

**Ministry of Public and
Business Service Delivery
and Procurement**

**Ministère des Services au
public et aux entreprises et
de l'Approvisionnement**



Inspections, Investigations
and Licensing Branch
PO Box 450
Toronto, ON M7A 2J6

Direction des inspections,
des enquêtes et des permis
C. P. 450
Toronto (Ontario) M7A 2J6

Tel.: 416-326-6203
Toll Free: 1 800-889-9768

Tél. : 416-326-6203
Sans frais : 1 800 889-9768

19 février 2026

À : Tous les titulaires en vertu de la Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette

Bulletin du registrateur – Février 2026

Lors de l'examen des demandes récentes d'enregistrement et de renouvellement des agences de recouvrement, nous avons constaté que plusieurs demandeurs avaient indiqué un bureau virtuel comme adresse commerciale de l'agence de recouvrement. Les fournisseurs de bureaux virtuels proposent des services qui peuvent inclure, mais ne sont pas limités à :

- Adresse à laquelle le courrier et les autres colis peuvent être envoyés, y compris les dispositions prises pour recevoir, conserver ou acheminer le courrier et les colis.
- La possibilité de réserver des salles de réunion pour des réunions en personne en fonction des besoins.
- Une réceptionniste, employée par le prestataire de services, qui peut prendre des messages ou rediriger d'une autre manière les personnes qui se rendent en personne au bureau.

Les arrangements de bureaux virtuels ne comprennent généralement pas de bureaux ou de postes de travail dédiés.

R.R.O. 1990, Règl. 74, art. 13(10) : « Toute personne inscrite à titre d'agence de recouvrement exerce ses activités à partir d'un établissement commercial permanent en Ontario qui n'est pas un logement et qui est ouvert au public aux heures normales de bureau. »

R.R.O. 1990, Reg. 74, art. 13(12) : « L'agence de recouvrement ou sa succursale conserve dans ses locaux des registres et des livres de comptes appropriés indiquant les encaissements et les décaissements, notamment un journal des encaissements, un journal des décaissements, un journal général, un grand livre des clients, un grand livre général et les autres registres que le registrateur estime nécessaires, et elle les tient selon les principes

reconnus de comptabilité en partie double. »

En outre, la Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette, article 13(1), stipule ce qui suit : « *Le registrateur ou la personne qu'il désigne par écrit peut mener une inspection et peut, dans le cadre de celle-ci et à toute heure raisonnable, pénétrer dans les locaux commerciaux d'une personne inscrite, sauf toute partie qui est utilisée comme logement, et les inspecter pour, selon le cas :*

- (a) s'assurer que la présente loi et les règlements sont observés;*
- (b) traiter une plainte visée à l'article 12;*
- (c) vérifier que la personne inscrite a toujours le droit d'être inscrite. »*

Compte tenu de ces trois sections, la plupart des arrangements de bureaux virtuels ne répondront pas aux exigences de la loi. Afin de satisfaire aux exigences de la loi et de son règlement, les conditions suivantes doivent être remplies en ce qui concerne le lieu d'activité de l'agence de recouvrement :

- L'agence de recouvrement doit disposer d'un local permanent qui lui est réservé. Il peut s'agir d'un bureau ou d'un poste de travail dédié, mais il ne doit pas être partagé avec d'autres utilisateurs ou entreprises.
- Il doit y avoir au moins une personne enregistrée en tant qu'agence de recouvrement ou un agent de recouvrement employé, nommé ou autorisé par l'agence de recouvrement, capable de fournir des services aux clients, aux débiteurs et aux membres du public, physiquement sur le lieu d'activité pendant les heures normales d'ouverture.
 - Les heures normales d'ouverture sont les heures pendant lesquelles un débiteur ou un membre du public s'attendrait à ce qu'une agence de recouvrement fonctionne.
- Tous les documents commerciaux, y compris les documents financiers, qu'ils soient physiques ou électroniques, doivent être immédiatement accessibles sur le lieu d'activité à tout moment.

En clair, le personnel de l'agence de recouvrement (par exemple les agents de recouvrement) peut continuer à travailler à distance, tant que l'agence de recouvrement est en mesure de satisfaire aux exigences susmentionnées, ainsi qu'à toutes les autres exigences de la loi et de ses règlements.

Si vous avez des questions concernant ce bulletin, veuillez contacter notre bureau à l'adresse [suivante : CPOLicensing@ontario.ca](mailto:CPOLicensing@ontario.ca).

Sincèrement,



Chris Pittens
Registrateur des agences de recouvrement