

**MÉMOIRE À LA COMMISSION DES FINANCES PUBLIQUES
DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE**

PROJET DE LOI N° 53,
LOI SUR LES AGENTS D'ÉVALUATION DE CRÉDIT

Document adopté à la 680^e séance de la Commission,
tenue le 17 avril 2020, par sa résolution COM-680-4.2.2



Jean-François Trudel
Secrétaire de la Commission

Analyse, recherche et rédaction :

M^e Marie Carpentier, conseillère juridique
M^e Evelyn Pedneault, conseillère juridique
Direction de la recherche, de l'éducation-coopération et des communications

Collaboration à la recherche :

Catherine Boissé, stagiaire
Direction de la recherche, de l'éducation-coopération et des communications

Traitement de texte :

Chantal Légaré
Direction de la recherche, de l'éducation-coopération et des communications

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
 1 LES DROITS À LA SAUVEGARDE DE SA RÉPUTATION, AU RESPECT DE SA VIE PRIVÉE ET À L'INFORMATION.....	 2
1.1 L'incidence du dossier de crédit sur les droits à la sauvegarde de sa réputation, au respect de sa vie privée et à l'information	6
1.2 La désignation des agents d'évaluation de crédit	9
1.2.1 La procédure de désignation.....	9
1.2.2 L'effet de la désignation	10
1.3 La cote de crédit et le dossier de crédit	11
1.4 Les saines pratiques commerciales et les pratiques de gestion appropriées	15
 2 LE DROIT À L'ÉGALITÉ ET L'INTERDICTION DE DISCRIMINATION.....	 17
2.1 Les pratiques de recours aux enquêtes de crédit à la lumière de la Charte	17
2.1.1 Le recours aux enquêtes de crédit dans le domaine du logement.....	17
2.1.2 Le recours aux enquêtes de crédit dans le domaine de l'emploi	21
2.2 La nécessité d'encadrer ces pratiques de façon plus précise	23
 3 LES DROITS JUDICIAIRES	 25
3.1 La transmission d'informations fausses ou non corroborées.....	26
3.2 La simplification des recours	29
 CONCLUSION.....	 31

INTRODUCTION

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse¹ assure le respect et la promotion des principes énoncés dans la *Charte des droits et libertés de la personne* du Québec². Elle assure aussi la protection de l'intérêt de l'enfant, ainsi que le respect et la promotion des droits qui lui sont reconnus par la *Loi sur la protection de la jeunesse*³. Elle veille également à l'application de la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*⁴.

Pour ce faire, la Commission, dont les membres sont nommés par l'Assemblée nationale⁵, a entre autres le mandat de « relever les dispositions des lois du Québec qui seraient contraires à la Charte et faire au gouvernement les recommandations appropriées »⁶. C'est en vertu de cette responsabilité que la Commission a analysé le projet de loi n° 53, *Loi sur les agents d'évaluation du crédit*⁷.

Ce projet de loi prévoit « un encadrement des pratiques commerciales et des pratiques de gestion des agents d'évaluation du crédit »⁸.

Visant principalement certains des enjeux récemment mis en lumière par les vols de renseignements personnels, il propose « trois mesures de protection qu'un agent d'évaluation du crédit devra prendre sur demande à l'égard des dossiers qu'il détient [...] »⁹, à savoir le gel de sécurité, l'alerte de sécurité et la note explicative. Le projet de loi n° 53 « confère ainsi à toute personne concernée par un dossier détenu par un agent d'évaluation du crédit le droit à la

¹ Ci-après « Commission ».

² *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ, c. C-12 (ci-après « Charte »).

³ *Loi sur la protection de la jeunesse*, RLRQ, c. P-34.1.

⁴ *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*, RLRQ, c. A-2.01.

⁵ *Id.*, art. 58 al. 2.

⁶ *Id.*, art. 71 al. 1 et al. 2 (6).

⁷ *Loi sur les agents d'évaluation de crédit*, projet de loi n° 53 (présentation – 5 décembre 2019), 1^{re} sess., 42^e légis. (Qc) (ci-après « projet de loi n° 53 »).

⁸ *Id.*, « Notes explicatives ».

⁹ *Id.*

prise de chacune de ces mesures de protection à l'égard de ce dossier »¹⁰. Il établit en outre les conditions d'exercice de ces droits ainsi que les recours qui pourraient être exercés auprès de la Commission d'accès à l'information et les plaintes que pourrait recevoir l'Autorité des marchés financiers.

À notre connaissance, ce projet de loi constitue le premier encadrement spécifique de l'activité d'évaluation de crédit au Québec. Or, au regard des droits potentiellement affectés par cette activité et, encore plus particulièrement, des risques d'atteintes aux droits garantis par la Charte qu'elle emporte, le projet de loi nous semble présenter certaines lacunes.

Dans un premier temps, le présent mémoire aborde certains éléments du projet de loi n° 53 susceptibles d'avoir un impact sur le droit à la sauvegarde de sa réputation¹¹, le droit au respect de sa vie privée¹² et le droit à l'information¹³ protégés par la Charte. Dans un deuxième temps, nous nous attarderons aux enjeux que soulèvent plusieurs pratiques entourant l'accès aux dossiers de crédit détenus par les agents d'évaluation de même que l'usage qui en est fait en regard du droit à l'égalité et à la non-discrimination fondée, notamment, sur la condition sociale¹⁴. Enfin, nous traiterons brièvement de certains droits judiciaires¹⁵ et des impacts possibles de l'activité d'évaluation de crédit sur ces droits.

1 LES DROITS À LA SAUVEGARDE DE SA RÉPUTATION, AU RESPECT DE SA VIE PRIVÉE ET À L'INFORMATION

L'article 4 de la Charte énonce que « toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation ».

¹⁰ *Id.*

¹¹ Art. 4 Charte.

¹² *Id.*, art. 5.

¹³ *Id.*, art. 44.

¹⁴ *Id.*, art. 10.

¹⁵ *Id.*, art. 23 et 24.

La Charte québécoise lie donc le droit à la sauvegarde de la réputation au droit à la sauvegarde de l'honneur et de la dignité. La Cour suprême fait une association similaire en ce qui concerne les droits garantis par la *Charte canadienne des droits et libertés*¹⁶ :

« Bien qu'elle ne soit pas expressément mentionnée dans la Charte [canadienne], la bonne réputation de l'individu représente et reflète sa dignité inhérente, concept qui sous-tend tous les droits garantis par la Charte. La protection de la bonne réputation d'un individu est donc d'importance fondamentale dans notre société démocratique. »¹⁷

Dans son sens ordinaire, le terme réputation désigne « la manière dont quelqu'un est connu, considéré dans un public » ou encore l'« opinion favorable ou défavorable pour quelqu'un, quelque chose »¹⁸. La notion de « réputation » se distingue de celle « d'honneur » parce que la première relèverait de l'opinion publique alors que la seconde serait plus intime¹⁹.

Par la voie du *Code civil du Québec*, le droit à la sauvegarde de la réputation est également étroitement lié au droit au respect de la vie privée²⁰. Cela étant, les deux droits sont distincts :

« Il est donc acquis que la sauvegarde de la réputation comme la protection de l'honneur et de la dignité sont inscrites au fronton des droits fondamentaux auxquels souscrit la collectivité canadienne. Il s'agit-là du respect sacro-saint de l'individu. Associée de près à la protection de la vie privée, la sauvegarde de la réputation ne partage pas la même fin même si les deux se rejoignent pour dresser un barrage contre l'altération publique de la personnalité de la victime. »²¹

¹⁶ Partie I de la *Loi constitutionnelle de 1982* [annexe B de la *Loi de 1982 sur le Canada* (1982, R.-U., c. 11)].

¹⁷ *Hill c. Église de Scientologie de Toronto*, [1995] 2 R.C.S. 1130, par. 120.

¹⁸ LAROUSSE, « Dictionnaire de français », s.v. « réputation », [En ligne].
<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/r%c3%a9putation/68543?q=r%c3%a9putation#67795>

¹⁹ Hélène GUAY, « Les droits de la personnalité » dans *Collection de droit 2019-20*, École du Barreau du Québec, vol. 3, *Personnes et succession*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2019, p. 53, à la p. 75.

²⁰ L'article 3 du *Code civil du Québec* prévoit :

« 3. Toute personne est titulaire de droits de la personnalité, tels le droit à la vie, à l'inviolabilité et à l'intégrité de sa personne, au respect de son nom, de sa réputation et de sa vie privée.

Ces droits sont incessibles.

Pour sa part, l'article 35 énonce :

« 35. Toute personne a droit au respect de sa réputation et de sa vie privée.

Nulle atteinte ne peut être portée à la vie privée d'une personne sans que celle-ci y consente ou sans que la loi l'autorise. »

²¹ *Lapierre c. Sormany*, 2012 QCCS 4190, par. 91.

Le droit au respect de la vie privée est inscrit à l'article 5 de la Charte :

« 5. Toute personne a droit au respect de sa vie privée. »

Si la notion de vie privée échappe à toute définition formelle en droit canadien²², la Cour suprême en a esquissé les contours : celle-ci s'exprime à la fois en termes de lieux, d'intégrité physique et d'information, l'aspect informationnel de la vie privée se rapportant à la confidentialité, au contrôle sur l'accès et l'utilisation ainsi qu'à l'anonymat²³.

Les droits d'accès²⁴ et de rectification²⁵ de ses renseignements personnels détenus par une autre personne participent du droit au respect de la vie privée. Comme l'indique la Cour suprême :

« [L]'objectif de fournir à une personne un certain droit de regard sur les renseignements personnels la concernant est intimement lié à son autonomie, à sa dignité et à son droit à la vie privée, des valeurs sociales dont l'importance va de soi. »²⁶

Certes, le droit au respect de la vie privée n'est pas absolu. La personne concernée peut valablement y renoncer²⁷. Pour être valide, une renonciation aux droits et libertés protégés par

²² *Godbout c. Longueuil (Ville)*, [1997] 3 R.C.S. 844, par. 98 citant *Valiquette c. The Gazette (division Southam Inc.)*, [1996] J.Q. n° 445, 1996 CanLII 6004, par. 27 (QC C.A.).

