



Le projet de loi n° 29 :

Un projet de loi gagnant-gagnant pour les automobilistes du Québec et les entreprises locales d'entretien et de réparation de véhicules

**Mémoire présenté à la Commission de l'économie et du travail de
l'Assemblée nationale du Québec**

Dans le cadre des consultations sur le projet de loi n° 29 protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens

**Par
Belron Canada inc. / Lebeau Vitres d'autos^{MD}**

15 septembre 2023

Sommaire exécutif

Belron Canada Inc. (« Belron Canada ») et ses bannières Lebeau Vitres d'autos^{MD} (« Lebeau ») et DURO Vitres d'autos^{MD} (« DURO ») sont des acteurs clés du marché secondaire de l'automobile au Québec, exploitant 90 centres de services à l'échelle de la province, dont plusieurs sont détenus par des franchisés propriétaires de PME. Bon nombre des succursales Lebeau et DURO sont situées en région rurale ou éloignée, desservant des collectivités pour lesquelles l'accès à un concessionnaire automobile n'est pas possible à distance raisonnable.

Nos équipes et nos franchisés à l'échelle du Québec sont témoins quotidiennement des enjeux dont sont victimes les consommateurs-automobilistes en lien avec la réparation et l'entretien de leurs véhicules. L'implantation du droit de réparer au Québec incarné par le projet de loi n° 29 viendra corriger plusieurs des pratiques sous-jacentes aux mauvaises expériences vécues par les consommateurs.

Nous soutenons sans réserve l'adoption du projet de loi n° 29.

Comme chef de file du Québec en matière de réparation et remplacement de pare-brise, de même qu'en matière de recalibration des caméras avant des systèmes avancés d'aide à la conduite (SAAC), nous témoignons de l'impact négatif de certaines pratiques des fabricants automobiles. Ceux-ci privent les centres de services indépendants spécialisés en entretien et réparation de véhicules d'un accès équitable aux données relatives au véhicule et à ses pièces de remplacement – au détriment des consommateurs. Ils implantent également des barrières administratives, financières et technologiques pour les services de recalibration des caméras des SAAC - dont font les frais les automobilistes.

Nous formulons trois recommandations aux membres de la Commission de l'économie et du travail chargée d'étudier le projet de loi n° 29 :

1. **Adopter le projet de loi dans les meilleurs délais** : le Québec a une occasion unique de faire figure de référence en matière de protection de l'intérêt des consommateurs et des automobilistes en implantant le droit de réparer.
2. **Amender certains articles par souci de clarté et afin d'éviter des enjeux d'interprétation** : le projet de loi n° 29 est le fruit d'un travail rigoureux et le texte proposé intègre de manière adéquate les dispositions nécessaires à l'adoption du droit de réparer. Quatre ajustements mineurs sont proposés.
3. **Revoir l'échéancier de mise en application du projet de loi** : les échéanciers de mise en application prévoient des délais allant jusqu'à deux ans, ce qui nous apparaît trop long.

Le projet de loi n° 29 est une initiative législative gagnante pour les consommateurs automobilistes et gagnante pour les entreprises du marché secondaire de l'automobile.

Table des matières

Sommaire exécutif	2
À propos de Belron Canada	4
Une offre de service de qualité et de proximité à l'échelle du Québec	4
Une solide présence à l'échelle mondiale	4
Le droit de réparer dans le secteur de l'automobile	5
Une industrie marquée par l'évolution technologique	5
Quoique caduque aujourd'hui, l'accord volontaire CASIS aurait pu fonctionner s'il avait connu une plus grande adhésion	5
Des enjeux propres au secteur de la vitre d'auto	6
Le partage de données relatives aux pièces de remplacement de pare-brise	6
Les barrières à la recalibration de la caméra avant des systèmes avancés d'aide à la conduite	7
La modernisation de la LPC ; un gage de pérennité pour les PME	8
Recommandations	9
Adopter le projet de loi dans les meilleurs délais.....	9
Amender certains articles par souci de clarté et afin d'éviter des enjeux d'interprétation ...	9
Revoir l'échéancier de mise en application du projet de loi	11
Conclusion	12
Contacts	13

À propos de Belron Canada

Une offre de service de qualité et de proximité à l'échelle du Québec

Belron Canada est l'une des plus importantes entreprises du secteur de l'automobile au pays et au Québec, exploitant à l'échelle de la province un réseau de plus de 90 centres de services corporatifs et franchisés opérant sous les bannières Lebeau Vitres d'autos^{MD} (« Lebeau ») et DURO Vitres d'autos^{MD} (« DURO »).

