



**MÉMOIRE – COMITÉ PERMANENT BANC
SÉNAT DU CANADA**

**COMMENTAIRES DE BELRON CANADA
AU SUJET DU PROJET DE LOI C-244**

Loi modifiant la Loi sur le droit d’auteur
(diagnostic, entretien et réparation)

Table des matières

Sommaire exécutif	2
À propos de Belron Canada.....	3
Le droit à la réparation	4
Qu’est-ce que le droit à la réparation?	4
Pourquoi le droit à la réparation est-il nécessaire ?.....	4
Le projet de loi C-244.....	6
Contrer les fausses perceptions à l’égard du droit à la réparation	6
L’importance de renforcer aussi la Loi sur la concurrence.....	8
Refus de vendre.....	8
Informations fausses ou trompeuses.....	9
Abus de position dominante.....	9
Recommandations	11
Adoption du projet de loi C-244 dans les meilleurs délais	11
Inclure le secteur de l’automobile dans la vision du droit à la réparation de ISDE.....	11
Harmoniser les politiques provinciales en lien avec le droit à la réparation	11

Sommaire exécutif

Belron Canada est un chef de file du secteur de l'entretien automobile au Canada, exploitant directement ou en partenariat avec des franchisés, 325 centres de services à l'échelle du pays sous les bannières Lebeau Vitres d'autos, Speedy Glass et Apple Auto Glass. Nous offrons des services de réparation et de remplacement de pare-brise, ainsi que de recalibration de la caméra avant des systèmes avancés d'aide à la conduite.

Le droit à la réparation est un principe qui rejoint à la fois des objectifs environnementaux, en accroissant la durabilité des biens, mais également des objectifs économiques, en favorisant la saine concurrence et le coût raisonnable des services d'entretien et de réparation, tout comme des objectifs d'accès en favorisant le maintien de services de proximité pour tous les Canadiens.

À l'instar d'autres secteurs des biens de consommation, le secteur automobile a subi une transformation majeure ces dernières années, favorisée par des progrès technologiques rapides. En conséquence, les véhicules modernes - qu'ils soient d'entrée de gamme ou de plus haut de gamme - sont devenus des ordinateurs sur roues. Alors que les voitures sont devenues de plus en plus sophistiquées, les services de diagnostic, de réparation et d'entretien sont eux aussi devenus plus complexes pour les prestataires de services, mais aussi plus coûteux pour les consommateurs.

Des constructeurs automobiles ont profité des nouvelles technologies pour mettre en place des barrières administratives, technologiques et financières qui rendent plus coûteux et plus difficile pour les consommateurs de faire réaliser des services de diagnostic, d'entretien ou de réparation par le prestataire de confiance de leur choix. Ce faisant, ils obligent les consommateurs à faire affaire avec les concessionnaires automobiles qui leur sont affiliés. En matière de consommation dans une perspective de durabilité des biens, le prix et l'accès ne devraient pas être un frein favorisant l'achat de bien neuf lorsque la réparation est une option.

Dans ce contexte, nous soutenons fermement le projet de loi C-244 et ses dispositions permettant le contournement des mesures techniques de protection à des fins de diagnostic, d'entretien et de réparation. Ce projet de loi permet un équilibre entre la protection du droit d'auteur en matière d'innovation et l'intérêt des automobilistes canadiens.

Toutefois, même si l'adoption de ce projet de loi constituait une avancée significative pour l'instauration du droit à la réparation au Canada, celui-ci devra nécessairement être accompagné d'une série d'autres mesures législatives à mettre en œuvre par le législateur fédéral (Loi sur la concurrence) et celui des provinces (lois sur la protection du consommateur) que nous souhaitons harmonisées à l'échelle du pays.



À propos de Belron Canada

Belron Canada, société mère de Lebeau Vitres d'autos, de Speedy Glass et de Apple Auto Glass, est l'un des principaux fournisseurs de services de réparation et de remplacement de pare-brise, ainsi que de recalibrage de la caméra avant des systèmes avancés d'aide à la conduite (SAAC/ADAS).