²³ *R. c. Spencer*, 2014 CSC 43, par. 35, 38 et 40.

²⁴ *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ c. A-2.1, art. 83; *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ, c. P-39.1, art. 27 (ci-après « Loi sur le privé »).

²⁵ *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, préc., note 24, art. 89; art. 29 Loi sur le privé; art. 40 *Code civil du Québec*.

²⁶ *Alberta (Information and Privacy Commissioner) c. Travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce, section locale 401*, 2013 CSC 62, par. 24.

²⁷ *R. c. Patrick*, [2009] 1 R.C.S. 579.

les Chartes doit cependant être « claire²⁸, non équivoque²⁹, éclairée³⁰, libre³¹ et volontaire³² puisqu'elle ne saurait se présumer³³ »³⁴.

Sauf exception, les informations qui relèvent du droit au respect de sa vie privée ne peuvent faire l'objet d'une divulgation sans le consentement de la personne titulaire³⁵. Pour être valide, le consentement à la divulgation des informations détenues à un tiers ne devrait être donné qu'à des fins spécifiques. La Loi sur le privé énonce :

« 14. Le consentement à la collecte, à la communication ou à l'utilisation d'un renseignement personnel doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques. Ce consentement ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé.

Un consentement qui n'est pas donné conformément au premier alinéa est sans effet. »

Par ailleurs, la Charte garantit le droit à l'information en ces termes :

« 44. Toute personne a droit à l'information, dans la mesure prévue par la loi. »

²⁸ *Mazraani c. Industrielle Alliance, Assurance et services financiers Inc.*, 2018 CSC 50, par. 43; *Syndicat des travailleuses et travailleurs de Bridgestone/Firestone de Joliette (C.S.N.) c. Trudeau*, [1999] R.J.Q. 2229, 2242 (C.A.); *St-Alban (Municipalité de) c. Récupération Portneuf Inc.*, [1999] R.J.Q. 2268, 2271 (C.A.); *Syndicat des travailleuses et travailleurs du Pavillon St-Joseph – CSN c. Laplante*, 2011 QCCS 3426, par. 45.

²⁹ *Syndicat des professionnelles du Centre jeunesse de Québec (CSN) c. Desnoyers*, [2005] R.J.Q. 414 (C.A.), par. 42; *Trottier c. La Reine*, 2018 QCCA 1693, par. 43; *Podolej c. Rodgers Media Inc.*, [2005] R.R.A. 98 (C.S.), par. 33.

³⁰ *R. c. Bartle*, [1994] 3 R.C.S. 173, 192; *Mazraani c. Industrielle Alliance, Assurance et services financiers Inc.*, préc., note 28. Ainsi, il ne suffit pas qu'il y ait consentement; encore faut-il que celui-ci soit éclairé : *Chevreuil c. La Reine*, [2008] R.J.Q. 326 (C.A.), par. 58.

³¹ *Godbout c. Longueuil (Ville)*, préc., note 22, par. 72; *Atalla c. Procureur général du Québec*, [1997] R.J.Q. 2376, 2381 (C.A.).

³² *R. c. Richard*, [1996] 3 R.C.S. 525, par. 28 à 30; *Syndicat Northcrest c. Amselem*, [2004] 2 R.C.S. 551, par. 96, 100 et 101; art. 1398 et 1399 *Code civil du Québec*.

³³ *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Centre de la Petite enfance Gros Bec*, [2008] R.J.Q. 1469, (T.D.P.Q.), par. 157 et 158. Tacitement : *D. (J.L.) c. Vallée*, [1996] R.J.Q. 2480, 2482 (C.A.); *Bloc québécois c. Sourour*, 2009 QCCA 942, par. 42. Voir cependant : *Compagnie minière Québec Cartier c. Commission des droits de la personne du Québec*, J.E. 99-211 57 (C.A.), p. 58.

³⁴ Christian BRUNELLE et Mélanie SAMSON, « Les limites aux droits et libertés » dans *Collection de droit 2019-20*, École du Barreau du Québec, vol. 8, *Droit public et administratif*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2019, p. 99.

³⁵ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Mémoire à la Commission de la santé et des services sociaux sur le projet de loi n° 59, Loi concernant certains renseignements de santé*, (Cat. 2.412.67.9), 2012, p. 10, [En ligne].
http://www.cdpcj.qc.ca/Publications/memoire_PL_59_renseignements_sante.pdf

Ce droit comporte deux dimensions essentielles : le droit à l'information publique³⁶, nécessaire à l'exercice des droits démocratiques, et le droit à l'information personnelle³⁷ qui permet d'exercer son droit à la vie privée³⁸.

Le droit à l'information personnelle se matérialise entre autres par le droit d'être informé de l'existence d'un fichier ou d'un dossier de renseignements personnels nous concernant³⁹, d'y accéder⁴⁰ gratuitement⁴¹ et de les faire rectifier⁴².

1.1 L'incidence du dossier de crédit sur les droits à la sauvegarde de sa réputation, au respect de sa vie privée et à l'information

Le dossier de crédit constitué par les agents d'évaluation de crédit comporte plusieurs informations qui relèvent de la vie privée ou qui sont susceptibles d'affecter le droit à la sauvegarde de sa réputation ainsi que le droit à l'information : nom, adresse, date de naissance, numéro d'assurance sociale, employeur, inventaire des dettes, historique de paiement. Ce dossier a un impact important dans plusieurs sphères de la vie des personnes : il sert de base à un bon nombre d'interlocuteurs pour décider s'ils feront affaire avec le titulaire des informations et à quelles conditions⁴³.

³⁶ *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, préc., note 24, art. 9.

³⁷ *Id.*, art. 83.

³⁸ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Le droit fondamental à l'information. Examen du rapport quinquennal de la Commission d'accès à l'information : Une réforme de l'accès à l'information : le choix de la transparence. Complément au mémoire de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*, (Cat. 2.412.42.4.1), 2003, p. 2, [En ligne]. http://www.cdpdj.qc.ca/Publications/memoire_rapport_CAI_complement.pdf. Voir également : RAPPEUR SPÉCIAL SUR LA PROTECTION DU DROIT À LA LIBERTÉ D'OPINION ET D'EXPRESSION, *Promotion et protection du droit à la liberté d'opinion et d'expression*, Doc. N.U. A/68/362, 4 septembre 2013, par. 19, qui ajoute l'aspect médiatique du droit à l'information, soit le droit des médias d'accéder aux informations qu'ils demandent.

³⁹ *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, préc., note 24, art. 83; art. 27 *Loi sur le privé*.

⁴⁰ *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, préc., note 24; art. 27 *Loi sur le privé*; art. 38 *Code civil du Québec*.

⁴¹ *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, préc., note 24, art. 85; art. 33 *Loi sur le privé*; art. 38 *Code civil du Québec*.

⁴² *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, préc., note 24, art. 89; art. 29 *Loi sur le privé*; art. 38 *Code civil du Québec*.

⁴³ Sylvie DE BELLEFEUILLE, « Le dossier de crédit : un consommateur bien petit devant les Big Brother du crédit » dans S.F.C.B.Q., *Les 20 ans de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (2014)*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2014, p. 52, à la p. 69.

Or, une auteure note plusieurs problèmes associés à la tenue des dossiers de crédit⁴⁴ :

- le fait que le pointage de crédit qui découle de l'analyse du dossier de crédit ne constitue pas un renseignement personnel au sens de la Loi sur le privé⁴⁵. Il faut donc payer pour l'obtenir et ce pointage n'est pas soumis au droit de rectification;
- le fait que le consentement à la collecte des données ne couvre pas tous les usages que les agences d'évaluation font de ces données contrairement aux prescriptions de la Loi sur le privé⁴⁶;
- le manque d'exactitude des dossiers de crédit⁴⁷;
- la difficulté de faire rectifier une information erronée divulguée par un créancier. En effet, les cours de droit commun ont compétence pour faire établir la validité, ou l'invalidité, de la créance⁴⁸, mais c'est la Commission d'accès à l'information qui a la compétence exclusive de faire rectifier le dossier de crédit⁴⁹. Il faut donc exercer deux recours différents pour d'une part, faire invalider la créance et ensuite faire rectifier le dossier de crédit;
- le fait que le dossier de crédit devienne un moyen de pression aux mains du créancier en cas de litige quant à la validité de la créance sans avoir à prouver leurs prétentions;
- le fait qu'il soit impossible de connaître le mode d'établissement du pointage de crédit puisqu'il relève du secret commercial⁵⁰.

Par ailleurs, une enquête du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a révélé que les mesures de sécurité et d'élagage des informations mises en place par Équifax, l'une des deux grandes agences d'évaluation de crédit présentes au Canada⁵¹, étaient

⁴⁴ *Id.*

⁴⁵ Art. 2 Loi sur le privé; *C.B. c. Equifax inc.*, 2014 QCCA 4, par. 10.

⁴⁶ *Id.*, art. 14.

⁴⁷ S. DE BELLEFEUILLE, préc., note 43, p. 71.

⁴⁸ *Fernandez c. Takhar Financial*, 2003 CanLII 3252 (QC C.Q.), par. 32 et *Grenier c. Équifax Canada inc.*, 2003 CanLII 19492 (QC C.S.).

⁴⁹ Art. 42 et 43 Loi sur le privé.

⁵⁰ Marie VALLÉE et Jacques ST-AMANT, *Le bon grain de l'ivraie : les scores de crédit et le filtrage des consommateurs canadiens*, Option consommateurs, Montréal, 2004, p. 30; *C.P. c. Équifax*, 2013 QCCA 99, par. 48.

⁵¹ AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA, *Comprendre votre dossier de crédit et votre pointage de crédit*, Ottawa, 2012, p. 5.

inadéquates⁵². Ces mesures n'étaient pas suffisantes en 2017, au moment où les données personnelles de millions de personnes (dont 8000 au Canada) ont été compromises et elles ne l'étaient toujours pas en 2019 au moment de la production du rapport d'enquête, malgré les améliorations apportées par l'entreprise⁵³.