Lebeau, fondée en 1947, offre des services de réparation et de remplacement de pare-brise, ainsi que des services de recalibration de la caméra avant des systèmes avancés d'aide à la conduite (SAAC) – des fonctionnalités désormais offertes sur la quasi-totalité des nouveaux véhicules vendus au Québec.

En plus d'assurer une couverture importante en région urbaine, nos bannières sont aussi implantées depuis des décennies dans des villes comme Fatima aux Iles-de-la-Madeleine, Gaspé, Val d'Or, Sept-Îles, Roberval, Rouyn-Noranda ou La Pocatière, soit des communautés où la majorité des constructeurs automobiles n'ont pas de concessionnaire.

Belron Canada est un partenaire de choix des assureurs automobiles, des entreprises exploitant des flottes de véhicules, ainsi que de plus de 200 autres commerçants et ateliers indépendants à l'échelle du Québec qu'on approvisionne en pièces de vitre automobile et en produits connexes.

Une solide présence à l'échelle mondiale

Présent à l'échelle de 37 pays, Belron est le plus important réparateur et installateur de vitres d'autos dans le monde et le premier joueur de la recalibration des systèmes avancés d'aide à la conduite.

À ce chapitre, Belron assure une participation active partout dans le monde afin de soutenir la mise en œuvre des dispositions législatives et réglementaires relatives au droit de réparer dans le secteur automobile.

Le droit de réparer dans le secteur de l'automobile

Une industrie marquée par l'évolution technologique

Voilà près de 125 ans que des véhicules roulent sur les routes du Québec¹. C'est aussi depuis cette même époque que des besoins de réparation et d'entretien des automobiles existent. Depuis près d'un siècle, de tels services sont offerts par des concessionnaires automobiles et par un vaste éventail de garages et de centres de service indépendants spécialisés notamment en mécanique, carrosserie et peinture, ainsi qu'en réparation et remplacement de pare-brise.

Au fil des décennies, la technologie des véhicules automobiles n'a cessé de progresser, et avec celle-ci, la multiplication du nombre de pièces et de composantes. Désormais, la technologie automobile est telle que nous pouvons comparer un véhicule à un ordinateur sur roues. D'ailleurs, la grande majorité des nouveaux véhicules vendus au Québec sont désormais équipés de systèmes avancés d'aide à la conduite (SAAC). Plusieurs pays ont désigné ces fonctionnalités obligatoires ou ont considéré de le faire, dont le Canada².

Pour les automobilistes et les consommateurs, ces progrès technologiques importants contribuent au rendement, au confort, à l'efficacité et à la sécurité des véhicules. Les entreprises spécialisées en entretien et réparation de véhicules se sont adaptées au fil des années en acquérant de nouveaux outils de diagnostic, en investissant massivement dans la formation de leurs experts techniques et en demeurant à l'affût de l'évolution des préalables imposés par les fabricants automobiles.

Quoique caduque aujourd'hui, l'accord volontaire CASIS aurait pu fonctionner s'il avait connu une plus grande adhésion

Face à cette évolution, l'Association canadienne des constructeurs de véhicules (ACCV), Constructeurs mondiaux d'automobiles du Canada, l'Association canadienne des professionnels de l'automobile et l'Association des industries de l'automobile du Canada ont conclu en 2009 un accord volontaire ayant pour objectif de garantir que les constructeurs automobiles partageraient les informations relatives à l'entretien et la réparation des véhicules avec le marché secondaire de l'automobile (ateliers et centres de services indépendants) à un niveau équivalent à ce qui est mis à la disposition des concessionnaires agréés.

¹ Société Histoire Canada et Centre d'histoire de Montréal,

² Transport Canada, <https://tc.canada.ca/fr/services-generaux/consultations/contexte-systemes-aide-conduite>

Le succès d'une telle démarche volontaire dépendait de l'adhésion de tous les fabricants, de la capacité des fabricants de faire évoluer l'accord au fur et à mesure de l'introduction des nouvelles technologies, de même que de l'engagement des parties à faire primer l'intérêt des automobilistes.

Malheureusement, ces conditions n'ont pas été atteintes et l'entente est désormais désuète :

- Elle ne facilite pas le partage de données relatives aux pièces de remplacement pour les pare-brise, les vitres automobiles ou les moulures ;
- Elle n'empêche pas la mise en place de barrières administratives, technologiques ou financières pour empêcher ou rendre difficile l'accès aux données du véhicule à des entreprises de réparation et d'entretien qui ne sont pas des concessionnaires ;
- Elle ne prévient pas les comportements observés et rapportés à répétition par les consommateurs à l'effet que les concessionnaires « obligent » la réparation ou l'entretien du véhicule chez les concessionnaires, ou imposent le recours aux pièces d'origine pour les véhicules loués à long terme, alors qu'aucune raison ne justifie ces contraintes ;
- Les nouveaux fabricants, comme Tesla, Rivian ou Vinfast, pour n'en nommer que quelques-uns, ne sont pas tenus de respecter cette entente.