Avec 325 centres de service, deux centres de distribution, 26 entrepôts et plus de 1 200 employés répartis dans les 10 provinces, Belron Canada est fier de servir les conducteurs d'un océan à l'autre, et ce, autant dans les communautés urbaines, en banlieue, que dans les communautés rurales du Canada – garantissant ainsi un service accessible et local à tous les automobilistes.

Belron Canada fait partie de Belron International, une société présente dans 37 pays sur six continents. Belron a été fondée en 1805 et célébrera 220 ans d'existence l'an prochain. Les entreprises du groupe partagent des ressources, échangent des idées ainsi que les meilleures pratiques dans une optique de développement mondial, et sont partout mobilisées à la faveur de l'instauration ou du renforcement du droit à la réparation. Nous sommes la seule société de l'industrie à exercer ses activités à l'échelle mondiale.

Le droit à la réparation

Qu'est-ce que le droit à la réparation?

Le droit des consommateurs à la réparation fait référence à la possibilité pour les utilisateurs de biens – propriétaires ou locataires à long terme, de réparer ceux-ci, qu'ils soient électroniques, électroménagers, automobiles ou autres, sans entrave de la part des fabricants.

Ce droit favorise la durabilité des biens, réduisant ainsi les déchets et l'impact environnemental. En permettant aux consommateurs de réparer eux-mêmes leurs appareils ou de choisir parmi une multitude d'options de réparation, cela permet d'accroître la concurrence entre les prestataires de services de réparation, ce qui peut entraîner des prix plus concurrentiels et des services de meilleure qualité. En outre, les services de réparation offerts localement favorisent un meilleur accès pour les Canadiens vivant en région rurale ou éloignée.

Il existe actuellement un momentum mondial en faveur de l'adoption de lois sur le droit à la réparation. Différentes juridictions comme l'Union Européenne, l'Australie, l'Inde et certains États américains prennent des mesures pour renforcer ce droit, en réponse à la prise de conscience croissante des impacts environnementaux de la surconsommation et à la demande des consommateurs pour une plus grande durabilité.¹

Les campagnes citoyennes et les demandes formulées aux gouvernements par les groupes environnementaux et les défenseurs des droits des consommateurs, dont la *Coalition canadienne pour la durabilité des biens*², soutiennent cette tendance, créant un élan significatif vers des réglementations qui facilitent et encouragent la réparation des biens.

Pourquoi le droit à la réparation est-il nécessaire ?

Les progrès technologiques réalisés ces dernières années dans différentes catégories de biens de consommation ont permis aux fabricants de commercialiser des produits novateurs qui améliorent notamment la sécurité, la commodité, l'efficacité et les possibilités en matière de divertissement et de loisirs. Les protections conférées par le droit d'auteur ont contribué à stimuler les investissements visant à accélérer l'innovation et à faciliter sa commercialisation ici au Canada.

¹ Lloveras, J., Pansera, M. & Smith, A. On 'the Politics of Repair Beyond Repair': Radical Democracy and the Right to Repair Movement. *J Bus Ethics* (2024). <https://doi.org/10.1007/s10551-024-05705-z>

² CanRepair Coalition - <https://www.canrepair.ca/>

Toutefois dans la foulée de ces avancées, des fabricants exploitent certains outils technologiques pour limiter ou bloquer l'accès de tiers dans une perspective de diagnostic, d'entretien et de réparation, ce qui est contraire au meilleur intérêt des consommateurs.

C'est spécifiquement le cas dans le secteur de l'automobile, où les consommateurs et les réparateurs font face à des contraintes et barrières imposées par des constructeurs automobiles.