On le constate, ces problèmes interfèrent avec le droit au respect de sa vie privée et le droit à l'information, lesquels comprennent le droit d'accéder gratuitement aux informations nous concernant et de les faire rectifier⁵⁴.

La Cour du Québec a en outre reconnu la possibilité que la mauvaise gestion d'un dossier de crédit⁵⁵ ainsi que la transmission d'une information inexacte au détenteur du dossier de crédit ou le refus de corriger cette information⁵⁶, constituent, dans certaines circonstances, une atteinte au droit à la sauvegarde de sa réputation garanti par la Charte.

De surcroît, à part l'échange d'informations entre institutions financières aux fins d'obtention de crédit, la pratique démontre que le dossier de crédit est utilisé au recrutement d'employés, à la cotation en assurance de dommage et à la location de logement⁵⁷. D'autre part, l'actualité récente a confirmé l'usage des données détenues par les agences d'évaluation de crédit à des

⁵² COMMISSARIAT À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU CANADA, *Enquête sur la conformité d'Équifax inc. et d'Équifax Canada à la LPRDE à la suite de l'atteinte à la sécurité des renseignements personnels en 2017, 2019*, [En ligne]. <https://www.priv.gc.ca/fr/mesures-et-decisions-prises-par-le-commissariat/enquetes/enquetes-visant-les-entreprises/2019/lprde-2019-001/#fn3-rf>

⁵³ *Id.*, par. 47.

⁵⁴ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Mémoire à la Commission des institutions de l'Assemblée nationale portant commentaires sur le 6^e rapport quinquennal de la Commission d'accès à l'information intitulé « Rétablir l'équilibre – Rapport sur l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé »*, (Cat. 2.412.42.7), 2017, p. 9, [En ligne]. http://www.cdpdj.gc.ca/Publications/memoire_acces_information.pdf

⁵⁵ *Boulerice c. Acrofax Inc.*, 2001 CanLII 16570 (QC C.Q.).

⁵⁶ *Caisse populaire d'Aylmer c. Roy*, 2012 QCCQ 287.

⁵⁷ AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA, *Comprendre votre dossier de crédit et votre pointage de crédit*, Ottawa, 2012, p. 5; S. DE BELLEFEUILLE, préc., note 43.

fins de marketing⁵⁸. Si aucun consentement manifeste, libre, éclairé et spécifique n'a été requis pour ces usages, ils sont susceptibles de contrevenir au droit au respect de sa vie privée.

Certes, le dépôt du projet de loi n° 53 pourrait être une avancée dans la protection du droit à la sauvegarde de sa réputation, du droit au respect de sa vie privée et du droit à l'information. Ces droits demeurent néanmoins susceptibles d'être affectés par la constitution du dossier de crédit, par l'établissement d'une cote de crédit et par la gestion de ce dossier et de cette cote.

1.2 La désignation des agents d'évaluation de crédit

Le projet de loi n° 53 prévoit « un encadrement des pratiques commerciales et des pratiques de gestion des agents d'évaluation de crédit »⁵⁹. L'Autorité des marchés financiers serait chargée de désigner les agents d'évaluation de crédit⁶⁰ parmi les agents de renseignements personnels inscrits au sens de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*⁶¹ quand « elle estime que l'importance de son commerce avec des institutions financières autorisées [...] le justifie »⁶². Cette désignation enclencherait la mise en œuvre des mesures de protection aménagées par le projet de loi n° 53.

1.2.1 La procédure de désignation

L'Autorité des marchés financiers se verrait ainsi accorder une vaste latitude (« quand elle estime ») dans l'application d'un critère flou (« quand l'importance de son commerce [...] le justifie ») ce qui rendrait difficiles la mise en œuvre de l'article de même que la contestation de la désignation par les tiers.

⁵⁸ Tristan PÉLOQUIN, « Une “vulnérabilité” d'Equifax inquiète Desjardins », *La Presse*, 17 décembre 2019, [En ligne]. <https://www.lapresse.ca/actualites/201912/16/01-5254011-une-vulnerabilite-dequifax-inquiete-desjardins.php>

⁵⁹ « Notes explicatives » projet de loi n° 53.

⁶⁰ *Id.*, art. 2.

⁶¹ Art. 70 Loi sur le privé.

⁶² Art. 3 projet de loi n° 53.

De l'avis de la Commission, étant donné les risques d'atteintes aux droits de la personne qui sont associés à l'exercice de l'activité d'évaluation du crédit, il apparaît souhaitable que le terme « agent d'évaluation de crédit » fasse l'objet d'une définition plus précise.

Notons d'ailleurs, à titre d'exemple, que les provinces qui ont réglementé les activités des agents d'évaluation de crédit ont défini ce qu'est un tel agent⁶³.

RECOMMANDATION 1 :

La Commission recommande de modifier le projet de loi n° 53 afin que l'expression « agent d'évaluation de crédit » fasse l'objet d'une définition plus précise de la part du législateur.

1.2.2 L'effet de la désignation

En vertu du projet de loi n° 53, les agents d'évaluation de crédit n'auraient aucune obligation de s'inscrire à ce titre, contrairement aux agents de renseignements personnels qui doivent le faire auprès de la Commission d'accès à l'information⁶⁴.

À la différence des permis de pratique que doivent, par exemple, détenir les professionnels régis par le *Code des professions*⁶⁵, le projet de loi n° 53 ne prévoit pas non plus que l'exercice des activités d'évaluation de crédit doive être soumis à l'obtention de la désignation par l'Autorité des marchés financiers. En d'autres termes, ni l'activité d'évaluation de crédit ni le titre ne seraient réservés aux agents ayant obtenu la désignation, malgré le fait que les obligations prévues par le projet de loi soient étendues aux tiers que l'agent contrôle⁶⁶.

Cela étant, une entreprise qui pratique l'évaluation de crédit n'aurait aucun intérêt à se proposer à la désignation puisque celle-ci ne comporterait que des obligations et aucun avantage.

⁶³ *Credit and Personal Reports Regulation*, Alta Reg 193/1999, art. 1.1; *Business Practices and Consumer Protection Act*, SBC 2004, c. 2, art. 106; *Maintenance Enforcement Act*, RSPEI 1988, c. M-1, art. 1(a.3); *Consumer Reporting Act*, NSRS 1989, c. 93, art. 2(1)(c); *Loi sur les services d'évaluation du crédit*, LN-B 2017, c. 27, art. 1; *Consumer Reporting Act*, R.S.O. 1990, c. C.33, a. 1; *Credit Reporting Act*, S.S. 2004, c. C-43.2, a. 2(e); *Consumer Protection and Business Practices Act*, SNL 2009, c. C-31.1, art. 36(b).

⁶⁴ Art. 70 Loi sur le privé.

⁶⁵ RLRQ, c. C-26.

⁶⁶ Art. 26 projet de loi n° 53.

D'un point de vue général, les droits de la personne seraient mieux sauvegardés si l'activité d'évaluation de crédit était réservée à des agents qui sont soumis aux obligations prévues par le projet de loi.

À titre d'exemple, le Nouveau-Brunswick⁶⁷, la Nouvelle-Écosse⁶⁸, l'Ontario⁶⁹ et la Saskatchewan⁷⁰ obligent les agences d'évaluation de crédit à détenir un permis pour exercer leurs fonctions.

RECOMMANDATION 2 :

La Commission recommande de modifier le projet de loi n° 53 afin que l'activité d'évaluation de crédit soit réservée aux personnes désignées comme agents d'évaluation de crédit par l'Autorité des marchés financiers.

1.3 La cote de crédit et le dossier de crédit

La Commission comprend que le législateur a choisi, aux articles 13 à 15, 20 et 69 du projet de loi n° 53, d'utiliser l'expression « cote de crédit » pour désigner un « [i]ndice calculé à partir du dossier de crédit, permettant aux banques et aux autres prêteurs d'évaluer l'aptitude d'une personne ou d'une entreprise à respecter ses engagements financiers »⁷¹. Cette signification peut être déduite du libellé de l'article 14 qui énonce : « la « cote de crédit » en est une qui est généralement communiquée aux prêteurs d'une somme d'argent qui en font la demande ». Or d'après l'Agence de la consommation financière du Canada et l'association Option consommateurs, cette définition s'appliquerait plutôt à la notion de « pointage de crédit »⁷².

⁶⁷ *Loi sur les services d'évaluation du crédit*, préc., note 63, art. 4.

⁶⁸ *Consumer Reporting Act*, NSRS, préc., note 63, art. 4.

⁶⁹ *Consumer Reporting Act*, RSO, préc., note 63, art. 3.

⁷⁰ *Credit Reporting Act*, préc., note 63, art. 5.

⁷¹ OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE, « Fiche terminologique : cote de crédit », [En ligne].
http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8389327

⁷² AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA, préc., note 51, p. 4; OPTION CONSOMMATEURS, *Les nouveaux services offerts par les agences de crédit : utilisation légitime des renseignements personnels?*, Rapport présenté au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, 2014, p. 9.

Suivant ces organismes, la « cote de crédit » serait, en fait, la cote attribuée par chaque créancier aux créances contenues dans un dossier de crédit⁷³.

Cela étant, la confusion semble régner quant à la terminologie appropriée puisque l'Office québécois de la langue française considère les deux expressions comme des synonymes⁷⁴. La Commission d'accès à l'information emploie apparemment indistinctement les deux termes dans une de ses décisions⁷⁵.

Dans les circonstances, la Commission estime qu'une définition de l'expression « cote de crédit » utilisée dans le projet de loi est nécessaire.

RECOMMANDATION 3 :

La Commission recommande que le projet de loi n° 53 soit modifié afin d'y inclure une définition de l'expression « cote de crédit » utilisée aux articles 13 à 15, 20 et 69.

Pour les fins de l'analyse produite dans le présent mémoire, la Commission retient la définition proposée par l'Office québécois de la langue française⁷⁶.

Le projet de loi n° 53 prévoit le droit d'obtenir la communication de la « cote de crédit accompagnée des explications nécessaires à sa compréhension »⁷⁷. La cote de crédit transmise serait celle « qui est généralement communiquée aux prêteurs d'argent qui en font la demande »⁷⁸. Le projet de loi n° 53 n'obligerait donc pas la transmission des différentes cotes de crédits qui peuvent être émises⁷⁹ ni le droit de rectification quant à la cote de crédit à proprement parler.

