

Quels encadrements pour les agents d'évaluation du crédit?

Projet de loi n°53 : Loi sur les agents d'évaluation du crédit

Mémoire
présenté par Union des consommateurs

union
des consommateurs

31 août 2020

Mémoire publié par :



7000, avenue du Parc, bureau 201
Montréal (Québec) H3N 1X1
Téléphone : 514 521-6820
Sans frais : 1 888 521-6820
Télécopieur : 514 521-0736
info@uniondesconsommateurs.ca
www.uniondesconsommateurs.ca

Organismes membres d'Union des consommateurs :

ACEF Appalaches – Beauce – Etchemins
ACEF de l'Est de Montréal
ACEF de Laval
ACEF du Grand-Portage
ACEF du Sud-Ouest de Montréal
ACEF du Nord de Montréal
ACEF Estrie
ACEF Lanaudière
ACEF Montérégie-Est
ACEF Rive-Sud de Québec
Centre d'éducation financière EBO
CIBES de la Mauricie
SAC de la Mauricie
ACQC

Table des matières

<i>Union des consommateurs, la force d'un réseau</i>	4
1. Introduction	5
2. Commentaires généraux	6
3. Commentaires particuliers sur le Projet de loi n°53	9
4. Conclusion	13
Recommandations	15

Union des consommateurs, la force d'un réseau

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe 13 groupes de défense des droits des consommateurs. La mission d'UC est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions d'UC s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure d'UC lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face ; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques ou réglementaires, sur la place publique ou encore par des recours collectifs. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et Internet, la santé, les produits et services financiers ainsi que les politiques sociales et fiscales.

1. Introduction

Le gouvernement a déposé le 5 décembre dernier pour adoption par l'Assemblée nationale le projet de loi n°53. Le projet de loi vise à encadrer certaines pratiques commerciales et les pratiques de gestions des agents d'évaluation du crédit. La surveillance et le contrôle des agents sont confiés à l'Autorité des marchés financiers qui est également chargée de désigner ceux auxquels les dispositions de la Loi s'appliqueront.

Un projet de loi était souhaité et ardemment attendu afin notamment de mieux encadrer les agents d'évaluation du crédit, plus particulièrement depuis la fuite de données dont le Mouvement Desjardins a été l'objet en 2019 et la mise en place de mesures de protection par Desjardins en partenariat avec l'entreprise Equifax.

Or, les mesures de protection présentées dans le PL53 sont insuffisantes et ne permettront pas de régler ni même d'amoindrir les nombreux problèmes, dont nous détaillons quelques-uns dans la première partie du présent mémoire, que rencontrent les consommateurs relativement à l'utilisation et à la gestion de leur dossier de crédit.

Union des consommateurs se désole que le projet de loi n°53 ne propose que des mesures mineures, que devront de surcroît payer de leur poche les consommateurs, qui ne régleront en rien les problèmes les plus criants dénoncés par les associations de protection des consommateurs depuis de trop nombreuses années.

2. Commentaires généraux

Depuis plusieurs années, les consommateurs rencontrent de multiples problèmes, qui sont aussi décriés et documentés dans nombre d'études, relativement à l'omniprésence des dossiers de crédit dans la vie des gens et à leur utilisation à des fins non financières d'une part et aux erreurs qui s'y trouvent d'autre part. Les conseillers budgétaires qui travaillent dans les organismes de défenses des droits des consommateurs membres d'Union des consommateurs et qui rencontrent plusieurs milliers de personnes chaque année font les mêmes constats : les dossiers de crédit, qui occupent une place déraisonnable dans la vie des Québécois, sont de plus en plus utilisés à des fins non financières – par des assureurs ou des locateurs, par exemple – et on y trouve trop régulièrement des erreurs parfois mineures, mais parfois plus importantes telles que des crédits erronément attribués à un consommateur, que les consommateurs ont du mal à faire corriger.