À titre d'exemple, les ateliers d'entretien et de réparation des véhicules, dont ceux spécialisés dans la réparation et le remplacement de pare-brise, et ceux qui offrent des services de recalibration de la caméra avant des systèmes avancés d'aide à la conduite, rencontrent régulièrement trois types de barrières imposés par des fabricants et qui affectent directement les clients et le prix des services offerts, en plus de souvent les forcer à se déplacer à l'extérieur de leur collectivité locale pour obtenir des services d'un concessionnaire affilié au fabricant :

1. L'imposition de barrières administratives (obtention d'un code d'accès émis par le constructeur), technologiques (impossibilité d'accéder à la prise diagnostic OBD), et financières (frais d'accès à la prise diagnostic OBD qui doit être refilé au consommateur alors qu'il s'agit d'un accès à sa voiture, ou élimination de la prise OBD au profit d'un lien Over-the-Air OTA inaccessible aux entreprises de service non affiliées aux fabricants).
2. Le non-partage des informations relatives au numéro de pièces d'origine des véhicules. Un même véhicule (de la même marque, modèle, série, et année) peut avoir jusqu'à 15 modèles de pare-brise différents, voire jusqu'à 30 dans certains cas. Les constructeurs ne rendent pas systématiquement disponible aux consommateurs ou aux réparateurs le numéro de la pièce installée, limitant la capacité de servir les consommateurs.
3. L'imposition de délais importants entre le moment où un véhicule est commercialisé et le moment où les outils et informations relatives au diagnostic, à l'entretien et à la réparation sont rendus disponibles aux consommateurs et aux entreprises non affiliées aux fabricants – alors que les concessionnaires y ont un accès quasi immédiat. Ces situations fréquentes limitent le choix des consommateurs en les forçant à faire affaire avec un concessionnaire.

Le projet de loi C-244

Le projet de loi C-244 se concentre très précisément sur la légalisation du contournement des mesures techniques de protection (MTP) à des fins spécifiques de diagnostic, de réparation et d'entretien. Belron Canada soutient fermement le droit des consommateurs à la réparation et encourage le Sénat du Canada à adopter dans les meilleurs délais le projet de loi C-244, une loi modifiant la Loi sur le droit d'auteur (diagnostic, réparation et entretien).

De manière précise et circonscrite, le texte de loi permet le contournement des mesures de protection à des fins de diagnostic, réparation et entretien, sans pour autant réduire l'attrait des protections garanties par la Loi sur le droit d'auteur en matière d'innovation et de progrès technologique.

Il s'agit d'un premier pas timide, mais important, vers le droit des consommateurs à la réparation. Malgré tout, il reste encore beaucoup à faire pour mettre en œuvre le droit à la réparation comme l'ont fait d'autres juridictions, y compris le Québec. Le gouvernement fédéral doit modifier la Loi sur la concurrence pour y introduire des dispositions plus contemporaines en matière de refus de vendre, d'informations fausses ou trompeuses et d'abus de position dominante. La prochaine section couvre ces aspects de manière plus détaillée.

Contre les fausses perceptions à l'égard du droit à la réparation

Dans la foulée de l'étude du projet de loi C-244, certains fabricants ont soulevé des préoccupations à l'égard du droit à la réparation. Aucune de ces critiques n'est nouvelle puisqu'elles ont été soulevées systématiquement dans toutes les juridictions où le droit à la réparation a été étudié par les législateurs.

Nous estimons important de partager avec vous quelques faits et considérations en réponse à ces préoccupations, afin de démontrer qu'elles sont non fondées et qu'un équilibre est possible entre la promotion du meilleur intérêt des consommateurs, un environnement propice à l'innovation et une gestion rigoureuse et sécuritaire des données et renseignements personnels.

Accès aux renseignements personnels du consommateur

Les renseignements personnels appartiennent aux automobilistes qui possèdent ou louent les véhicules à long terme, et non au constructeur automobile. Il convient de rappeler que les consommateurs doivent pouvoir choisir eux-mêmes le technicien automobile auquel ils souhaitent donner accès à ces données, y compris ceux qui travaillent dans des garages de confiance, ce qui peut inclure ceux qui ne sont pas affiliés à un constructeur ou à un concessionnaire automobile.