⁷³ AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA, préc., note 72, p. 15; OPTION CONSOMMATEURS, préc., note 72, p. 9.

⁷⁴ OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE, préc., note 71.

⁷⁵ C.P. c. *Équifax Canada inc.*, préc., note 50, par. 45 et 48.

⁷⁶ Préc., note 71, texte y-afférent.

⁷⁷ Art. 13 projet de loi n° 53.

⁷⁸ *Id.*, art. 14.

⁷⁹ S. DE BELLEFEUILLE, préc., note 43, p. 56 : « Il existe plusieurs pointages. Ils sont établis en fonction du motif pour lequel un pointage est demandé ».

La présence de renseignements personnels est nécessaire pour bénéficier des garanties offertes par la Loi sur le privé. La notion est définie comme étant « tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier »⁸⁰. Cette description correspond également à celle qui est retenue dans la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*⁸¹. La Commission d'accès à l'information indique ce qui suit à ce propos :

« Ainsi, un renseignement est dit “personnel” lorsqu’il est “intimement lié” à la personne, notamment s’il a trait à son habileté, ses capacités mentales, son crédit ou son caractère. Il doit permettre d’identifier la personne concernée. »⁸²

La Commission d'accès à l'information estime donc que l'information concernant le crédit est un renseignement personnel.

Toutefois, la Commission d'accès à l'information exclut la cote de crédit des garanties offertes par la Loi sur le privé. En effet, dans l'état actuel du droit, elle considère que la cote de crédit est produite par l'agent d'évaluation de crédit et qu'à ce titre, elle ne fait pas partie du dossier de crédit⁸³. Ce faisant, la Commission d'accès à l'information ne s'estime pas compétente pour en ordonner la communication ni pour statuer sur sa justesse⁸⁴.

Au-delà des explications nécessaires à la compréhension de la cote de crédit⁸⁵, le projet de loi ne prévoit pas spécifiquement la communication de la méthode d'établissement de cette cote.

⁸⁰ Art. 2 Loi sur le privé.

⁸¹ Préc., note 24, art. 54; Ariane LECLERC FORTIN et Jean-François LECOURS, « Tout ce qu'il faut savoir sur les renseignements personnels en matière d'emploi – Volet II : Droit d'accès de l'employé à ces renseignements personnels » dans S.F.C.B.Q., *Les 20 ans de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (2014)*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2014, p. 308, à la p. 313.

⁸² *M.N. c. Entreprise A*, 2012 QCCA 258, par. 29 qui renvoie à *Compagnie d'assurances ING du Canada c. Marcoux*, 2006 QCCQ 6387, par. 28 (nos soulignements).

⁸³ *C.P. c. Équifax*, préc., note 50; S. de BELLEFEUILLE, préc., note 43, p. 55.

⁸⁴ Marie-Claude MATHIEU LASSISERAYE et Jean-Pierre MICHAUD, « Démystifier les agences d'évaluation du crédit : les encadrements législatifs et jurisprudentiels », dans S.F.C.B.Q., *Les 20 ans de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (2014)*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2014, p. 194, à la p. 220.

⁸⁵ Art. 13 et 20 Loi sur le privé.

La Commission prend cependant note que le projet de loi n° 53 modifierait également l'article 19 de la Loi sur le privé. L'article modifié se lirait comme suit :

« 19. Toute personne qui exploite une entreprise ayant pour objet le prêt d'argent et qui prend connaissance de rapports de crédit ou de recommandations concernant la solvabilité de personnes physiques, préparés par un agent de renseignements personnels, doit informer ces personnes de leur droit d'accès et de rectification relativement au dossier détenu par l'agent et leur indiquer comment et à quel endroit elles peuvent avoir accès à ces rapports ou recommandations et les faire rectifier, le cas échéant.

La personne qui exploite une telle entreprise doit communiquer à la personne physique qui lui en fait la demande la teneur de tout rapport de crédit ou de toute recommandation dont elle a pris connaissance en vue de prendre une décision la concernant. Elle doit également informer la personne physique qui lui en fait la demande que le refus d'un prêt d'argent est basé sur la prise de connaissance d'un tel rapport ou d'une telle recommandation. »⁸⁶

Nos recherches nous ont permis de répertorier une seule décision qui mentionne l'article 19 de la Loi sur le privé, sans l'interpréter ou l'appliquer⁸⁷. Or, l'existence de cette disposition n'a pas empêché la Commission d'accès à l'information de considérer qu'elle n'a pas la compétence nécessaire pour ordonner la communication d'une cote de crédit. Par ailleurs, la Commission comprend que si le législateur avait voulu que la cote de crédit soit visée par l'article 19 de la Loi sur le privé tel que modifié par l'article 106 du projet de loi n°53, il aurait utilisé l'expression exacte, comme il l'a fait aux articles 13 à 15, 20 et 69 du projet de loi n° 53.

Si la cote de crédit était considérée comme un renseignement personnel, la personne concernée par le dossier de crédit et par la cote de crédit aurait le droit d'accéder à toutes les cotes et d'en demander la rectification, conformément au droit au respect de sa vie privée et au droit à l'information garantis par la Charte, ainsi qu'en vertu des dispositions de la Loi sur le privé.

De l'avis de la Commission, ce droit d'accès par la personne concernée aux différentes cotes de crédit est donc essentiel à la mise en œuvre de certains des droits garantis à la Charte, dont

⁸⁶ Art. 19 Loi sur le privé tel que modifié par le projet de loi n° 53, art. 106 (les modifications sont soulignées).

⁸⁷ Grenier c. Équifax, préc., note 48.

le droit à la sauvegarde de sa réputation⁸⁸, le droit au respect de sa vie privée⁸⁹ et le droit à l'information⁹⁰.

RECOMMANDATION 4 :

La Commission recommande que le projet de loi n° 53 soit modifié afin que l'ensemble des cotes de crédit produites par un agent d'évaluation de crédit soient considérées comme des renseignements personnels au sens de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

1.4 Les saines pratiques commerciales et les pratiques de gestion appropriées

Le projet de loi n° 53 prévoit que les agents d'évaluation de crédit doivent suivre de saines pratiques commerciales. Il s'agit de la communication d'une information adéquate, la mise à disposition de moyens de communication propres à faciliter l'exercice en temps utile des droits et l'adoption d'une politique sur le traitement des plaintes de même que sur le règlement des différends et la tenue d'un registre des plaintes⁹¹.

Toujours en vertu du projet de loi, l'agent d'évaluation de crédit aurait en outre l'obligation de suivre des pratiques de gestion appropriées⁹². L'agent d'évaluation de crédit devrait d'ailleurs être en mesure de démontrer à l'Autorité des marchés financiers qu'il suit de saines pratiques commerciales⁹³ et des pratiques de gestion appropriées⁹⁴.

Ces pratiques feraient ainsi l'objet de surveillance de la part de l'Autorité des marchés financiers⁹⁵. Celle-ci se verrait également imposer l'obligation de préparer un rapport à

⁸⁸ Art. 4 Charte.

⁸⁹ *Id.*, art. 5.

⁹⁰ *Id.*, art. 44.

⁹¹ Art. 31 projet de loi n° 53.

⁹² *Id.*, art. 45.

⁹³ *Id.*, art. 32.

⁹⁴ *Id.*, art. 46.

⁹⁵ *Id.*, art. 24.

l'intention du ministre⁹⁶ sur les pratiques commerciales et les pratiques de gestion des agents d'évaluation de crédit, rapport qui devrait être déposé à l'Assemblée nationale⁹⁷.

À cet égard, le projet de loi n° 53 prévoit doter l'Autorité des marchés financiers du pouvoir d'adopter des règlements applicables aux agents d'évaluation de crédit relativement à leurs pratiques commerciales et de gestion⁹⁸.

Or, en l'absence d'un tel règlement, les saines pratiques commerciales et les pratiques de gestion appropriées nous semblent relever de la bonne foi plutôt que constituer de véritables obligations légales.

En outre, plusieurs enjeux qui soulèvent l'inquiétude ne sont pas abordés dans le projet de loi n° 53. Certains ont pourtant été traités dans les autres législations provinciales adoptées en matière d'évaluation de crédit tels que le type d'information pouvant être recueillie⁹⁹, la durée pendant laquelle une information peut être transmise¹⁰⁰ ou, comme nous le verrons dans la partie suivante du présent document, les usages permis¹⁰¹. D'autres sujets, comme l'imputabilité pour la sécurité des données, devraient également être abordés.

Étant donné leur lien étroit avec le droit à la sauvegarde de sa réputation, le droit au respect de sa vie privée et le droit à l'information, ces questions devraient faire l'objet d'obligations

⁹⁶ *Id.*, art. 62.

⁹⁷ *Id.*, art. 63.

⁹⁸ *Id.*, art. 64.

⁹⁹ *Credit and Personal Reports Regulation*, préc., note 63, art. 4; *Business Practices and Consumer Protection*, préc., note 63, art. 109; *Loi sur les services d'évaluation du crédit*, préc., note 63, art. 10(2) et (3).

¹⁰⁰ *Credit and Personal Reports Regulation*, préc., note 63, art. 3, 3.3 et 4; *Business Practices and Consumer Protection*, préc., note 63, art. 109; *Consumer Reporting Act*, NSRS, préc., note 63, art. 10(3); *Loi sur les services d'évaluation du crédit*, préc., note 63, art. 10(3); *Consumer Reporting Act*, RSO, préc., note 63, a. 9(3); *Credit Reporting Act*, préc., note 63, a. 18; *Consumer Protection and Business Practices Act*, préc., note 63, art. 39. Notons que l'article 12 de la Loi sur le privé permet l'adoption d'un règlement sur le sujet mais qu'aucun règlement n'a été adopté à ce jour.

