

Mémoire soumis à la Commission des finances publiques sur le projet de loi n° 53, *Loi sur les agents d'évaluation du crédit*

Septembre 2020



Table des matières

Préambule	3
Une perspective citoyenne de la question	4
Être informé et pouvoir corriger	4
Un accès réel et en français	5
Le gel de sécurité et l'alerte de sécurité	6
Désignation et révocation de la désignation d'agents de renseignements personnels ...	6
Registre des agents d'évaluation du crédit.....	7
Recommandations	8

Préambule

En 2019, la dette du ménage canadien moyen représentait 177 % de son revenu disponible, contre 168 % en 2018 (Statistique Canada, 2019). Les résultats de l'*Enquête canadienne sur les capacités financières* (ECCF) de 2019 démontrent que près des trois quarts des Canadiens (73,2 %) ont eu une dette impayée au cours des 12 mois couverts par l'Enquête. De plus, près du tiers de la population (31 %) estimait avoir trop de dettes. Malgré cela, selon l'ECCF, près des trois quarts des Canadiens (73 %) ont utilisé un produit de crédit au cours de cette période.

On le constate, l'endettement personnel et l'utilisation du crédit atteignent des sommets. La gestion du crédit figure d'ailleurs en haut de la liste des difficultés rencontrées par les Québécois en matière de finances personnelles, une réalité qui préoccupe grandement les nombreux organismes qui se sont donné pour mission de les aider à mieux gérer leurs finances.

La profession comptable contribue à cet effort collectif en déployant le programme de littératie financière des CPA partout au Québec. Ce programme met à la portée du grand public de l'information claire et objective dans le cadre d'ateliers offerts gratuitement, que ce soit dans les milieux de travail, dans les bibliothèques publiques ou en milieu communautaire. Ces ateliers permettent d'acquérir les connaissances et la confiance en soi nécessaires pour prendre des décisions financières éclairées et responsables. C'est notamment en s'appuyant sur cette expérience que l'Ordre des CPA formule les présents commentaires et souhaite ainsi contribuer à la réflexion sur le projet de loi n° 53.

D'entrée de jeu, l'Ordre des CPA du Québec accueille favorablement le dépôt du projet de loi n° 53, *Loi sur les agents d'évaluation du crédit*, qui propose d'encadrer les agences de crédit, leurs pratiques commerciales et leurs interactions avec les Québécois.

Première tentative d'encadrement visant spécifiquement cette industrie au Québec, ce projet de loi témoigne de la volonté du gouvernement de redonner aux Québécois le contrôle sur leur dossier de crédit et par ricochet, de leur permettre d'exercer une plus grande emprise sur leurs finances personnelles. Ainsi, la possibilité qu'aurait dorénavant une personne de se prévaloir d'un gel ou d'une alerte de sécurité est une avancée majeure qui lui permettrait de mieux gérer son crédit et, par le fait même, sa situation financière.

Néanmoins, bien que le projet de loi proposé constitue un progrès indéniable, plusieurs concepts qu'il met de l'avant demandent à être précisés. De plus, le projet de loi demeure silencieux sur de nombreuses modalités d'application nécessaires au plein exercice des droits reconnus par celui-ci.

Enfin, de nettes améliorations devraient être apportées au projet de loi, notamment en ce qui a trait à l'accès aux renseignements liés au crédit, à l'exactitude des informations détenues de même qu'à la gratuité des mesures de protection offertes aux citoyens.

Une perspective citoyenne de la question

L'Ordre des CPA est d'avis que la relation particulière entre une personne et un agent d'évaluation du crédit devrait être reconnue par la loi. En effet, la personne concernée n'est pas un client, mais bien l'objet de transactions entre deux partenaires d'affaires, l'agent d'évaluation du crédit et le requérant d'une évaluation du crédit, qui utilisent des renseignements personnels de tiers à des fins commerciales.