En fait, bon nombre des inquiétudes exprimées par les constructeurs ne sont fondées ni en faits, ni en droit. Les techniciens et mécaniciens des garages indépendants ne veulent pas ou n'ont pas besoin d'avoir accès aux données sensibles et renseignements personnels de géolocalisation des véhicules, mais ils ont besoin d'accéder à l'ordinateur, au minimum, à des fins de diagnostic, de réparation et d'entretien à la demande des automobilistes.

Cybersécurité

La sécurité des données est une considération importante, tout comme les enjeux de cybersécurité qui en découlent. Cette question ne doit toutefois pas être usurpée comme prétexte pour bloquer le droit à la réparation des consommateurs.

Il incombe au constructeur automobile d'assurer une séparation adéquate entre les données nécessaires aux besoins mécaniques du véhicule et les données plus sensibles et renseignements personnels, qui peuvent contenir des données de géolocalisation. C'est par ailleurs ce que les différentes lois relatives à la vie privée prescrivent.

Il incombe également au constructeur du véhicule et à toute personne, y compris Belron Canada, ayant accès à des renseignements personnels de les utiliser conformément aux lois sur la protection de la vie privée qui sont en vigueur et qui prévoit déjà ces situations. Il est important de noter qu'aucune personne ne doit avoir accès à des renseignements personnels pour lesquels il n'y a aucune utilité ; c'est le principe de limitation et l'obligation des constructeurs.

L'importance de renforcer aussi la Loi sur la concurrence

Même si l'adoption du projet de loi C-244 viendrait jeter les bases du droit à la réparation au Canada dans une perspective nationale, nous rappelons l'importance que ces travaux soient accompagnés d'une nécessaire modernisation de la Loi sur la concurrence.

Le gouvernement a amorcé des travaux en ce sens, en tenant au cours des dernières semaines une consultation sur le droit à la réparation³. Malheureusement, cette consultation avait une portée nettement incomplète, alors que le secteur de l'automobile a été complètement omis. Cette omission est d'autant plus déplorable que le secteur connexe des véhicules du milieu agricole fait l'objet d'une consultation approfondie et de tables rondes.

Pourtant, tous les appareils ménagers, les véhicules automobiles et l'électronique grand public devraient être inclus dans une politique fédérale de réparabilité. Les régimes de droit à la réparation des consommateurs les plus performants au niveau international sont ceux qui couvrent tous les biens de consommation à longue durée de vie, y compris les automobiles. Le législateur doit éviter une approche de microgestion en s'abstenant d'imposer des exigences spécifiques en matière de droit à la réparation pour chaque produit ou catégorie de produits, et c'est ce que la structure de cette consultation laisse entrevoir.

Il est important de rappeler que les ménages canadiens dépensent en moyenne beaucoup plus en coûts de transport privé (dont fait partie l'automobile) qu'en appareils ménagers et électroniques.

Trois aspects de la Loi sur la concurrence devraient être renforcés dans la perspective d'une intervention du gouvernement à la faveur du droit à la réparation, au niveau du refus de vendre, des informations fausses et trompeuses et de l'abus de position dominante.

Refus de vendre

Des constructeurs automobiles retardent de plusieurs mois, voire de plusieurs trimestres, la fourniture d'informations relatives au diagnostic, à l'entretien ou à la réparation d'un nouveau modèle de véhicule après sa commercialisation. Cela oblige les consommateurs à confier ce travail à un concessionnaire affilié au constructeur en raison de l'absence d'alternatives.

³ Innovation, Sciences et Développement économique Canada – Consultation sur le droit à la réparation – Septembre 2024 - <https://ised-isde.canada.ca/site/ised/fr/consultation-droit-reparation>

Cette situation crée une asymétrie d'information entre le constructeur et les consommateurs ou les entreprises de réparation indépendantes. Par exemple, le numéro d'une pièce installée sur un véhicule n'est pas accessible aux consommateurs ou aux réparateurs indépendants, même sur demande, alors que cette information est disponible pour les concessionnaires affiliés.