Si, à l'origine, les dossiers de crédit étaient utilisés et compilés majoritairement par des commerçants et des créanciers dans le but d'avoir les renseignements pertinents afin de savoir s'ils peuvent octroyer ou non du crédit, ils sont aujourd'hui utilisés par de nombreux intervenants et pour diverses fins. Selon l'ACFC, les entreprises et personnes qui consultent les dossiers de crédit sont : les banques, les coopératives de crédit et autres institutions financières, les émetteurs de cartes de crédit, les entreprises de location d'autos, les détaillants, les compagnies de téléphone mobile, les compagnies d'assurance, les gouvernements, les employeurs et les locateurs. Ces personnes ou entreprises peuvent, suite à la consultation d'un dossier de crédit, prendre des décisions relativement à : un prêt d'argent, le recouvrement d'une dette, la location d'un logement, l'octroi d'un emploi ou d'une promotion, la fourniture d'une assurance ou une augmentation du crédit accordé¹. Résultats : certains consommateurs doivent payer des taux d'intérêt plus élevés, d'autres ne peuvent obtenir une hypothèque, d'autres encore peinent à obtenir un logement ou un emploi. La multiplication des consultations et de l'utilisation des dossiers de crédit à des fins non financières cause de nombreux torts aux consommateurs, et particulièrement à ceux à plus faibles revenus ou à ceux qui rencontrent des problèmes financiers temporaires. S'il est difficile de quantifier le nombre de consommateurs qui n'auraient pu obtenir un logement ou un emploi du fait de leur mauvais dossier de crédit, ils sont très nombreux à le craindre et à ne pas postuler à des emplois où l'employeur pourrait par exemple leur demander d'accéder à leur dossier de crédit. Ces personnes, lorsqu'elles rencontrent des conseillers budgétaires dans les organismes membres d'Union des consommateurs, indiquent craindre qu'il leur soit demandé d'accéder à leur dossier de crédit ; certains consommateurs endettés qui cherchent un emploi ne peuvent se sortir de leur situation d'endettement puisqu'un employeur pourrait ne pas vouloir les embaucher du fait d'un mauvais dossier de crédit. D'autres consommateurs craignent ne jamais pouvoir se trouver un logement puisque leur dossier de crédit comprend des inscriptions négatives.

¹ **ACFC**, Principes de base des dossiers et des cotes de crédit, novembre 2019, Canada. <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/dossier-pointage-credit/dossier-cote-credit-base.html#toc3>

Outre le fait que l'information qui se retrouve au dossier de crédit pourrait ne pas être exacte, il est difficile de comprendre en quoi un retard de paiement peut, par exemple, affecter l'employabilité d'un individu et, de ce fait, s'interroger sur la pertinence des inférences qui peuvent en être tirées.

Cette utilisation des dossiers de crédit à des fins non financières contribue à renforcer l'importance démesurée de ces dossiers dans la vie des consommateurs qui se font dire, dès l'adolescence, qu'ils doivent se « bâtir » un dossier de crédit. Les consommateurs se font répéter qu'ils « doivent se faire un nom » ; avoir un bon dossier de crédit devient une obsession. Et certains créanciers en profitent pour utiliser l'éventuelle inscription d'une note au dossier de crédit pour faire pression sur leurs débiteurs. Les personnes qui consultent les groupes de défenses des droits des consommateurs sont régulièrement menacées par divers créanciers ou agences de recouvrement de voir leur dossier de crédit entaché ; plusieurs consommateurs vivent donc dans la crainte qu'un créancier inscrive une note négative à leur dossier de crédit qui, d'outil d'information qu'il était, devient un outil de pression. Certains consommateurs vont aller jusqu'à payer une dette (qu'ils contestent par ailleurs) simplement par crainte qu'un créancier n'indique à leur dossier de crédit une mauvaise note.