De cette prémisse devraient découler deux garanties : le droit d'une personne d'être informée qu'un agent d'évaluation du crédit détient un dossier la concernant et le droit à l'exactitude des informations contenues au dossier.

Ces garanties devraient permettre à toute personne de bénéficier d'un accès gratuit et simplifié aux informations qui la concernent et qui ont été colligées ou produites à partir de ses renseignements personnels, y compris à la cote et au pointage de crédit transmis à des tiers.

Être informé et pouvoir corriger

Le dossier de crédit est aujourd'hui un élément central de la réputation financière d'une personne. Il peut notamment influencer sa limite d'emprunt, les conditions auxquelles le crédit lui est accordé et même sa capacité à contracter un prêt. Il peut également avoir une incidence sur l'obtention d'un emploi, sa capacité à louer un appartement ou sur une prime d'assurance. L'existence d'un tel dossier et l'exactitude de son contenu revêtent donc une grande importance.

Or, selon l'*Enquête canadienne sur les capacités financières* (ECCF) de 2019, la moitié des Canadiens (48 %) n'ont jamais demandé leur dossier de crédit à l'un des deux principaux agents. Certaines personnes croient avoir un bon dossier de crédit, ce qui expliquerait l'absence d'intérêt à le consulter, mais il ne faut pas oublier ceux et celles qui ne savent pas qu'un dossier les concernant a été constitué et qu'il est disponible et monnayable. Le libellé de l'article 13 fait abstraction de cette réalité et n'accorde pas à la personne concernée un contrôle véritable sur les informations contenues dans son dossier de crédit.

Toute personne devrait être avisée dès qu'un dossier de crédit la concernant a été constitué. En conséquence, le projet de loi devrait prévoir une obligation spécifique d'information pour les agents d'évaluation du crédit et en préciser les modalités de mise en œuvre et ce, nonobstant le libellé de l'article 8 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. En plus des vertus pédagogiques d'une telle information en termes de gestion des finances personnelles, il s'agit du meilleur moyen pour la personne concernée de vérifier rapidement la qualité de l'information contenue dans son dossier de crédit et de la faire corriger, le cas échéant.

De plus, le projet de loi devrait prévoir le droit à des informations exactes et le droit à la correction d'informations erronées, de sorte que toute personne pourrait faire corriger rapidement et sans frais toute erreur factuelle contenue dans son dossier de crédit. Il est pour le moins injustifié qu'une personne doive encourir des frais pour faire rectifier des renseignements la concernant dans un dossier dont elle n'est pas l'auteur.

Bien que les articles 11 et 17 du projet de loi prévoient l'ajout d'une note explicative au dossier en cas de mésentente entre la personne qui en fait l'objet et un créancier, aucune disposition ne consacre le droit à l'exactitude des renseignements contenus au dossier de crédit.

Pourtant, l'une des principales difficultés rencontrées avec les agents d'évaluation du crédit concerne l'exactitude des informations qu'ils détiennent et le parcours du combattant que doit effectuer une personne pour faire corriger des informations erronées dans son dossier et ce, nonobstant les droits reconnus aux articles 35 à 40 du *Code civil du Québec*.

À cet égard, le législateur devrait s'inspirer de la loi ontarienne équivalente, soit la *Loi sur les renseignements concernant le consommateur*, qui consacre spécifiquement le droit à la correction des erreurs.

Un accès réel et en français

Nous le disions plus haut, l'Ordre des CPA est d'avis que les Québécois devraient avoir accès gratuitement et simplement à toutes les informations qui les concernent et qui ont été colligées ou produites à partir de leurs renseignements personnels par les agents d'évaluation du crédit. Seul un accès gratuit au contenu de son dossier de crédit, y compris à sa cote et au pointage de crédit, permettrait l'exercice plein et entier des droits reconnus par le projet de loi.

En effet, l'imposition de frais « raisonnables », comme le permet l'article 16 du projet de loi, constituerait un frein à une véritable prise en charge de son crédit par la personne concernée et conséquemment, un obstacle additionnel à une gestion responsable de ses finances personnelles.

