

Montréal, le 9 avril 2025

Denis Marsolais
Président
Office de la protection du consommateur
400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4

PAR COURRIEL

Objet : Lettre de la FCEI sur le projet de règlement visant à encadrer les pénalités en cas de réservations fantômes dans les restaurants.

Monsieur le Président,

La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) est le plus grand regroupement de petites et moyennes entreprises (PME) comptant 100 000 membres, dont 22 000 au Québec. Notre organisation est interpellée par tout ce qui touche la croissance et l'essor des PME, qui œuvrent dans tous les secteurs d'activité et sont présentes dans toutes les régions du Québec. La FCEI compte plus de 1870 membres dans le secteur de la restauration et de l'hébergement, les principales entreprises touchées par le projet de règlement.

La FCEI accueille favorablement le projet de règlement¹ visant à encadrer les pénalités en cas de réservations fantômes dans les restaurants. Ce sujet, qui touche de manière significative la rentabilité des entreprises du secteur, est au cœur des préoccupations de nos membres. En effet, un sondage mené auprès de ces derniers a révélé que plus de la moitié des propriétaires de PME québécoises (53 %) et 77 % des propriétaires de PME dans le secteur de l'hébergement et de la restauration soutiennent que les propriétaires de bars et de restaurants devraient être autorisés à exiger un dépôt à l'avance pour les réservations². Cela représente une demande de longue date de notre organisation³ et, à ce titre, nous saluons cette initiative.

¹ Gouvernement du Québec, *Projet de règlement*, Gazette No. 12 du 19-03-2025 Page : 1465. Consultation en ligne : https://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/fileadmin/gazette/pdf_encrypte/lois_reglements/2025F/85154.pdf

² FCEI. *Repenser la Loi sur la protection du consommateur : mieux l'adapter aux réalités des PME tout en préservant la protection élevée des consommateurs*, septembre 2023. Consultation en ligne : <https://www.cfib-fcei.ca/hubfs/research/reports/2023/2023-09-repenser-loi-sur-protection-consommateur-fr.pdf>

³ FCEI. *Travaillons ensemble pour simplifier la vie des entreprises*, janvier 2024. Consultation en ligne : <https://www.cfib-fcei.ca/hubfs/advocacy/pdf/2024/2024-01-memoire-projet-loi-omnibus-fr.pdf>

Le projet de règlement arrive à un moment crucial pour le secteur. D'après les données annualisées du Baromètre des affaires^{MD} pour le Québec de la FCEI⁴, l'indice de confiance du secteur de la restauration et de l'hébergement reste l'un des plus bas de tous les secteurs économiques. En 2024, l'indice de confiance était de 49, ce qui représente une baisse de 6,2 points par rapport à l'année dernière. Quand l'indice atteint 65, l'économie roule à plein régime. En outre, les principales contraintes à la croissance de ce secteur restent la baisse des ventes, le manque de fonds de roulement et la pénurie de main-d'œuvre qualifiée.

Le projet de règlement tel que proposé permettrait aux entreprises touchées de réaliser des économies récurrentes de 404,2 millions de dollars, soit environ 24 000 dollars par restaurant⁵. Bien que ce soit un pas dans la bonne direction, nous croyons que des ajustements supplémentaires seraient bénéfiques pour maximiser l'impact positif sur les PME québécoises. À cet égard, la FCEI vous soumet trois recommandations pour renforcer cette initiative et les soutenir davantage.

Premièrement, il convient de souligner que les restaurants ne sont pas les seuls établissements commerciaux à subir les conséquences des réservations fantômes. La problématique des réservations non honorées touche tout autant les établissements de soins personnels comme les spas et les établissements d'hébergement que les restaurants. Il serait donc pertinent d'élargir le champ d'application du règlement pour inclure tous les secteurs où les réservations constituent une pratique courante.