En plus de faire craindre aux gens qu'ils pourraient ne pas obtenir un emploi ou un logement, la consultation du dossier de crédit par un tiers peut avoir des conséquences très concrètes sur l'accès au crédit ou à des produits financiers ou d'assurance. Les consommateurs dont le dossier de crédit comporte de mauvaises notes pour diverses raisons (divorce, perte d'emploi, maladies notamment) ne se voient proposer que des assurances à coûts plus élevés et ils ne peuvent accéder à des prêts à taux « plus » avantageux. Des consommateurs dont les dossiers sont entachés doivent se tourner vers le crédit de 2^e ou 3^e chance avec pour conséquence d'augmenter d'autant leur endettement souvent déjà problématique. D'autres consommateurs, nouveaux arrivants et jeunes notamment, peinent à accéder à un premier prêt par exemple puisqu'ils ne disposent d'aucun dossier de crédit ; ils sont donc encouragés à demander une première carte de crédit alors même qu'ils n'en connaissent souvent pas les rouages et risques de s'endetter indûment.

Les dossiers de crédit sont de plus truffés d'erreurs. En effet, outre le fait qu'ils sont utilisés d'une façon qui nous apparaît inappropriée, les dossiers de crédit regorgent d'erreurs, mineures ou non. Les consommateurs se font d'ailleurs régulièrement suggérer de vérifier leur dossier de crédit au moins une fois l'an afin de s'assurer qu'il ne contient pas d'erreurs.

La Fédération américaine du commerce a révélé en 2012 que de 10 à 26% des dossiers de crédit contenaient des renseignements erronés. Des prêts attribués au mauvais emprunteur, par exemple. Dans 5% des cas, les erreurs auraient entraîné une hausse des taux d'intérêt exigés aux consommateurs touchés².

² **RENAUD**, Carl. Le big brother du crédit Bon ou mauvais payeur ?, TVA Nouvelles, 1er octobre 2013, Canada. <https://www.tvanouvelles.ca/2013/10/01/le-big-brother-du-credit>

Quels encadrements pour les agents d'évaluation du crédit ?

Sachant à quel point ils revêtent une importance capitale dans la vie des consommateurs, il est d'autant plus inquiétant de constater que le quart de ces dossiers contiendraient des erreurs.

Nous déplorons que le projet de loi ne s'attarde à aucun de ces problèmes et qu'aucune mesure ne tente de les endiguer.

3. Commentaires particuliers sur le Projet de loi n°53

D'entrée de jeu, nous nous questionnons sur la pertinence de diviser entre l'Autorité des marchés financiers (AMF) et la Commission d'accès à l'information les responsabilités de gestion et d'encadrement des dossiers de crédit et des agences qui les détiennent. En théorie, et bien que la grande majorité des consommateurs ne le sache pas, présentement, en cas d'erreur ou d'information erronée dans un dossier, le consommateur peut s'adresser à la Commission d'accès à l'information afin de faire corriger ou enlever une mention à son dossier que l'agent d'évaluation du crédit refuse de modifier ou de supprimer. Le Projet de loi, plutôt que d'octroyer de nouveaux pouvoirs à la Commission d'accès à l'information, confie ces nouveaux pouvoirs à un organisme tiers, l'AMF. Sachant que les consommateurs ne savent d'ores et déjà pas qu'ils peuvent s'adresser à la Commission d'accès à l'information en cas de problème, il aurait été plus judicieux de confier tous les pouvoirs concernant les agents de renseignements au même organisme afin de ne pas confondre davantage encore les consommateurs.

L'article 2 du Projet de loi introduit une définition d'agent d'évaluation du crédit. Il est d'abord indiqué que l'on assimile un agent d'évaluation du crédit à un agent de renseignements personnels tel que décrit au deuxième alinéa de l'article 70 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, mais l'article 2 introduit une exception à la définition en précisant qu'il doit également être désigné comme un agent d'évaluation du crédit par l'AMF. Tous les agents de renseignement personnel devraient être visés par la loi et non seulement ceux qu'aura choisi de désigner l'AMF, afin de ne pas créer de confusion et d'assurer du même coup qu'aucun ne puisse se soustraire à la loi.

Aussi, l'article 3 indique que l'AMF désignera un agent de renseignements personnels lorsqu'elle estimera que l'importance de son commerce avec des institutions financières le justifie ; or, le texte de loi est muet sur les critères plus précis qui seront utilisés.

Les articles 9, 10 et 11 du Projet de loi définissent les trois principales mesures que souhaite mettre en place le projet de loi. Nous avons toutefois des réserves importantes relativement aux trois articles et aux mesures proposées.