Des enjeux propres au secteur de la vitre d'auto

Le partage de données relatives aux pièces de remplacement de pare-brise

Lorsqu'un client prend rendez-vous pour un remplacement de pare-brise, le centre de service doit commander la bonne vitre. Ça semble anodin, mais c'est loin de l'être. En effet, avec la multiplication des fonctionnalités (détecteur de pluie, pare-brise chauffant, rétroaffichage de la vitesse dans le pare-brise, pare-brise doté d'une bande teintée anti-soleil, etc.), le nombre de pare-brise différents pour le même véhicule, du même modèle et de la même année peut facilement atteindre dix, quinze ou même trente³.

Les concessionnaires sont les seuls à avoir la capacité d'identifier le bon numéro de pièce du véhicule à partir du numéro d'identification du véhicule (NIV). Les ateliers et centres de service indépendants, comme Lebeau et DURO, sont contraints de trouver des moyens alternatifs pour identifier la bonne pièce, et doivent souvent se rabattre sur l'achat et la livraison de plus d'une vitre, voire parfois trois, et de retourner ensuite à l'entrepôt les pièces inutilisées.

³ Données internes, Belron Canada inc.

Contraint de devoir assumer des pertes opérationnelles et financières importantes en raison de ces contraintes, Belron Canada a investi pour ses bannières dans le développement d'un outil technologique doté d'un algorithme capable de prédire avec un degré de certitude relative le numéro de pièce le plus probable selon l'historique d'entretien du véhicule. La réalité est que dans 30% des cas, la mauvaise pièce a été livrée et que nous ne pouvons refiler cette responsabilité aux automobilistes.

Le développement de cet outil a requis un investissement initial important et implique des dépenses annuelles significatives puisqu'il doit être constamment mis à jour alors que des centaines de nouveaux modèles et versions de véhicules sont commercialisés annuellement au Canada.

Les fabricants automobiles conservent jalousement les données relatives aux pièces de vitre automobile pour inciter les clients à faire affaire avec les concessionnaires, ou dans d'autres cas pour rendre plus difficile la réparation et l'entretien de son véhicule auprès d'un autre garage de confiance. Pour les consommateurs, cela peut se traduire par des expériences client moins agréables et souvent, par des coûts additionnels.

Le projet de loi n° 29 vient corriger de manière efficace cet enjeu par l'article 4 du projet de loi, modifiant l'article 39.4 de la LPC, en permettant l'accès gratuit aux données du véhicule au propriétaire, locataire à long terme, ou au mandataire à des fins de diagnostic, d'entretien et de réparation. Nous soutenons vivement cette disposition, qui s'inscrit directement dans l'intérêt des consommateurs et d'une offre de services automobiles dans les régions du Québec.

Les barrières à la recalibration de la caméra avant des systèmes avancés d'aide à la conduite

Depuis quelques années, un nombre très important de véhicules sont dotés de systèmes avancés d'aide à la conduire (SAAC), un ensemble de fonctionnalités qui peut notamment inclure le régulateur de vitesse adaptatif, l'alerte de franchissement de ligne, l'aide au stationnement, etc. Ces systèmes fonctionnent entre autres grâce à une caméra située derrière le rétroviseur.

Selon les instructions des fabricants automobiles, la recalibration de la caméra avant des SAAC est nécessaire à la suite d'un remplacement de pare-brise, ce qui explique le caractère hautement complémentaire de ces deux services aux automobilistes. Conséquemment, les entreprises spécialisées en remplacement de pare-brise, dont Lebeau et DURO, se sont procuré au cours des années l'équipement, les logiciels et les cibles pour réaliser ces procédures de recalibration.

Pour réaliser adéquatement une recalibration, le technicien doit pouvoir se brancher à l'ordinateur de la voiture par le branchement OBD-II. Dernièrement, les fabricants automobiles ont implanté des mécanismes pour empêcher les entreprises du marché secondaire de l'automobile de le faire, ou les obliger à payer des frais d'accès pour obtenir un code unique, ou mettre en place d'autres obstacles pour compliquer la réparation et l'entretien des véhicules au détriment du consommateur.

