

## **Sommaire**

Dans ce rapport, on examine l'expérience des consommateurs en matière d'évaluation du crédit. Les agences d'évaluation du crédit sont des sociétés privées qui collectent et organisent l'information sur les antécédents de crédit et les transactions en cours des consommateurs pour ensuite la vendre sous forme de rapport.

Dans la société actuelle, nous dépendons de plus en plus du crédit. C'est pourquoi le système d'évaluation du crédit peut avoir des conséquences importantes dans toutes les sphères de notre vie. Grâce à ce système, les distributeurs de crédit recueillent une partie de l'information dont ils ont besoin pour déterminer si un consommateur pourra obtenir un compte bancaire, un prêt hypothécaire, une carte de crédit, et même un emploi ou un logement locatif. Par conséquent, les consommateurs se doivent de bien connaître le système d'évaluation du crédit ainsi que l'exactitude et la fiabilité de ces rapports.

Au Canada, il existe peu de données sur la façon dont les consommateurs utilisent et maîtrisent le système d'évaluation du crédit. Grâce à ce rapport qui présente les résultats d'une enquête menée auprès de consommateurs canadiens, nous espérons fournir des données plus exhaustives et ainsi dépasser les preuves anecdotiques dont nous disposons. En plus de notre enquête auprès des consommateurs, nous avons interviewé des acteurs importants du système d'évaluation du crédit afin de mieux cerner les enjeux actuels et de vérifier certaines hypothèses sur l'évaluation du crédit.

## **Conclusions principales de l'enquête**

### **Pourcentage des répondants ayant obtenu leur rapport de crédit**

- 17 % des adultes canadiens (18 ans et plus) ont vérifié leur cote de crédit au cours des 3 dernières années (soit environ 4,2 millions de Canadiens).

### **Caractéristiques démographiques des utilisateurs du système d'évaluation du crédit**

- De façon générale, les répondants présentent les mêmes caractéristiques démographiques que l'ensemble des ménages canadiens. La structure par âge et la courbe des revenus se comparent à celles de la population en général. La plupart des répondants sont mariés, et la taille moyenne des ménages est de trois.
- Les répondants possèdent leur propre maison, appartiennent à la population active et exercent un emploi dans une proportion légèrement supérieure à la moyenne des Canadiens.
- La proportion de femmes et le niveau d'instruction dans le groupe des répondants sont légèrement supérieurs à ceux de la population en général.

## **Exactitude des rapports de crédit**

- 18 % des répondants ont découvert des inexactitudes dans leur rapport de crédit.
- 80 % ont entrepris des démarches pour corriger l'inexactitude.
- Il a fallu en moyenne quatre heures pour régler le problème (soit une demi-journée de temps de travail).
- 10 % croient que l'inexactitude a eu pour effet de bloquer leur accès à des services financiers.

## **Vue d'ensemble du système d'évaluation du crédit**

- Parmi les critères suggérés pour juger le travail des agences de notation, le respect de la vie privée a obtenu le meilleur résultat.
- Le pire résultat concerne la transparence du processus pour obtenir un changement.
- 54 % des répondants ont indiqué qu'ils comprenaient le jargon utilisé dans le milieu de l'évaluation de crédit.
- 45 % ne se prononçaient pas ou ne comprenaient pas ce jargon.
- 51 % ont indiqué qu'ils comprenaient la signification des cotes de crédit.
- 46 % ne se prononçaient pas ou ne comprenaient pas la signification de ces cotes.
- 63 % ont indiqué que le système d'évaluation du crédit était compréhensible et qu'il constituait un bon moyen de gérer l'accès aux services financiers tels que les prêts bancaires.
- Une moindre proportion (soit 55 %) de répondants estimait qu'il s'agissait d'un bon moyen de gérer l'accès à des services non financiers tels que les marchandises ou les appartements.
- 4,8 % ont porté plainte concernant une agence de notation.
- Les répondants se sont dits plus enclins à se plaindre auprès d'une institution financière ou d'un organisme gouvernemental.
- Pourquoi n'ont-ils pas porté plainte? La plupart des répondants ont affirmé que le processus demanderait trop d'énergie.