De plus, comme c'est le cas dans la loi américaine équivalente, l'*Economic Growth, Regulatory Relief, and Consumer Protection Act*, l'article 31 du projet de loi devrait expressément prévoir l'obligation pour les agents d'évaluation du crédit de mettre en place les solutions technologiques adéquates pour faciliter l'accès à son dossier de crédit, par exemple une plateforme sécurisée en ligne.

La gratuité et l'accès en ligne inciteraient les consommateurs à vérifier plus fréquemment leur dossier de crédit et par là même, contribueraient à la détection précoce de fraudes et à la réduction du nombre de victimes de ces actes criminels.

Par ailleurs, la capacité des agents d'évaluation du crédit à offrir leurs services en français a régulièrement fait les manchettes ces dernières années. Aussi, bien que cette industrie soit assujettie à la *Charte de la langue française*, le droit à la communication en français avec ces entités devrait être expressément prévu par le projet de loi.

Le projet de loi devrait également prévoir l'obligation pour les agents d'évaluation du crédit de communiquer de façon claire et précise, comme le fait expressément la loi ontarienne, et d'offrir des services à la clientèle de qualité pour permettre l'exercice réel des droits prévus par le projet de loi.

Le gel de sécurité et l'alerte de sécurité

L'Ordre des CPA est d'avis que l'encadrement des mesures de protection prévues à l'article 8 du projet de loi mérite d'être élaboré de façon plus explicite. En effet, les modalités de mise en place des mesures, leur suspension, leur révocation, les règles d'identification permettant les actions qui précèdent de même que les délais de mise en œuvre de ces actions devraient être précisés dans le projet de loi et non par règlement à être publié ultérieurement.

Comme c'est la règle aux États-Unis, la mise en place du gel de sécurité, sa suspension et sa révocation devraient être gratuites pour la personne concernée. De plus, le législateur devrait préciser les obligations et responsabilités spécifiques des prêteurs à l'égard des personnes dont le dossier de crédit fait l'objet d'un gel de sécurité.

En ce qui a trait à l'alerte de sécurité, nous pensons que l'obligation faite au prêteur de prendre des « mesures raisonnables » pour vérifier l'identité de la personne dont le dossier de crédit fait l'objet d'une telle mesure est insuffisante et devrait être renforcée.

Tout comme pour les personnes dont le dossier de crédit fait l'objet d'un gel de sécurité, le législateur devrait préciser les obligations et responsabilités spécifiques des prêteurs à l'égard des personnes dont le dossier de crédit fait l'objet d'une alerte de sécurité, particulièrement en ce qui a trait à l'identification directe de celles-ci.

Nous sommes également d'avis qu'il devrait prévoir les conséquences auxquels s'expose un prêteur qui omet de faire les vérifications prévues par la loi avant de conclure un contrat avec une personne dont le dossier de crédit fait l'objet d'une alerte de sécurité.

De plus, le législateur devrait évaluer la pertinence d'adopter des dispositions précisant les obligations et responsabilités des autres tiers à l'égard des personnes dont le dossier de crédit fait l'objet d'une alerte de sécurité, de même que les conséquences auxquelles ceux-ci s'exposent s'ils omettent de s'y conformer.

Enfin, de manière à assurer un accès universel et sans barrière financière aux mesures de protection prévues par le projet de loi, le législateur devrait envisager d'instaurer la gratuité de celles-ci. De plus, compte tenu de l'historique de cette industrie, une date butoir devrait être inscrite au projet de loi pour assurer l'entrée en vigueur de l'ensemble des mesures de protection dans un délai raisonnable.

Désignation et révocation de la désignation d'agents de renseignements personnels

Dans un souci de protection du public, il nous apparaît important que la désignation et la révocation de la désignation d'un agent de renseignements personnels par l'Autorité des marchés financiers repose sur des critères objectifs et non simplement, comme le prévoit l'article 3 du projet de loi, sur une évaluation subjective de l'importance de son commerce. De plus, les motifs de la révocation de la désignation devraient être inscrits sur le préavis.

