotion d'entreprises québécoises et ce, dans chaque région.



Alors que l'on parle de plus en plus d'achat local et de permettre aux consommateurs de choisir avec qui ils veulent faire affaire, il est important de prendre en compte les aspects économiques positifs du projet de règlement.

Conclusion

L'AIA Canada soutient globalement l'esprit du projet de règlement et salue les avancées qu'il propose. Toutefois, nous recommandons :

- Une vigilance accrue quant à la définition des délais et des coûts raisonnables pour l'accès aux outils et aux données de réparation.
- Une vigilance afin de s'assurer du maintien des véhicules (voitures) dans tout règlement opérationnalisant la loi.
- Une garantie explicite que les informations de diagnostic et de réparation appartiennent aux propriétaires des véhicules et doivent être accessibles aux réparateurs indépendants.
- Une limitation stricte des exceptions invoquées pour restreindre la réparabilité, avec une obligation de justification détaillée.
- Le maintien de l'entrée en vigueur au 5 octobre 2025 sans report.

En prenant en compte ces recommandations, le règlement pourra pleinement remplir son objectif de favoriser la réparabilité des biens de consommation, au bénéfice des consommateurs et de