## **Conclusions**

Les conclusions de notre enquête et de nos interviews avec des acteurs clés donnent à penser que l'évaluation du crédit ne sert pas les consommateurs ou le marché autant qu'elle le pourrait. Les consommateurs ne connaissent pas assez bien l'évaluation de crédit, il y a un manque d'intérêt du public à ce sujet de même qu'un manque de transparence de la part des agences de notation, des distributeurs de crédit et du gouvernement. Par conséquent, les consommateurs pourraient être victimes d'inexactitudes dans leur dossier de crédit, se voir attirés par des services qui n'offriraient pas toute la protection promise ou faire l'objet d'évaluations de crédit pour des activités bien loin des domaines reconnus. Les résultats de notre recherche nous ont permis de tirer de grandes conclusions et recommandations, que nous présentons ci-dessous.

## **Recommandations**

### **Sensibilisation du public aux évaluations de crédit**

- Les agences de notation et les distributeurs de crédit devraient participer à des campagnes d'information afin d'inciter les consommateurs à consulter leur rapport de crédit.
- La disposition concernant la notification des consommateurs, adoptée par quelques provinces (C.-B., Saskatchewan et Nouvelle-Écosse), devrait faire partie d'une nouvelle législation harmonisée pour toutes les juridictions. Ainsi, tous les consommateurs canadiens recevraient une notification lorsque l'utilisateur d'un rapport de crédit refuserait des prestations ou en augmenterait le coût à cause de l'information contenue dans leur rapport de crédit. Cette disposition aiderait les consommateurs à mieux comprendre l'évaluation de crédit et à réduire les inexactitudes à leur sujet.
- Les gouvernements provinciaux devraient faire un effort particulier pour publiciser le rôle de l'évaluation de crédit dans les services financiers (et non financiers) et informer les consommateurs de la législation en vigueur, notamment en ce qui concerne les protections dont ils disposent.

### **Exactitude**

- La législation de la Saskatchewan, de l'Ontario, du Manitoba, de la C.-B. et de l'Î.-P.-É. comprend des dispositions exigeant que l'utilisateur d'un rapport de crédit qui refuse des prestations ou en augmente le coût à cause de l'information contenue dans le rapport informe par écrit le consommateur de sa décision, et ce, dans les plus brefs délais. À notre avis, cette disposition devrait constituer une mesure minimale dans une législation harmonisée sur l'évaluation de crédit.
- La législation de la Nouvelle-Écosse compte une disposition encore plus réactive. Elle oblige l'utilisateur d'un rapport de crédit à informer le consommateur de son droit à connaître le contenu intégral de son rapport ainsi que le nom et l'adresse de l'agence de notation ou d'autres organismes ayant fourni de l'information.
- En Ontario, une proposition de loi comprend une disposition encore plus détaillée qui, en exigeant plus qu'une simple notification au consommateur, améliorerait l'exactitude des rapports de crédit. Selon cette disposition, la personne qui engagerait une action défavorable en se basant sur un rapport de crédit devrait fournir au consommateur une copie de ce rapport, y compris le nom et l'adresse de l'agence qui l'a préparé, et informer le consommateur qu'il peut corriger les données inexacts ou les compléter, au besoin. Nous approuvons cette disposition, qui constitue selon nous la mesure la mieux adaptée aux besoins des consommateurs.

### **Transparence**

- Nous approuvons les propositions en vue de divulguer plus d'information auprès des consommateurs concernant les cotes de crédit. En Ontario, selon

une proposition de loi, il est prévu qu'un consommateur, moyennant une demande écrite, peut exiger d'une agence de notation qu'elle lui communique sa cote de crédit actuelle, la fourchette de cotes possibles en fonction du modèle utilisé, les facteurs clés ayant pu faire baisser sa cote, la date où sa cote a été créée ainsi qu'un résumé de la méthode de calcul utilisée.