L'article 9 du Projet de loi présente le gel de sécurité qui interdirait à l'agent d'évaluation du crédit de communiquer les renseignements personnels que contient le dossier de crédit (ainsi que ceux qu'il produit à partir de ceux-ci) lorsque cette communication a pour fin la conclusion d'un contrat de crédit, l'augmentation du crédit consenti en vertu d'un tel contrat ou la conclusion d'un contrat de louage à long terme de biens. Or, les entreprises ou personnes qui consultent les dossiers de crédit ne se limitant pas aux créanciers, il aurait été préférable de ne pas restreindre ainsi la portée du gel de sécurité, mais plutôt d'interdire la diffusion d'information contenue à un dossier de crédit à toute personne qui désirerait le consulter lorsque ce dossier fait l'objet d'un gel de sécurité.

L'article 10 du Projet de loi indique qu'un consommateur pourra mettre à son dossier de crédit une alerte de sécurité qui obligera l'agent d'évaluation du crédit qui détient le dossier qui en fait l'objet à aviser le tiers auquel il communique l'un des renseignements personnels contenus dans ce dossier (ou l'un de ceux qu'il produit à partir de ceux-ci) de l'obligation de vérification de l'identité qui incomberait à ce tiers en vertu du nouvel article 19.1 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

19.1 Quiconque prend connaissance d'une recommandation ou d'un rapport de crédit [...] sur lequel apparaît l'avis prévu au premier alinéa de l'article 10 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit [...] 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.

Si, d'une part, l'obligation de prendre des mesures « raisonnables » semble bien faible – on peut espérer que le règlement indique des procédures strictes (par exemple contact par téléphone avec le détenteur du dossier de crédit ou, si la personne est en présence du créancier, exiger 2 pièces d'identité) –, il demeure d'autre part assez étrange que le législateur n'envisage cette obligation de vérification d'identité par le tiers, qui semble relever de la prudence élémentaire en matière de renseignements personnels, que dans les cas où l'agent d'évaluation de crédit le demande, et ce, suite à une alerte inscrite par le consommateur. Cette vérification devrait être faite systématiquement.

La formulation de l'article 11 confirme le rôle d'« arbitre » que joue présentement, dans les faits, l'agent d'évaluation du crédit : lorsqu'un consommateur conteste une note mise à son dossier, l'agent se réfère à celui qui l'a inscrite et si celui-ci maintient que la note est valable, l'agent laissera la note au dossier. Le consommateur pourra en théorie indiquer qu'il conteste cette note. Comme on le voit à l'article 11, l'agent abandonne toute neutralité : la mésentente signalée au dossier existe entre lui et la personne concernée, et non pas entre cette dernière et celui qui aurait mis la note au dossier.

11. La note explicative oblige l'agent d'évaluation du crédit qui détient le dossier qui en fait l'objet à divulguer l'existence d'une mésentente entre la personne concernée par ce dossier et l'agent relativement à l'application d'une disposition législative portant sur l'accès à un renseignement personnel ou la rectification d'un tel renseignement, à tout tiers à qui il communique l'un des renseignements personnels contenus dans ce dossier ou l'un de ceux qu'il produit à partir de ceux-ci. [les soulignés sont de nous]

Plutôt que de reconnaître ce rôle actif de l'agent qui tranche de facto en faveur d'un tiers lors d'une demande faite par la personne qui est concernée par le dossier et à qui la loi reconnaît des droits sur ce dossier, le législateur devrait plutôt selon nous insister sur le respect par l'agent de ses obligations de rectification. L'esprit et la lettre de la loi seraient mieux respectés si la note était rectifiée à la demande de la personne concernée, quitte à ce que l'agent mentionne à celui qui consulte le dossier l'existence d'une mésentente qui aurait été inscrite par le tiers qui aurait mis au dossier la note originale.

Après avoir présenté les différentes mesures de protection, le projet de loi détaille de quelle manière elles seront, plus concrètement, mises en œuvre. Il est notamment question des frais qui pourront être exigés des consommateurs qui voudraient profiter de ces mesures.