Par ailleurs, nous ne pouvons passer sous silence le fait que le processus de révocation de la désignation ne soit associé à aucune obligation de l'entité ayant perdu cette désignation de disposer sécuritairement ou de détruire les dossiers constitués sur des personnes.

Registre des agents d'évaluation du crédit

Dans la foulée de la consultation publique portant sur la transparence corporative, nous recommandons que le registre des agents d'évaluation du crédit prévu à l'article 59 comporte, outre les renseignements énumérés au projet de loi, les noms et coordonnées des administrateurs de ces entités. Cette information revêt un caractère public important, d'autant que l'article 94 du projet de loi fait référence à un manquement de la part d'un administrateur, d'une personne morale ou d'un regroupement et que ces entités détiennent des informations personnelles sensibles.

Recommandations

En prenant pour assises la protection et l'intérêt du public, l'Ordre des CPA formule les recommandations suivantes.

Recommandation 1

Que le projet de loi prévoie l'obligation pour les agents d'évaluation du crédit d'informer une personne de la création d'un dossier de crédit la concernant, ainsi que les modalités de mise en œuvre de cette obligation.

Recommandation 2

Que soient modifiés les articles 16 et 17 du projet de loi afin de reconnaître à une personne, à ses représentants ou aux titulaires de l'autorité parentale l'accès gratuit à toutes les informations qui la concernent et qui ont été colligées ou produites par les agents d'évaluation du crédit à partir de ses renseignements personnels.

Recommandation 3

Que le projet de loi prévoie l'obligation pour les agents d'évaluation du crédit de mettre en place les solutions technologiques adéquates, par exemple une plateforme sécurisée en ligne, pour faciliter l'accès à leurs services par les personnes sur lesquelles un dossier de crédit a été constitué.

Recommandation 4

Que le projet de loi prévoie spécifiquement le droit à la correction d'informations erronées, de même que les modalités d'exercice de ce droit.

Recommandation 5

Que le projet de loi prévoie expressément l'obligation pour les agents d'évaluation du crédit de communiquer de façon claire, précise et en français et d'offrir des services à la clientèle de qualité pour permettre l'exercice réel des droits prévus par le projet de loi et que la capacité d'un agent d'évaluation du crédit de se conformer à ces obligations soit une condition de désignation.

Recommandation 6

Que les modalités de mise en place du gel de sécurité et de l'alerte de sécurité, de leur suspension, de leur révocation, les règles d'identification permettant les actions qui précèdent de même que les délais de mise en œuvre de ces actions soient précisés dans le projet de loi.

Recommandation 7

Que le projet de loi reconnaisse le gel de sécurité comme un droit et que sa mise en place, sa suspension et sa révocation soient gratuites.

Recommandation 8

Que le projet de loi prévoit des dispositions précisant les obligations et responsabilités spécifiques des prêteurs à l'égard des personnes dont le dossier de crédit fait l'objet d'un gel de sécurité.

Recommandation 9

Que le projet de loi prévoit une date butoir d'entrée en vigueur de l'ensemble des mesures de protection.

Recommandation 10

Que la désignation et la révocation de la désignation des agents de renseignements personnels par l'Autorité des marchés financiers repose sur des critères objectifs inscrits dans la loi.

Recommandation 11

Que soit modifié l'article 59 du projet de loi afin d'inscrire au registre des agents d'évaluation du crédit les noms et les coordonnées des administrateurs de ces entités.



CPA

ORDRE DES COMPTABLES
PROFESSIONNELS AGRÉÉS
DU QUÉBEC

5, Place Ville Marie, bureau 800, Montréal (Québec) H3B 2G2
T. 514 288-3256 1 800 363-4688 Téléc. 514 843-8375
www.cpaquebec.ca