## **Vie privée**

- Les agences de notation devraient travailler de concert avec les distributeurs de crédit, les gouvernements et les groupes de consommateurs afin de définir un nouvel identifiant unique pour remplacer le numéro d'assurance sociale.
- Les trois principales agences de notation offrent, sur une base volontaire, de placer des alertes de fraude dans les dossiers de crédit des consommateurs lorsqu'un vol d'identité est suspecté. Toutefois, une loi devrait pouvoir exiger cette mesure sur demande, à titre gratuit, ou lors d'une notification par un créancier d'une fuite d'information possible. Les distributeurs de crédit devraient être obligés de vérifier la présence d'alertes en matière de fraude sur les rapports de crédit et d'en tenir compte, le cas échéant.
- Les consommateurs devraient avoir le droit d'ajouter une « ordonnance de blocage » à leur rapport de crédit, ce qui signifie que le rapport ne pourrait être accessible à des créanciers, sociétés d'assurances ou employeurs potentiels pour vérification d'antécédents. Les consommateurs devraient avoir le droit de lever ces ordonnances à l'aide d'un code spécial ou pour certains créanciers, et ce, de façon permanente ou pour une période donnée.
- Les agences d'évaluation de crédit devraient informer les consommateurs de toute tentative visant à accéder à leurs rapports ou cotes de crédit après qu'une alerte de fraude a été émise.
- Les agences d'évaluation de crédit devraient être obligées d'effacer les entrées concernant un crédit obtenu de façon frauduleuse (les consommateurs devraient avoir droit à un nettoyage de leur rapport de crédit).

## **Utilisation des rapports de crédit à des fins non financières**

- Nous avons besoin de recherches canadiennes indépendantes pour déterminer si certains groupes de consommateurs seraient désavantagés par l'utilisation des cotes de crédit, et s'il existe une corrélation entre différentes cotes de crédit et les facteurs de risque dans le cas de services non financiers tels que les déclarations de sinistre.

## **Utilisation accrue des cotes de crédit**

- Les liens qui pourraient se tisser entre les services d'évaluation du crédit actuellement offerts aux sociétés de prêt sur salaire et les principales agences de notation suscitent une vive inquiétude. Les consommateurs pourraient être exposés à d'énormes risques à cause de la nature de ces prêts et de la délinquance qu'ils entraînent.

## **Contenu des rapports de crédit**

- Lorsqu'un consommateur rencontre un conseiller de crédit, aucune mention de faillite possible ne devrait être inscrite dans son rapport de crédit.
- Les agences de notation ne devraient rapporter que les demandes de renseignements provenant de demandes de crédit en bonne et due forme.

## **Réglementation entourant l'évaluation de crédit**

- Tous les territoires et provinces doivent posséder une législation sur l'évaluation de crédit. À l'heure actuelle, le Nouveau-Brunswick, les Territoires du Nord-Ouest, le Yukon et le Nunavut ne disposent d'aucune législation à cet effet.
- L'octroi de pouvoirs constitue un élément crucial de toute législation qui se veut opérante. Une législation disposant de mécanismes de surveillance insuffisants ne peut protéger adéquatement les consommateurs.
- De façon générale, les gouvernements des provinces et territoires doivent améliorer leur suivi des plaintes et leurs rapports avec les consommateurs. Une législation harmonisée sur l'évaluation du crédit devrait notamment inclure une réglementation stricte pour encadrer les entreprises qui offrent aux consommateurs de « rebâtir leur solvabilité ».
- Une faillite réhabilitée demeure inscrite au dossier de crédit d'un consommateur pour une période variant d'une province à l'autre (soit de 6 à 7 ans). Cette durée devrait être harmonisée, et l'on devrait envisager sa réduction.
- Il faut que les provinces s'entendent sur la signification à donner au libre accès à un rapport de crédit.
- Au minimum, les mesures de protection de la vie privée liées aux évaluations de crédit offertes par les provinces et territoires ne devraient pas être inférieures à celles prévues dans la législation fédérale.