Le projet de loi n° 29 vient corriger de manière efficace cet enjeu par l'article 4 du projet de loi, modifiant l'article 39.4 de la LPC, en permettant l'accès gratuit aux données du véhicule au propriétaire, locataire à long terme, ou au mandataire à des fins de diagnostic, d'entretien et de réparation, de même que par l'article 14 du projet de loi, qui vient empêcher un fabricant de recourir à une technique ayant pour effet de rendre plus difficile pour son propriétaire, locataire à long terme ou le mandataire de ceux-ci d'avoir accès aux données de l'automobile à des fins de diagnostic, d'entretien ou de réparation ». Nous soutenons vivement ces dispositions, qui s'inscrivent directement dans l'intérêt des consommateurs et d'une offre de services automobiles dans les régions du Québec.

La modernisation de la LPC ; un gage de pérennité pour les PME

Pour les centres de services du marché secondaire de l'automobile, dont les dizaines de PME qui exploitent à titre de franchisés une succursale Lebeau au Québec, une modernisation de la LPC est directement liée à leur capacité de continuer à répondre adéquatement aux besoins des clients pour l'avenir et de maintenir une offre de service nécessaire – notamment dans les régions rurales du Québec où les concessionnaires ne sont pas nécessairement présents.

Les entreprises du marché secondaire sont entièrement prêtes à défrayer les coûts à la juste valeur marchande des informations, outils et pièces issues des fabricants automobiles, mais dénoncent les conditions et pratiques commerciales qui limitent le choix des consommateurs et l'accès à des services de réparation et d'entretien de proximité.

En modernisant la LPC, des entreprises comme la nôtre pourront assurer leur pérennité et continuer d'offrir des services de qualité, accessibles, sécuritaires et à prix raisonnables aux consommateurs, tout en protégeant les emplois stables et de qualité dans les collectivités locales éloignées où nous sommes présents.

Recommandations

Adopter le projet de loi dans les meilleurs délais

Comme en Europe, au sein de certains états américains et de quelques autres juridictions, le moment est venu ici au Québec d'instaurer un vrai droit de réparer pour les consommateurs.

Ce n'est pas logique, ni raisonnable, ni avantageux du point de l'environnement d'acheter un bien aussi dispendieux qu'un véhicule et de ne pas pouvoir le faire réparer ou entretenir à l'endroit de son choix, avec les pièces certifiées de son choix, et de ne même pas pouvoir y faire recalibrer la caméra de son système d'aide à la conduite.

Le projet de loi n° 29 est une initiative législative gagnante-gagnante pour les consommateurs et les entreprises du marché secondaire de l'automobile. Son adoption témoignera du leadership du législateur québécois et sera assurément remarquée et citée à l'échelle mondiale.

Dans ce contexte, il nous apparaît essentiel de ne pas ouvrir la porte à des mécanismes de contournement des nouvelles mesures législatives par les fabricants, ni à l'introduction d'exceptions.

Amender certains articles par souci de clarté et afin d'éviter des enjeux d'interprétation

Après une analyse exhaustive des nouvelles dispositions législatives introduites par le projet de loi en matière de protection du consommateur dans le secteur de l'automobile, nous recommandons quatre ajustements mineurs qui permettront une clarté accrue et d'éviter des enjeux d'interprétation relativement au droit de réparer des consommateurs.

1. L'article 3 du projet de loi vient modifier la *Loi sur la protection du consommateur* en insérant l'article 38.1. Parmi les biens neufs qui font l'objet d'un contrat de vente ou de louage à long terme devrait inclure les automobiles.

« 38.1. Les biens neufs suivants qui font l'objet d'un contrat de vente ou de louage à long terme comportent une garantie de bon fonctionnement du bien : une cuisinière, un réfrigérateur, un congélateur, un lave-vaisselle, une machine à laver, un sèche-linge, un téléviseur, un ordinateur de bureau, un ordinateur portable, une tablette électronique, un téléphone cellulaire, une console de jeu vidéo, un climatiseur, une thermopompe, **une automobile** et tout autre bien déterminé par règlement. »

2. L'article 4 du projet de loi vient modifier la *Loi sur la protection du consommateur* en remplaçant l'article 39. Au premier alinéa, par souci d'uniformisation par rapport aux autres dispositions du projet de loi, nous recommandons l'ajout suivant :

« 39. Si un bien qui fait l'objet d'un contrat est de nature à nécessiter un travail d'entretien, les pièces de rechange, les services de réparation et les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation de ce bien, y compris, le cas échéant, les logiciels de diagnostic et leurs mises à jour, doivent être disponibles au propriétaire du bien, son locataire à long terme ou au mandataire de ceux-ci pendant une durée raisonnable après la conclusion du contrat. »

L'article 4 du projet de loi vient modifier la *Loi sur la protection du consommateur* en insérant l'article 39.5. Selon son libellé actuel, cet article pourrait facilement être exploité par les concessionnaires (ou tout autre commerçant ne faisant pas affaire dans le marché secondaire) pour échapper à l'obligation prévue à l'article 39 de rendre disponibles les pièces de rechange, les services de réparation et les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation de ce bien. De fait, le commerçant n'aurait qu'à offrir de réparer lui-même le bien et ce faisant, contournerait l'article 39. Nous recommandons donc la suppression de l'article 39.5.