¹⁰¹ *Business Practices and Consumer Protection*, préc., note 63, art. 109; *Consumer Reporting Act*, NSRS, préc., note 63, art. 9; *Consumer Reporting Act*, RSO, préc., note 63, a. 8; *Credit Reporting Act*, préc., note 63, a. 17; *Consumer Protection and Business Practices Act*, préc., note 63, art. 38. Notons que les usages autorisés dans ces législations ne sont pas tous en conformité avec les dispositions de la Charte : voir, *infra*, la section 2.

spécifiques. Des règles d'imputabilité quant à la sécurité des données recueillies par les agences d'évaluation de crédit devraient également être définies.

RECOMMANDATION 5 :

La Commission recommande que des règles concernant le type de données pouvant être recueillies, la durée durant laquelle les informations peuvent être transmises et l'imputabilité pour la sécurité des données soient introduites au projet de loi n° 53.

2 LE DROIT À L'ÉGALITÉ ET L'INTERDICTION DE DISCRIMINATION

Plus généralement, l'étude du projet de loi n° 53 est l'occasion pour la Commission de mettre en lumière les enjeux relatifs au droit à l'égalité que soulèvent certaines pratiques entourant l'accès aux dossiers de crédit détenus par les agents d'évaluation visés et l'usage qui en est fait dans le cadre d'activités étrangères au crédit. La Commission a notamment effectué des travaux en regard de pratiques discriminatoires liées à l'accès au dossier de crédit dans des domaines tels que le logement et l'emploi. Elle a également reçu des plaintes et traité certaines demandes qui lui ont été faites à ce sujet. La doctrine aborde en outre des questions semblables en matière d'assurances¹⁰².

Or, nous l'avons souligné précédemment, l'accès au dossier de crédit à des fins autres que le crédit ainsi que l'encadrement des usages permis ne sont pas abordés dans le cadre du projet de loi n° 53.

2.1 Les pratiques de recours aux enquêtes de crédit à la lumière de la Charte

2.1.1 Le recours aux enquêtes de crédit dans le domaine du logement

Depuis plusieurs années, la Commission a formulé de sérieuses préoccupations eu égard à certaines pratiques de consultation des dossiers de crédit dans le domaine du logement qu'elle juge discriminatoires. Elle a notamment signalé à ce sujet « les effets discriminatoires

¹⁰² Voir notamment : S. DE BELLEFEUILLE, préc., note 43, p. 59.

inhérents » à la pratique de l'enquête de crédit comme mesure d'appoint pour la sélection de candidats locataires¹⁰³.

Certes, un locateur est en droit de s'assurer qu'un candidat locataire a des revenus suffisants pour payer le loyer. L'évaluation de la capacité de payer d'un aspirant locataire ne peut toutefois donner lieu à de la discrimination fondée sur le motif condition sociale¹⁰⁴. Ainsi, note le Tribunal des droits de la personne :

« Les mesures qu'un propriétaire est en droit de prendre pour s'assurer de la solvabilité de ses futurs locataires doivent être conçues et appliquées de manière à ne pas, directement ou indirectement, entraîner des effets discriminatoires à certains groupes »¹⁰⁵.

Le Tribunal mentionne en outre que :

« [...] la raisonnabilité du risque appréhendé de ne pas être payé s'apprécie en fonction de la personne en cause et ne doit pas être fondée sur des stéréotypes, des généralités ou de mauvaises expériences antérieures. Il appartient ainsi au locataire de faire la preuve de ses revenus suffisants et au propriétaire de lui permettre de faire cette preuve. »¹⁰⁶

¹⁰³ Voir notamment : Muriel GARON, *Une approche intégrée de lutte contre la discrimination dans le logement*, (Cat. 2.500.48), Commission des droits de la personne du Québec, 1989; COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE DU QUÉBEC, *Rapport de recherche sur les enquêtes de crédit dans le logement. Document préparé dans le cadre des travaux du Comité logement de la Commission des droits de la personne*, Ghislaine Paquin, 1990; COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE DU QUÉBEC, *L'accès au logement sans discrimination fondée sur la condition sociale : les problèmes liés à l'assistance sociale et à la pauvreté*, (Cat. 2.122.14), M^e Hélène Tessier, 1995; COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Pauvreté et droit à l'égalité dans le logement : une approche systémique*, Synthèse (Cat. 2.122.17.2), 1997, [En ligne]. http://www.cdpedj.gc.ca/Publications/pauvrete_logement_synthese.pdf; COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Pauvreté et droit à l'égalité dans le logement : une approche systémique*, (Cat. 2.122.17.1), 1997, [En ligne]. http://www.cdpedj.gc.ca/Publications/pauvrete_logement.pdf; COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Mémoire à la Commission de l'aménagement du territoire de l'Assemblée nationale sur le projet de loi 26, Loi modifiant la Loi sur la Régie du logement et le Code civil*, (Cat. 2.412.94), 2001, [En ligne]. http://www.cdpedj.gc.ca/Publications/pl_26_logement.PDF; COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Mémoire à la Commission de l'aménagement du territoire de l'Assemblée nationale, Les interventions dans le domaine du logement : une pierre angulaire de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion*, (Cat. 2.177.2), 2002, [En ligne]. http://www.cdpedj.gc.ca/Publications/logement_social_memoire.PDF

¹⁰⁴ Art. 10 et 12 Charte.

¹⁰⁵ *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Sinatra*, J.E. 99-2197 (QCTDP), par. 32.

¹⁰⁶ *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Normandin*, 2011 QCTDP 6, par. 122.

Comme le rappelle la Cour d'appel du Québec : « on ne saurait généraliser le risque ni l'établir en fonction de critères strictement abstraits, tel le pourcentage des revenus consacrés au logement, sans tenir compte de la situation et de l'état de l'individu concerné, locataire potentiel »¹⁰⁷. C'est d'ailleurs pourquoi la Commission a plusieurs fois noté que la meilleure façon de s'assurer « de la capacité de l'aspirant locataire de s'acquitter de ses engagements comme locataire réside dans ses antécédents dans le domaine du logement »¹⁰⁸. Cela peut entre autres être fait de différentes façons. Les moyens les plus pertinents pour démontrer la capacité de payer d'un candidat locataire sont les références d'anciens propriétaires, les reçus de loyers de l'année précédente et les factures payées liées au logement : électricité, gaz, téléphone. Cela permet de connaître le loyer payé pendant cette période et de confirmer la régularité des paiements.

En ce sens, un recours systématique aux enquêtes de crédit qui aurait pour effet de disqualifier des aspirants-locataires — sans que ceux-ci puissent démontrer leur capacité réelle à s'acquitter du loyer — est susceptible de constituer de la discrimination indirecte au sens de l'article 10 de la Charte.

Pour rappel, il y a discrimination au sens de la Charte lorsque les trois éléments prévus à l'article 10 de cette dernière sont réunis, à savoir :

- une distinction, exclusion ou préférence,
- fondée sur l'un des motifs de discrimination reconnus, soient la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap,
- et ayant pour effet de détruire ou de compromettre le droit à une pleine égalité dans la reconnaissance ou l'exercice d'un droit ou d'une liberté de la personne¹⁰⁹.

¹⁰⁷ *Commission des droits de la personne c. Whittom*, [1997] R.J.Q. 1823 (QCCA), par. 18.

¹⁰⁸ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE DU QUÉBEC (1989), préc., note 103, p. 11.

¹⁰⁹ Voir notamment : *Commission scolaire régionale de Chambly c. Bergevin*, [1994] 2 R.C.S. 525; *Forget c. Québec (Procureur général)*, [1988] 2 R.C.S. 90; *Johnson c. Commission des affaires sociales*, [1984] C.A. 61.

Au sujet du premier de ces trois éléments, retenons que la distinction, exclusion ou préférence en cause peut être directe, indirecte ou systémique. Elle sera notamment indirecte lorsqu'« une personne adopte une conduite, une pratique ou une règle qui est neutre à première vue et s'applique également à tous, mais qui a un effet discriminatoire pour un motif prohibé sur un individu ou un groupe d'individus en ce qu'elle leur impose des contraintes non imposées aux autres »¹¹⁰. Ainsi, une mesure en apparence neutre, telle que le recours systématique d'un locateur au dossier de crédit de ses candidats-locataires, peut avoir un effet discriminatoire pour une personne ou un groupe de personnes, par exemple, lorsqu'elle leur impose « des peines ou des conditions restrictives non imposées aux autres »¹¹¹ en raison de leur condition sociale, de leur origine ethnique ou nationale, de leur âge ou d'un autre motif interdit de discrimination.

Le motif condition sociale a été défini « comme la situation qu'une personne occupe au sein d'une communauté, notamment de par ses origines, ses niveaux d'instruction, d'occupation et de revenu, et de par les perceptions et représentations qui, au sein de cette communauté, se rattachent à ces diverses données objectives »¹¹². À l'instar du Tribunal des droits de la personne, retenons que « la catégorisation financière » d'une personne est l'une des facettes spécifiques de cette condition sociale¹¹³.

Selon les circonstances, le recours systématique à une enquête de crédit en matière de logement peut également imposer un fardeau particulier à certaines personnes qui, par exemple en raison de leur origine ethnique ou nationale ou de leur âge, n'ont pu constituer un dossier de crédit. Pensons par exemple au nouvel arrivant qui n'aurait pas de dossier de crédit au Canada, bien qu'il ait un emploi et de bonnes références.

Le Tribunal ontarien des droits de la personne l'a d'ailleurs confirmé dans une affaire de discrimination fondée sur l'origine ethnique où il conclut que le mis en cause a contrevenu au

¹¹⁰ Christian BRUNELLE et Mélanie SAMSON, « Les droits et libertés dans le contexte civil », dans Collection de droit 2019-20, École du Barreau du Québec, vol. 7, *Droit public et administratif*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2019, p. 67.

¹¹¹ *Id.*

¹¹² *Commission des droits de la personne du Québec c. Gauthier*, [1994] R.J.Q. 253 (T.D.P.Q.), par. 45.