Un autre exemple est le fait de ne pas partager dans un temps opportun avec les prestataires de services non affiliés les cibles visuelles nécessaires pour recalibrer correctement, conformément aux exigences du fabricant, la caméra frontale du véhicule après le remplacement d'un pare-brise, ce qui pose un problème de sécurité pour les consommateurs/conducteurs.

Cela limite la concurrence et l'accès équitable aux services de réparation pour les entreprises non affiliées, ce qui prive les consommateurs de la liberté de choisir leur prestataire de services et entraîne une augmentation des prix.

Informations fausses ou trompeuses

Des constructeurs automobiles affirment dans des communiqués de presse, des publicités, des sites web, etc. que seules les pièces d'origine dudit constructeur automobile (OEM) peuvent être utilisées pour le remplacement d'un pare-brise, une affirmation non étayée et non justifiée.

Nous sommes particulièrement conscients de l'importance du rôle que jouent les pare-brise dans l'intégrité structurelle des véhicules et dans le fonctionnement normal de leurs systèmes de sécurité. Toutefois, il a été prouvé à maintes reprises que les pièces équivalentes à l'équipement d'origine (OEE) constituent une alternative très adéquate aux pièces d'origine et sont reconnues comme telles par les assureurs à travers le Canada depuis très longtemps. Prétendre l'inverse est une information fausse ou trompeuse.

Abus de position dominante

Lorsque plusieurs constructeurs automobiles appliquent des pratiques commerciales similaires, les consommateurs et les entreprises de réparation automobile sont obligés de payer le même prix pour obtenir un code d'accès à l'ordinateur de diagnostic embarqué du véhicule.

Ce code est nécessaire pour recalibrer la caméra du système avancé d'aide à la conduite, comme le prescrit le constructeur dans le manuel d'entretien du véhicule. Cette pratique

pourrait susciter des inquiétudes quant à son impact sur la concurrence et l'accès équitable des indépendants aux services de réparation.

En outre, les constructeurs automobiles imposent aux consommateurs des conditions strictes en matière d'entretien et de réparation des véhicules. Par exemple, un constructeur ou un concessionnaire affilié peut déclarer que la restitution d'un véhicule à la fin d'un contrat de location à long terme entraînera des frais si les pièces de rechange utilisées ne sont pas des pièces d'origine (OEM) ou si les travaux de réparation, d'entretien ou de diagnostic n'ont pas été effectués par un concessionnaire affilié au constructeur.

Un autre exemple est celui où un constructeur invalide la garantie d'un véhicule acheté ou loué dans le cadre d'un contrat à long terme pour les mêmes raisons : l'utilisation de pièces qui ne sont pas d'origine ou le recours à des services d'entretien et de réparation en dehors du réseau de concessionnaires affiliés.

Recommandations

Adoption du projet de loi C-244 dans les meilleurs délais

Belron Canada recommande l'adoption du projet de loi C-244 dans les meilleurs délais et sans amendement. Nous recommandons également l'adoption du projet de loi C-294.

Inclure le secteur de l'automobile dans la vision du droit à la réparation de ISDE

Nous encourageons également le Comité permanent BANC à utiliser les mécanismes à sa disposition pour encourager l'inclusion nécessaire du secteur de l'automobile dans les travaux en cours à Innovation, Sciences et Développement économique Canada en matière de droit à la réparation. L'exclusion de ce secteur constituerait une omission dommageable du point de vue de l'objectif gouvernemental en matière d'environnement, tout comme ceux visant à améliorer le pouvoir d'achat des Canadiens.

Harmoniser les politiques provinciales en lien avec le droit à la réparation

Enfin, nous invitons le Sénat du Canada à interpeller le gouvernement fédéral pour qu'un plus grand leadership soit exercé auprès des provinces et territoires du pays dans une perspective d'harmonisation des dispositions législatives en matière de protection des consommateurs. Le projet de loi adopté au Québec en 2023 devrait servir de référence. Ni les consommateurs, ni l'industrie, ni les ambitions relatives à l'innovation ne seraient bien servis par un régime législatif variable d'une province ou territoire à l'autre.