L'article 16 indique que le consommateur pourrait avoir à engager des frais « raisonnables » pour d'obtenir les services prévus par le Projet de loi (gel de sécurité, alerte de sécurité et note explicative). Nous estimons au contraire qu'il serait raisonnable, puisqu'il s'agit de la mise en œuvre de la protection de ses renseignements personnels par la personne concernée, que ces services soient offerts gratuitement. Un consommateur devrait en tout temps pouvoir garder un contrôle sur ses renseignements personnels et/ou ne pas avoir à payer pour s'assurer qu'ils ne sont pas utilisés à tort ou frauduleusement. Concernant spécifiquement la note explicative, nous pensons que le fardeau de la preuve devrait être renversé et qu'en cas de contestation, la note devrait être enlevée du dossier ; si le créancier insiste pour maintenir la note, il lui reviendrait d'inscrire une note explicative au dossier du consommateur.

Si la note explicative devait être maintenue telle qu'elle existe présentement, il ne devrait pas y avoir de limite au nombre de mots qu'elle peut comprendre. L'article 17 indique qu'une note explicative ne doit pas excéder le nombre de mots et autres conditions que le gouvernement peut prévoir par règlement. Nous ne voyons pas la pertinence de cette disposition et nous pensons qu'elle pourrait en fait porter préjudice à un consommateur qui souhaiterait éclaircir une situation.

Si l'article 18 confirme que : « Un agent d'évaluation du crédit est tenu d'acquiescer à une demande d'exercice conforme aux exigences de l'article 16 », l'article 19 indique pour sa part que :

L'agent d'évaluation du crédit qui détient le dossier faisant l'objet d'une demande d'exercice doit transmettre une réponse écrite à la personne qui l'a faite qui confirme son acquiescement ou présente les motifs de son refus et l'informe de ses recours. [les soulignés sont de nous]

Il devrait être interdit à un agent d'évaluation du crédit de refuser à une personne l'exercice des droits que lui conférerait la loi – notamment : imposer un gel de sécurité ou mettre une alerte à son dossier de crédit.

Le Projet de loi, en plus d'introduire des mesures de protection supplémentaires pour les consommateurs, prévoit l'instauration de politiques et de procédures des traitements des plaintes que les agents d'évaluation du crédit devront mettre en place.

En vertu du premier alinéa de l'article 33, la politique sur le traitement des plaintes ainsi que sur le règlement des différends doit prévoir les caractéristiques qui font d'une communication à l'agent d'évaluation du crédit une plainte. C'est selon nous à l'organisme réglementaire, la CAI, ou à l'AMF, s'il est maintenu de conférer à l'AMF des responsabilités dans ce domaine, qu'il devrait revenir de définir les caractéristiques qui font d'une communication une plainte ; les agents de traitements des plaintes ne devraient disposer d'aucune marge de manœuvre quant à la qualification. Dans le cas contraire, les agents d'évaluation du crédit pourraient classer trop souvent une communication autrement que

comme une plainte afin de diminuer le nombre de plaintes qu'ils reçoivent et échapper aux obligations de traitement adéquat des plaintes.

Le Projet de loi indique à l'article 39 que l'Autorité peut inviter une institution financière autorisée ou une banque à participer à une conciliation ou à une médiation. Si ces recours sont souhaitables, il n'est malheureusement pas question d'autres créanciers ou entreprises avec qui un litige a pu se poser. Or, il n'est pas dans l'intérêt des consommateurs de restreindre les créanciers qui peuvent participer à une conciliation ou à une médiation sachant que les institutions financières ne sont qu'une partie des créanciers avec qui des problèmes peuvent se poser. Aussi, nous pensons que la Commission d'accès à l'information à qui les consommateurs peuvent déjà s'adresser en cas d'erreur ou d'information erronée dans un dossier pourrait également être chargée d'effectuer la conciliation ou la médiation entre consommateurs et créanciers.