¹¹³ *Commission des droits de la personne du Québec c. Whittom*, (1994) 20 C.H.R.R. D/349, p. D/355 (T.D.P.) (conf. en appel : [1997] R.J.Q. 1823 (C.A.)).

droit à l'égalité du plaignant en refusant de lui louer un logement, notamment en raison de son absence d'antécédent de crédit au Canada. Le Tribunal avait alors accepté la preuve d'expert présentée devant lui quant au fait que « there is no published evidence of a link between the absence of a credit rating and the likelihood of rental default »¹¹⁴. La Politique de la Commission ontarienne des droits de la personne en matière de logement le précise également : « Les locataires ne peuvent associer l'absence d'antécédents de crédit à une mauvaise cote de solvabilité. Ils ne doivent pas se fonder sur l'absence de tels antécédents pour motiver le rejet des demandes de location »¹¹⁵.

En droit québécois, refuser un logement sur une telle base sans permettre au candidat locataire de démontrer autrement sa capacité de payer reviendrait à compromettre le droit à une pleine égalité dans la reconnaissance ou l'exercice de plusieurs droits protégés par la Charte, notamment le droit de conclure sans discrimination un acte juridique ayant pour objet des biens ou des services ordinairement offerts au public (à savoir un bail de logement)¹¹⁶.

La jurisprudence réfère également à cet égard au droit à la sauvegarde de sa dignité. La Cour suprême écrit par exemple à ce sujet que « la dignité humaine est bafouée par le traitement injuste fondé sur des caractéristiques ou la situation personnelle qui n'ont rien à voir avec les besoins, les capacités ou les mérites de la personne »¹¹⁷.

2.1.2 Le recours aux enquêtes de crédit dans le domaine de l'emploi

Comme dans le domaine du logement, la Commission a eu l'occasion de constater que les préjugés liés à l'endettement, à la faillite ou au mauvais crédit perdurent dans le contexte de l'emploi.

Rappelons pourtant que le recours à une enquête de crédit en matière d'embauche ou d'emploi pourra s'avérer discriminatoire s'il n'est pas justifié par une exigence professionnelle liée au

¹¹⁴ *Ahmed v. 177061 Canada Ltd. (c.o.b. Shelter Canadian Properties Ltd.)*, [2002] O.H.R.B.I.D. No. 7, par. 49.

¹¹⁵ COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE, *Politique concernant les droits de la personne dans le logement locatif*, 2009, [référence omise].

¹¹⁶ Art. 12 Charte.

¹¹⁷ *Law c. Canada (ministre de l'Emploi et de l'Immigration)*, [1999] 1 R.C.S. 497, par. 53.

poste en cause. Refuser d'embaucher une personne sur la base d'une vérification de crédit risque notamment d'engendrer une discrimination fondée sur la condition sociale contraire aux articles 10 et 16 de la Charte¹¹⁸.

La Charte prohibe en outre les questions liées à la condition sociale dans un formulaire d'emploi ou lors d'une entrevue d'embauche :

« Nul ne peut, dans un formulaire de demande d'emploi ou lors d'une entrevue relative à un emploi, requérir d'une personne des renseignements sur les motifs visés dans l'article 10 sauf si ces renseignements sont utiles à l'application de l'article 20 ou à l'application d'un programme d'accès à l'égalité existant au moment de la demande. »¹¹⁹

Une vérification de crédit à l'étape de l'embauche constitue donc une question prohibée¹²⁰. Le Tribunal des droits de la personne le réitérait encore récemment :

« Une abondante jurisprudence confirme que l'article 18.1 de la Charte vise à éliminer la discrimination lors du processus d'embauche en interdisant des questions concernant les caractéristiques personnelles du candidat n'ayant pas de lien avec ses qualifications ou ses capacités.

La protection prévue par les articles 18.1 et 16 de la Charte couvre deux situations différentes, soit la cueillette discriminatoire d'informations et l'utilisation discriminatoire de ces informations.

Le droit protégé par l'article 18.1 de la Charte est un droit autonome. Ainsi, le simple fait de poser une question en lien avec les motifs énumérés à l'article 10 de la Charte entraîne une violation. »¹²¹

Le fardeau appartient dès lors à l'employeur de justifier le recours à une enquête de crédit en vertu de l'article 20 de la Charte. Pour ce faire, il devra démontrer que la distinction, l'exclusion

¹¹⁸ Voir notamment à ce sujet : Jean-François CLOUTIER, « Tout ce qu'il faut savoir sur les renseignements personnels en matière d'emploi. Volet I : Processus d'embauche de l'employeur » dans S.F.C.B.Q., *Les 20 ans de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (2014)*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2014, p. 273, aux p. 304 et suiv.

¹¹⁹ Art. 18.1 Charte.

¹²⁰ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *L'application et l'interprétation de l'article 18.1 de la Charte des droits et libertés de la personne*, (Cat. 2.128-1.6), 2016, p. 15, [En ligne]. http://www.cdpdj.qc.ca/Publications/formulaire_emploi.pdf

¹²¹ *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Di Campo) c. Eco-Logixx – Grossiste alimentaire et produits d'emballage Inc.*, 2019 QCTDP 16, par. 31 à 33 (références omises).

ou la préférence en cause est fondée sur les aptitudes ou qualités requises par l'emploi¹²². Plus précisément, l'employeur doit démontrer que les renseignements sont requis dans un but rationnellement lié à l'exécution du travail en cause et qu'ils sont raisonnablement nécessaires pour réaliser ce but légitime lié au travail.

2.2 La nécessité d'encadrer ces pratiques de façon plus précise

Les travaux de la Commission en ces matières illustrent la nécessité d'encadrer certaines pratiques relatives à un recours non justifié au dossier de crédit dans les sphères d'activité non liées au crédit, notamment dans les domaines du logement et de l'emploi.

Comme le souligne M^e De Bellefeuille, « [...] l'utilisation des dossiers de crédit dépasse largement l'objectif pour lequel ils ont été créés au départ, soit le crédit »¹²³. Ainsi, ajoute-t-elle :

« Si leur utilisation en matière de services financiers peut se justifier par extension [...], leur utilisation à des fins autres que financières soulève des interrogations. En effet, le lien entre des retards de paiement d'un consommateur sur sa carte de crédit et le risque qu'il fasse une réclamation à la suite d'un accident automobile peut certes paraître ténue. Ce lien peut être tout aussi mince en matière de location de logement et en matière d'employabilité. Nous croyons qu'il faudrait limiter et encadrer davantage les utilisations du dossier de crédit. »¹²⁴

Il est vrai, comme nous l'avons vu précédemment, que le recours au dossier de crédit ayant des effets discriminatoires est interdit par la Charte qui prévoit un recours spécifique visant à garantir le droit à l'égalité. La Commission œuvre également à sensibiliser les employeurs et locataires par le biais de différentes initiatives d'information et d'éducation aux droits protégés par la Charte¹²⁵.

¹²² Art. 20 Charte.

¹²³ S. DE BELLEFUEILLE, préc., note 43, p. 80.

¹²⁴ *Id.*

¹²⁵ Voir, par exemple, dans le domaine du logement : COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Obtenir un logement : vos droits, de la recherche à la signature du bail*, 2020, [En ligne]. http://www.cdpcj.qc.ca/Publications/fiche_logement_locataire.pdf; COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Droit au logement sans discrimination*, 2015, [En ligne]. <http://www.cdpcj.qc.ca/Publications/Depliant-Logement.pdf>. Voir également, l'offre de formation de la Commission sur les droits de la personne en matière de logement, [En ligne]. <http://www.cdpcj.qc.ca/fr/formation/seances-charte/Pages/seance-9.aspx>

Certains pourront en outre noter que le locateur ou l'employeur en cause n'auront accès au dossier de crédit qu'après avoir obtenu le consentement du candidat locataire ou du candidat en emploi¹²⁶. Retenons toutefois que ce consentement est généralement donné dans un contexte de déséquilibre des parties et sous peine de se voir refuser le logement ou l'emploi convoité. On reconnaît notamment « l'inégalité dans les rapports de force entre le locateur et le locataire » et la nécessité qui en découle d'encadrer plus particulièrement le contrat de bail¹²⁷. De même, « le droit de l'emploi repose fondamentalement sur l'inégalité des parties d'abord mises en présence, salarié et employeur » et le rééquilibrage des forces en présence doit entre autres s'effectuer par des interventions de l'État¹²⁸. Il est d'ailleurs intéressant de signaler que la Cour suprême associe les lois relatives aux normes du travail ainsi que les lois touchant le logement aux lois visant la protection du consommateur, comme autant de lois dites de protection¹²⁹.

Malgré les outils et recours déjà prévus à la Charte en la matière, il nous semble donc que l'étude du projet de loi n° 53 doit être l'occasion pour le législateur de se saisir de la nécessité d'encadrer plus précisément l'accès et le recours aux dossiers de crédit à des fins autres que l'autorisation de crédit, notamment en matière de logement¹³⁰ et d'emploi. En lien avec la

Voir, aussi par exemple, dans le domaine de l'emploi : COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Recruter sans discriminer, l'entrevue d'embauche*, 2020, [En ligne]. http://www.cdpdj.qc.ca/Publications/Recruter-sans-discriminer_Cahier3_Entrevue.pdf; COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Recruter sans discriminer, le formulaire de demande d'emploi*, 2020, [En ligne]. http://www.cdpdj.qc.ca/Publications/Recruter-sans-discriminer_Cahier2_Formulaire.pdf; COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, préc., note 120; COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Entrevue : Que pouvez-vous demander?*, [En ligne]. http://www.cdpdj.qc.ca/fr/formation/entrevue/Pages/story_html5.html. Voir également, l'offre de formation de la Commission sur les droits de la personne en milieu de travail, de l'embauche à la promotion, [En ligne]. <http://www.cdpdj.qc.ca/fr/formation/seances-charte/Pages/seance-16.aspx>

¹²⁶ Sans quoi il s'agit d'une atteinte au droit au respect de sa vie privée.

¹²⁷ Suzanne GUÉVREMONT, « Les règles particulières au bail d'un logement », dans Collection de droit 2019-20, École du Barreau du Québec, vol. 6, *Obligations et contrats*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2019, p. 297.

¹²⁸ Fernand MORIN, Jean-Yves BRIÈRE, Dominic ROUX, Jean-Pierre VILLAGI, *Le droit de l'emploi au Québec*, 4^e éd., Montréal, Wilson & Lafleur, 2010, no I-86.