3. L'article 9 du projet de loi vient modifier la *Loi sur la protection du consommateur* en insérant l'article 150.9.1. Les alinéas a) et b) entrent en contradiction, dans la mesure où l'alinéa b) vient interdire la pratique prévue comme mesure d'exception à l'alinéa a) et restreindre le droit de réparer du consommateur. Pour cette raison, nous recommandons le retrait de l'exception prévue à l'alinéa a) :

« 150.9.1. Est interdite, dans un contrat de louage à long terme, la stipulation qui permet au commerçant d'exiger :

a) des frais pour le motif que la nature ou la qualité d'une pièce ou d'une composante installée dans le cadre du service normal d'entretien ne satisfait pas le commerçant, à moins que le contrat ne prévienne expressément que le bien ne peut être remis qu'avec une composante d'une nature ou d'une qualité déterminée; »

Au-delà de ces ajustements mineurs, il importe de préciser que le texte du projet de loi est le fruit d'une longue réflexion, de consultations exhaustives et d'une démarche rigoureuse. Pour ces motifs, nous demandons au Législateur de ne pas amender, diluer ou réduire la portée des autres articles du projet de loi qui concernent le secteur de l'automobile.

Dans leur ensemble, les amendements proposés à la *Loi sur la protection du consommateur* introduisent des mesures de protection accrues dans l'intérêt des consommateurs qui sont essentiels en matière d'accès, de contrôle contre des prix excessifs, de maximisation de la durée des biens, et de libre concurrence.

Des groupes pourraient tenter de faire croire que la sécurité des données automobiles est compromise par certaines dispositions. Bien que la sécurité des données soit importante pour les consommateurs et pour les entreprises, cet argument n'est pas lié à la mesure du droit de réparer. D'une part, ce sont les propriétaires des véhicules et des locataires à long terme qui sont propriétaires des données du véhicule et qui peuvent accorder l'accès au mandataire de leur choix. D'autre part, il appartient aux fabricants de prévoir des mécanismes technologiques pour protéger les données des consommateurs qui pourraient être confidentielles, de celles qui sont requises dans le cadre du diagnostic, de la réparation et de l'entretien normal d'un véhicule. Nous invitons le Législateur à ne pas se laisser méprendre par un argument de sécurité de données ou de cybersécurité.

[Revoir l'échéancier de mise en application du projet de loi](#)

L'article 37 du projet de loi prévoit l'échéancier d'entrée en vigueur de plusieurs des articles amendés ou édictés de la *Loi sur la protection du consommateur*.

Nous sommes d'avis que de prévoir une entrée en vigueur de certains articles jusqu'à deux ans après la sanction du projet de loi est trop long et croyons que l'ensemble des articles du projet de loi devraient être en vigueur au maximum douze mois après la sanction.

Conclusion

Le droit de réparer que confère le projet de loi n° 29 est une mesure nécessaire pour protéger les consommateurs et les PME, qui font partie intégrante du secteur du marché secondaire de l'automobile.

Trop nombreux sont aujourd'hui les fabricants automobiles qui mettent un frein au travail des réparateurs en les empêchant de bien effectuer leur travail par une limitation de l'accès aux informations du véhicule ou des pièces de remplacement. Ce sont les consommateurs-automobilistes qui font les frais de ces mesures, à coût d'expériences désagréables et de frais additionnels injustifiés.

Le projet de loi n° 29, l'une des premières pièces législatives à protéger le droit de réparer dans le monde, allie innovation et nécessité. En plaçant les intérêts des consommateurs québécois de l'avant, il donne une voix aux PME d'ici en poussant au développement économique local.

Pour toutes les avancées qu'elle représente pour le Québec, sa population et son économie, Belron Canada est fier de soutenir l'adoption du projet de loi n° 29.

Contacts

Michel Savard
Président
Belron Canada inc.
MSavard@BelronCanada.com
514 346-2886

Corinne Lagueux
Directrice, affaires juridiques et corporatives
Belron Canada inc.
CLagueux@BelronCanada.com
514 999-1883

Hugues Mousseau
Consultant en affaires publiques
hmousseau@heyco.ca
514 945-8358