Le Projet de loi, en plus de la surveillance de l'application des trois procédures de protection (gel de sécurité, alerte de sécurité et note explicative), donne à l'AMF le pouvoir de gérer les politiques de traitement des plaintes des agents et divers autres pouvoirs. Encore une fois, la Commission d'accès à l'information qui détient déjà des pouvoirs relativement aux erreurs contenues dans les dossiers de crédit devrait se voir confier également le pouvoir de gérer les politiques de traitement des plaintes des agents afin de ne pas multiplier les intervenants auxquels doivent s'adresser les consommateurs et ne pas contribuer indûment à la méconnaissance qu'ont les consommateurs des intervenants auxquels ils peuvent s'adresser.

Le Projet de loi prévoit, à l'article 59, un registre des agents d'évaluation du crédit qui présentera notamment leur nom, l'adresse du principal établissement au Québec et tout autre renseignement jugé utile au public par l'Autorité. Si la création d'un registre nous semble une bonne idée, nous croyons qu'il serait pertinent que le registre inclue également la liste des principales activités des agents d'évaluation du crédit au Québec, la liste de ses membres de même que leurs revenus. Les agents d'évaluation du crédit sont des entreprises privées, opaques, sur lesquelles nous n'avons que peu de renseignements. Il serait pertinent que nous en sachions collectivement davantage sur elles, attendu qu'elles ont en main des renseignements hautement confidentiels sur les consommateurs québécois.

Le Projet de loi prévoit qu'un règlement pourra déterminer les normes applicables aux agents d'évaluation du crédit relativement à leurs pratiques commerciales et à leurs pratiques de gestion. L'article 64 est toutefois muet sur le type de normes auxquelles fait référence le Projet de loi. Il serait intéressant que ces normes soient connues ou à défaut que l'on sache si ces normes aborderont, notamment, la vente de données ou les services ou forfaits offerts par les entreprises. Ces normes pourraient également aborder la manière avec laquelle Equifax notamment communique avec ses clients (courriel) sachant que les consommateurs se font régulièrement dire de se méfier des courriels et notamment des liens qui peuvent s'y trouver. Ces sujets qui préoccupent UC nous semblent en effet incontournables.

4. Conclusion

Les dossiers de crédit sont présentement omniprésents dans la vie des citoyens, ils sont de plus en plus utilisés à des fins non financières avec toutes les conséquences que cela comporte, et ce, malgré le fait qu'ils sont truffés d'erreurs. Cette situation ne peut plus être tolérée et des mesures drastiques doivent être prises à brève échéance. Afin de s'attaquer à cette situation, un projet de loi qui ne s'intéresse qu'à une infime partie des problèmes n'est certainement pas la solution idéale ; une sérieuse réflexion doit être entamée et doit d'abord porter sur la détention et la gestion des dossiers de crédit par des entreprises privées.

En effet, les pratiques commerciales des agents de renseignements sont hautement questionnables. Au cours des derniers mois, Equifax notamment a trop souvent fait l'objet des manchettes pour de mauvaises raisons.

Fondée en 1899, Equifax est passée d'une référence incontournable à une entreprise qui mine la crédibilité même du système de gestion du crédit dans la population. En situation de quasi-monopole, elle a été tenue loin des projecteurs législatifs trop longtemps et s'est construit un empire que l'on a jusqu'à tout récemment fort mal compris³.

D'abord, en septembre 2017, Equifax a été victime d'un piratage de données qui a affecté des millions de personnes aux États-Unis, mais aussi au Canada.

N'oublions pas qu'Equifax est une entreprise américaine privée oeuvrant dans 24 pays. En 2017 elle a eu à faire face à une fuite de données de près de 150 millions de profils, dont 19,000 canadiens, non pas causé par un employé malveillant, mais bien par ses pratiques défaillantes en matière de sécurité. Un an après la fuite, plusieurs problèmes demeuraient non résolus et aujourd'hui, on est en droit de se poser des questions sur leurs pratiques de sécurité et de marketing⁴.