¹²⁹ *Garcia Transport Ltée c. Cie Royal Trust*, [1992] 2 R.C.S. 499, 523.

¹³⁰ Il est d'ailleurs intéressant de reprendre le propos récemment tenu par le Manitoba Human Rights Board of Adjudication dans une affaire de discrimination d'une candidate locataire dans l'accès à un logement. Citant le *Règlement de l'Ontario 290/98 sur les pratiques de commerce auxquelles les locataires sont autorisés à avoir recours pour choisir les locataires éventuels d'un logement* (Règl. de l'Ont., 290/80), un règlement édicté en vertu du *Code des droits de la personne de l'Ontario* (L.R.O. 1990, c. H. 19), l'arbitre soulignait que le propriétaire en cause n'était pas de mauvaise foi et que « it may be of great assistance and prevent

recommandation 5 précédemment formulée, un tel encadrement législatif devrait entre autres préciser les circonstances où il est permis de recourir au dossier de crédit à des fins autres que l'autorisation de crédit, les usages autorisés conformément à la Charte, le type de données pouvant être recueillies de même que les sanctions encourues en cas d'infraction, notamment par les agents d'évaluation de crédit qui communiqueraient des informations allant à l'encontre de ces règles.

RECOMMANDATION 6 :

La Commission recommande de modifier le projet de loi n° 53 afin d'y prévoir des règles visant à encadrer plus précisément l'accès et le recours aux dossiers de crédit à des fins autres que l'autorisation de crédit, notamment en matière de logement et d'emploi.

RECOMMANDATION 7 :

La Commission recommande que cet encadrement précise entre autres les circonstances dans lesquelles il est permis de recourir au dossier de crédit, les usages autorisés conformément à la Charte de même que les sanctions encourues en cas d'infraction, notamment par les agents d'évaluation de crédit qui communiqueraient des informations allant à l'encontre de ces règles.

3 LES DROITS JUDICIAIRES

La Charte garantit certains droits judiciaires, dont celui à une audition publique et impartiale :

« 23. Toute personne a droit, en pleine égalité, à une audition publique et impartiale de sa cause par un tribunal indépendant et qui ne soit pas préjugé, qu'il s'agisse de la détermination de ses droits et obligations ou du bien-fondé de toute accusation portée contre elle.

Le tribunal peut toutefois ordonner le huis clos dans l'intérêt de la morale ou de l'ordre public. »¹³¹

future similar cases if the Legislature provided direction to landlords and tenants by way of regulation under the Code ». *A.B. v. Jasnikowski*, 2018 MBHR 1, par. 30.

¹³¹ Art. 23 Charte (notre soulignement).

Le tribunal dont il est question dans l'article 23 inclut un coroner, un commissaire-enquêteur sur les incendies, une commission d'enquête ou une personne ou un organisme exerçant des fonctions quasi judiciaires¹³².

La Cour supérieure a reconnu le rapport qui existe entre l'article 23 de la Charte et l'adage « nul ne peut se faire justice lui-même », « puisque celui qui se fait justice lui-même prive ainsi la victime de son droit d'être entendu par un tribunal »¹³³. L'interdiction de se faire justice soi-même tire sa source de la primauté du droit¹³⁴. Ce principe s'appliquerait aussi bien aux institutions publiques que privées¹³⁵, « quels que soient les reproches que l'on peut avoir contre une personne »¹³⁶.

Le principe est confirmé par l'article 24 de la Charte qui indique :

« 24. Nul ne peut être privé de sa liberté ou de ses droits, sauf pour les motifs prévus par la loi et suivant la procédure prescrite. »

La jurisprudence de la Cour du Québec est à l'effet que l'interdiction faite par l'article 24 s'applique à des acteurs privés¹³⁷.

3.1 La transmission d'informations fausses ou non corroborées

Présentement, à titre d'agent de renseignements personnels, un agent d'évaluation de crédit a l'obligation d'« établir et appliquer des modalités d'opérations propres à garantir que les renseignements qu'il communique sont à jour et exacts »¹³⁸. Il n'y a pas d'amende associée à

¹³² *Id.*, art. 56.

¹³³ *Ghahro c. Germain*, 2013 QCCS 2604, par. 65.

¹³⁴ *Conseil de l'éducation de Toronto (Cité) c. F.E.E.S.O., district 15*, [1997] 1 R.C.S. 487, par. 95.

¹³⁵ René DUSSAULT et Louis BORGEAT, *Traité de droit administratif*, 2^e éd., tome 1, Québec, Presses de l'Université Laval, 1984, p. 357.

¹³⁶ *Lapierre c. Pelletier*, 1994 CanLII 3589 (QC C.A.), par. 20.

¹³⁷ *Chevrier c. VCS investigation inc.*, 2000 CanLII 14703 (QC C.Q.); *Kupriakov c. Gestion René J. Beaudoin inc. (Canadian Tire)*, 2012 QCCQ 5778. Ces décisions ont été rendues en matière de privation de liberté. On peut présumer que l'article 24 s'applique également aux acteurs privés quand ceux-ci privent une personne de ses droits.

¹³⁸ Art. 11 Loi sur le privé.

une contravention à cette disposition¹³⁹. Il existe donc une obligation d'établir une procédure visant à garantir l'exactitude des renseignements communiqués, mais aucune mesure ne sanctionne la transmission de renseignements erronés. D'autres provinces font pourtant de la transmission de fausses informations par un agent d'évaluation de crédit une infraction¹⁴⁰.

Au Québec, dans l'état actuel du droit, malgré leur obligation d'établir et d'appliquer des modalités d'opération propres à garantir que les renseignements qu'ils communiquent sont à jour et exacts, les agents d'évaluation de crédit transmettent les informations de crédit reçues des tiers sans en vérifier l'exactitude et cette pratique a été avalisée par les tribunaux¹⁴¹.

Rappelons que le dossier de crédit a un impact important dans plusieurs sphères de la vie des personnes : il sert de base à un bon nombre d'interlocuteurs pour décider s'ils feront affaire avec le titulaire des informations et à quelles conditions¹⁴².

Le manque de vérification des informations de crédit est problématique en cas de créance litigieuse, c'est-à-dire quand le créancier et la personne concernée par le dossier de crédit ne s'entendent pas sur l'existence de la créance ou l'étendue de celle-ci. En effet, un commerçant peut inscrire une mauvaise créance au dossier de crédit sans avoir à la prouver comme le prescrit l'article 2803 du *Code civil du Québec*¹⁴³. Une telle inscription a ensuite une influence sur la faculté du titulaire du dossier de crédit de conclure des transactions avec les autres intervenants qui consultent ce dossier. Elle peut ainsi être très lourde de conséquences. Le

¹³⁹ *Id.*, art. 92.

¹⁴⁰ *Business Practices and Consumer Protection Act*, préc., note 63, art. 112 et 189(4); *Consumer Reporting Act*, NSRS, préc., note 63, 10(3)(b) et 23(1); *Loi sur les services d'évaluation du crédit*, préc., note 63, art. 10(1) et 46; *Consumer Reporting Act*, RSO, préc., note 63, a. 23(1); *Credit Reporting Act*, préc., note 63, a. 16; 18(b), 27 et 47; *Consumer Protection and Business Practices Act*, préc., note 63, art. 39(1)(a) et 109(1)(d).

¹⁴¹ *M.C. c. Trans Union du Canada*, 2011 QCCA 130; *C.P. c. Équifax Canada inc.*, préc., note 50, par. 37.

¹⁴² S. DE BELLEFEUILLE, préc., note 43 à la p. 69.

¹⁴³ L'article 2803 du *Code civil du Québec* se lit comme suit :

« 2803. Celui qui veut faire valoir un droit doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention.

Celui qui prétend qu'un droit est nul, a été modifié ou est éteint doit prouver les faits sur lesquels sa prétention est fondée. »

Cette disposition implique que celui qui veut faire valoir un droit doit prouver qu'il existe : *Plomberie et chauffage West Island Itée c. Entreprises Bon Conseil Itée*, 2004 CanLII 26085 (QC C.A.).

commerçant a en quelque sorte la capacité de sanctionner le débiteur qu'il estime en défaut sans que ce dernier ait pu avoir accès à une audition publique et impartiale de sa cause. En d'autres termes, le commerçant a la possibilité de se faire justice lui-même contrairement au droit inscrit à l'article 23 de la Charte. Il prive également la personne concernée par le dossier de crédit de son droit de contracter avec des tiers qui se fient au dossier de crédit en contravention avec l'article 24 de la Charte.

La situation est pareillement problématique quand les informations erronées ont été inscrites à la suite du vol de l'identité de la personne concernée par les informations contenues au dossier de crédit. Or, c'est apparemment à ce problème que le projet de loi n° 53 s'attaque¹⁴⁴.

Le projet de loi n° 53 prévoit le droit d'inscrire une note explicative au dossier que l'agent d'évaluation de crédit devrait divulguer aux tiers avec le dossier de crédit. Cependant, ce droit ne concerne que « la mésentente entre la personne concernée par ce dossier et l'agent [d'évaluation de crédit] relativement à l'application d'une disposition législative portant sur l'accès à un renseignement personnel ou la rectification d'un tel renseignement »¹⁴⁵. La disposition ne traite pas de la mésentente entre la personne concernée par le dossier de crédit et la personne qui transmet les informations à l'agent d'évaluation de crédit.

En outre, le projet de loi n° 53 introduirait l'article suivant à la Loi sur le privé :

« 19.1. Quiconque prend connaissance d'une recommandation ou d'un rapport de crédit visés à l'article 19 ou d'un autre document que lui a transmis un agent d'évaluation du crédit sur lequel apparaît l'avis prévu au premier alinéa de l'article 10 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit (indiquer ici l'année et le numéro de chapitre de cette loi) ou en est autrement avisé par cet agent doit prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que la personne dont il a obtenu le consentement pour obtenir cette recommandation, ce rapport ou ce document ou des renseignements personnels la concernant est bien celle visée par ceux-ci, et ce, avant de contracter avec elle. »¹⁴⁶

¹⁴⁴ QUÉBEC, ASSEMBLÉE NATIONALE, *Journal des débats*, 1^{re} sess., 42^e légis., 5 décembre 2019, « Présentation du Projet de loi n° 53 – *Loi sur les agents d'évaluation de crédit* », 10h06 (M. Girard).