Deuxièmement, la pénalité de 10 \$ par personne pour une réservation non honorée, telle que proposée dans le projet de règlement, ne nous apparaît pas suffisante pour dissuader les comportements problématiques. Selon une consultation menée par l'Association Restauration Québec⁶, une augmentation de cette pénalité à 20 \$ recevrait l'appui de la population. La FCEI vous suggère de réévaluer le montant accordé à la hausse pour offrir une meilleure compensation pour les pertes subies.

Troisièmement, ce projet de règlement constitue une occasion unique pour votre gouvernement de régler une bonne fois pour toutes la question des frais d'interchange des cartes de crédit. Le Québec demeure la seule province à interdire aux commerçants de facturer des frais supplémentaires pour les paiements par carte de crédit, bien que cette pratique soit permise ailleurs au Canada à la suite d'un recours collectif contre les émetteurs de cartes.⁷ Il est illogique pour la FCEI que les PME aient pu recevoir les sommes du recours collectif, mais sont les seules au pays qui ne bénéficient pas de la solution proposée. Mentionnons aussi que les PME reçoivent les frais d'interchange des grandes entreprises, car la *Loi sur la protection du consommateur* ne régit pas les relations entre entreprises. Ce sont donc les petites entreprises québécoises

⁴ FCEI. *Baromètre des affaires*MD, Rétrospective 2024. Consultation en ligne : <https://www.cfib-fcei.ca/fr/rapports-de-recherche/barometre-des-affaires-retrospective>

⁵ Office de la protection du consommateur. *Analyse d'impact réglementaire*, projet de règlement modifiant le règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur, février 2025. Consultation en ligne : https://cdn.opc.gouv.qc.ca/media/documents/a-propos/Lois_reglements/AIR_Frais_reservation_14-02-2025_Prepublification.pdf

⁶ Association Restauration Québec. *Pénalité pour les « no shows » : les Québécois appuient la demande de l'ARQ!*, octobre 2023. Consultation en ligne : https://restauration.org/20231024_noshow_3n

⁷ Les recours collectifs portant sur des cartes de crédit, 2025. Consultation en ligne : <https://creditcardsettlements.ca/fr/accueil>

qui sont les grandes perdantes ici. D'après une étude de la FCEI⁸, 68 % des propriétaires de PME souhaitent pouvoir imposer ces frais, qui varient généralement entre 1,5 % et 4 % selon le type de transaction et les accords conclus entre les commerçants et les émetteurs. Cette mesure permettrait de soulager les petites entreprises, déjà confrontées à des hausses de coûts considérables (salaires, coûts des intrants, coûts des assurances, etc.).

Ainsi, nous vous exhortons à envisager la modification des dispositions législatives interdisant cette pratique et à permettre aux commerçants de facturer des frais supplémentaires pour les paiements par carte de crédit. Bien que la plupart des commerçants ne choisissent probablement pas d'imposer ces frais, il est essentiel de leur offrir cette possibilité, afin qu'ils puissent couvrir les frais transactionnels élevés. Nous encourageons également les entreprises à afficher clairement leurs politiques et à ne pas facturer des montants supérieurs aux coûts réellement engagés.

En somme, nous croyons fermement que les recommandations proposées renforceront le projet de règlement et contribueront à soutenir la résilience des PME québécoises, qui sont le cœur de notre économie. Nous vous remercions de l'attention portée à ces suggestions et restons à votre disposition pour discuter de ces propositions plus en détail.

Veuillez recevoir, Monsieur le Président, mes plus cordiales salutations.



François Vincent
Vice-président, Québec

c. c. : Simon Jolin-Barrette, ministre de la Justice
Christopher Skeete, ministre délégué à l'Économie

⁸ FCEI. *Travaillons ensemble pour simplifier la vie des entreprises*, janvier 2024. Consultation en ligne : <https://www.cfib-fcei.ca/hubfs/advocacy/pdf/2024/2024-01-memoire-projet-loi-omnibus-fr.pdf>