¹⁴⁵ Art. 11 projet de loi n° 53.

¹⁴⁶ *Id.*, art. 107 qui introduirait l'article 19.1 à la Loi sur le privé.

L'alerte de sécurité introduite par l'article 10 du projet de loi n°53 est une des trois mesures de protection dont un dossier détenu par un agent d'évaluation de crédit peut faire l'objet¹⁴⁷. Cette alerte de sécurité obligerait l'agent d'évaluation de crédit à aviser les tiers à qui il communique un renseignement personnel à informer le tiers de ses obligations en vertu de l'article 19.1.

Or, cet article qui serait ajouté à la Loi sur le privé ne comporterait que l'obligation de vérifier l'identité de la personne visée par les renseignements et non pas la validité desdits renseignements.

La Commission estime que cette protection est insuffisante et risque de contrevenir au droit à une audition publique et impartiale de sa cause ainsi qu'à l'interdiction de priver quelqu'un de ses droits.

RECOMMANDATION 8 :

La Commission recommande que le projet de loi n° 53 soit modifié de façon à prévoir que le fait pour quiconque de transmettre une information fausse ou qui n'a pas fait l'objet d'un effort suffisant de vérification soit considéré comme une infraction et susceptible de sanction.

3.2 La simplification des recours

Comme on l'a vu plus haut, une personne a le droit de demander la rectification d'un dossier qu'une autre personne, tel un agent d'évaluation de crédit, détient sur elle¹⁴⁸. Cette demande se fait par écrit¹⁴⁹. La personne qui détient le dossier a alors 30 jours pour répondre¹⁵⁰ et vérifier si l'information qui lui a été transmise est exacte. En ce qui a trait au dossier de crédit, si le créancier confirme l'erreur, l'agent d'évaluation de crédit doit la corriger. Dans le cas contraire, l'agent d'évaluation de crédit doit informer la personne concernée par les informations contenues au dossier du refus de le rectifier. Dans une telle situation, la personne concernée par les informations doit s'adresser directement au créancier pour faire rectifier l'information. Si

¹⁴⁷ *Id.*, art. 8.

¹⁴⁸ Art. 38 *Code civil du Québec*.

¹⁴⁹ Art. 30 *Loi sur le privé*.

¹⁵⁰ *Id.*, art. 32.

le créancier refuse toujours de modifier le dossier, la personne concernée par les informations doit d'abord s'adresser au tribunal de droit commun pour faire trancher la question de l'existence de la créance. Si elle obtient gain de cause, elle s'adresse ensuite à la Commission d'accès à l'information qui a la compétence exclusive de faire rectifier le dossier de crédit¹⁵¹. Si elle a subi des dommages en raison de l'inscription erronée, la personne concernée par les informations personnelles devra ensuite s'adresser à nouveau aux tribunaux de droit commun parce que la Commission d'accès à l'information n'a pas la compétence pour attribuer des dommages¹⁵². Le titulaire ne peut demander de dommage avant d'avoir obtenu la rectification de son dossier de crédit par la Commission d'accès à l'information au risque que sa demande soit considérée comme prématurée¹⁵³.

Cette situation rend difficile l'accès à la justice et le projet de loi n° 53 n'apparaît pas régler ce problème. En effet, il ne prévoit pas de recours en cas de mésentente portant sur les informations transmises par des tiers contenues au dossier de crédit. En effet, le recours devant la Commission d'accès à l'information prévu à la Section III du Chapitre III du projet de loi n° 53 ne concerne que la mésentente entre le titulaire des informations et l'agent d'évaluation de crédit, mais non la mésentente entre le titulaire des informations et un éventuel créancier. De même, la section III du chapitre IV du projet de loi n° 53 ne prévoit pas spécifiquement que l'Autorité des marchés financiers examine les plaintes qui opposent le titulaire des informations et un éventuel créancier.

La Commission d'accès à l'information n'a pas le pouvoir d'octroyer des dommages et intérêts en lien avec la gestion fautive des renseignements personnels, « bien que ses décisions puissent servir de constat de faute civile, nécessaire pour établir la responsabilité civile du défendeur »¹⁵⁴. De l'avis de la Commission, il serait utile, pour minimiser les démarches des personnes qui sont victimes d'une mauvaise gestion de leur dossier, d'investir la Commission

¹⁵¹ *Id.*, art. 42 et 43.

¹⁵² *G.M. c. Desjardins Sécurité financière*, 2011 CQCAI 78.

¹⁵³ *Bourret c. Wells Fargo Financial Services*, 2009 QCCQ 2125.

¹⁵⁴ Lukasz GRANOSIK et Sébastien BEAUREGARD, « Les renseignements personnels et la responsabilité civile : à quel prix? » dans S.F.C.B.Q., *Développements récents en droit de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels – les 30 ans de la Commission d'accès à l'information (2012)*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2012, p. 48, à la p. 56.

d'accès à l'information du pouvoir d'octroyer des dommages et intérêts. La Commission d'accès à l'information a d'ailleurs fait des recommandations en ce sens à l'occasion du dépôt de son rapport quinquennal de 2002¹⁵⁵. Elle affirmait alors qu'un tel pouvoir était susceptible d'avoir entre autres effets d'inciter les organismes et les entreprises à adopter de meilleures pratiques quant aux renseignements personnels qu'ils détiennent.

Le Groupe de travail sur la protection des données personnelles du Barreau du Québec a, pour sa part, recommandé que le Commission d'accès à l'information dispose de pouvoir de sanction à l'égard des manquements à la Loi sur le privé et à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*¹⁵⁶.

RECOMMANDATION 9 :

La Commission recommande de modifier le projet de loi n° 53 afin que les tribunaux de droit commun se voient attribuer le pouvoir d'ordonner la rectification du dossier de crédit et que la Commission d'accès à l'information ait le pouvoir d'accorder des dommages et intérêts dans les cas où les inscriptions erronées découlent d'un comportement fautif.

CONCLUSION

Conformément au mandat qui lui incombe, la Commission a examiné le projet de loi n° 53 à l'aulne des dispositions de la Charte.

Ayant d'abord constaté le rapport étroit qui existe entre l'activité d'évaluation de crédit et certains droits garantis par la Charte, en particulier le droit à la sauvegarde de sa réputation, le droit au respect de sa vie privée et le droit à l'information, la Commission fait les recommandations suivantes :

¹⁵⁵ COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION, *Une réforme de l'accès à l'information : Le choix de la transparence, Rapport sur la mise en œuvre de Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, 2002, p. 75 (recommandation n° 33).

¹⁵⁶ Préc., note 24; GROUPE DE TRAVAIL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES DU BARREAU DU QUÉBEC, *Réflexion sur une réforme de l'accès à l'information et de la protection des données personnelles*, 2018, p. 8 (recommandation n° 7).

RECOMMANDATION 1 :

La Commission recommande de modifier le projet de loi n° 53 afin que l'expression « agent d'évaluation de crédit » fasse l'objet d'une définition plus précise de la part du législateur.

RECOMMANDATION 2 :

La Commission recommande de modifier le projet de loi n° 53 afin que l'activité d'évaluation de crédit soit réservée aux personnes désignées comme agents d'évaluation de crédit par l'Autorité des marchés financiers.

RECOMMANDATION 3 :

La Commission recommande que le projet de loi n° 53 soit modifié afin de définir l'expression « cote de crédit » utilisée dans les articles 13 à 15, 20 et 69.

RECOMMANDATION 4 :

La Commission recommande que le projet de loi n° 53 soit modifié afin que l'ensemble des cotes de crédit produites par un agent d'évaluation de crédit soient considérées comme des renseignements personnels au sens de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

RECOMMANDATION 5 :

La Commission recommande que des règles concernant le type de données pouvant être recueillies, la durée durant laquelle les informations peuvent être transmises, les usages permis et l'imputabilité pour la sécurité des données soient introduites au projet de loi n° 53.

Le présent document est ensuite l'occasion pour la Commission de soulever les enjeux que posent — pour le droit à l'égalité — certaines pratiques entourant l'accès aux dossiers de crédit et l'usage qui en est fait à des fins autres que le crédit, notamment dans les domaines du logement et de l'emploi. L'analyse de la Commission à cet égard la mène à formuler les recommandations suivantes :

RECOMMANDATION 6 :

La Commission recommande de modifier le projet de loi n° 53 afin d'y prévoir des règles visant à encadrer plus précisément l'accès et le recours aux dossiers de crédit à des fins autres que l'autorisation de crédit, notamment en matière de logement et d'emploi.

RECOMMANDATION 7 :

La Commission recommande que cet encadrement permette entre autres de préciser les circonstances dans lesquelles il est permis de recourir au dossier de crédit, les usages autorisés conformément à la Charte de même que les sanctions encourues en cas d'infraction, notamment par les agents d'évaluation de crédit qui communiqueraient des informations allant à l'encontre de ces règles.

La Commission constate enfin des lacunes dans la pratique actuelle d'évaluation quant à la mise en œuvre de droits judiciaires garantis par la Charte. De l'avis de la Commission, le projet de loi n° 53 n'apporte pas de solution à ces problèmes. La Commission fait donc les recommandations suivantes :

RECOMMANDATION 8 :

La Commission recommande que le projet de loi n° 53 soit modifié de façon à prévoir que le fait pour quiconque de transmettre une information fausse ou qu'il n'a pas fait l'objet d'un effort suffisant de vérification soit considéré comme une infraction et susceptible de sanction.

RECOMMANDATION 9 :

La Commission recommande de modifier le projet de loi n° 53 afin que les tribunaux de droit commun se voient attribuer le pouvoir d'ordonner la rectification du dossier de crédit et que la Commission d'accès à l'information ait le pouvoir d'accorder des dommages et intérêts dans les cas où les inscriptions erronées découlent d'un comportement fautif.