Deux ans plus tard, Equifax acceptait de payer une amende de près de 575 millions de dollars dans le cadre d'un accord avec les autorités américaines. Plus récemment, à l'été 2019, suite à la fuite massive de données chez Desjardins et aux services offerts par Desjardins auprès d'Equifax aux clients dont les données avaient été volées, la firme faisait l'objet de nombreuses plaintes (services unilingues anglais, difficulté à obtenir une ligne pour parler à quelqu'un, etc.). Plus récemment encore, ce sont les pratiques de collectes de données de l'entreprise qui faisaient l'objet de questionnements :

Pour un expert en cybermétrique, les pratiques de collecte de données d'Equifax sont douteuses et les risques d'exploitation abusive des données sont bien réels⁵.

³ LESSARD, Éric. Fuite de données chez Desjardins: Equifax se paie (fort bien) votre tête, La Presse, 21 décembre 2019. <https://www.lapresse.ca/debats/opinions/201912/20/01-5254541-fuite-de-donnees-chez-desjardins-equifax-se-paie-fort-bien-votre-tete.php>

⁴ HAMEL, Stéphane. « Equifax Expose Les Clients de Desjardins à de Nouveaux Risques », Medium, 19 novembre 2019, <https://medium.com/@S.Hamel/equifax-expose-les-clients-de-desjardins-a-de-nouveaux-risques-aff3fbb81995>.

⁵ Idem.

Mais pour le professeur Nicolas Vermeys, spécialiste du droit des technologies de l'information à l'Université de Montréal, la présence de ces logiciels pisteurs sur le site d'Equifax pose « clairement un problème de vie privée »⁶.

Nous pensons donc qu'il serait nécessaire d'effectuer une révision complète de la gestion et de l'encadrement des dossiers de crédit. La réflexion sur la détention et la gestion des dossiers de crédit devrait ainsi ensuite porter sur une éventuelle nationalisation des dossiers de crédit. À notre avis, le gouvernement devrait prendre en charge la surveillance du crédit et créer un Bureau national du crédit. La France notamment s'est dotée, en 1989, d'un Fichier national d'incidents de remboursement des crédits aux particuliers. Ce fichier est géré par la Banque de France et alimenté par les établissements de crédit, les commissions de surendettement et les greffes de tribunal d'instance⁷. Le fichier français :

[...] a pour objet de fournir des informations aux professionnels du crédit afin de leur permettre de mieux apprécier les risques découlant de l'octroi de crédits aux particuliers. Il recense les incidents de paiement caractérisés liés aux crédits accordés à des personnes physiques pour des besoins non professionnels ainsi que les situations de surendettement⁸.

La France a choisi de constituer ces fichiers avec un double objectif : d'abord celui de protéger les consommateurs contre le risque de surendettement et ensuite de protéger les banques contre le risque de défaut de paiement et d'insolvabilité de leurs clients⁹. Tel que mentionné en préambule, les dossiers de crédit ont initialement été créés avec pour objectif celui de fournir des informations aux professionnels du crédit et, à l'instar de la France, il nous apparaît que l'on devrait s'en tenir à cet objectif. Il nous semble que l'État est l'acteur le mieux placé afin de constituer et gérer les dossiers de crédit avec cet objectif en tête plutôt qu'avec celui d'enranger des revenus.

Différents acteurs plaident de plus en plus pour une réflexion en ce sens dont notamment Stéphanie Grammond¹⁰, chroniqueuse spécialisée en consommation, finances personnelles et investissement à La Presse, et Éric Lessard, enquêteur et entrepreneur en sécurité de l'information :

Je suis de ceux qui croient qu'Equifax Canada doit être nationalisée par le gouvernement du Canada en créant un Bureau national du crédit. Seule une entité sous législation renouvelée, au service de la population, pourra rectifier un système qui ne fait juste plus le boulot dans l'univers numérique d'aujourd'hui¹¹.

⁶ PÉLOQUIN, Tristan. Une «vulnérabilité» d'Equifax inquiète Desjardins, 17 décembre 2019, La Presse, <https://www.lapresse.ca/actualites/201912/16/01-5254011-une-vulnerabilite-dequifax-inquiete-desjardins.php>

⁷ BANQUE DE FRANCE, Le Fichier National des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) https://particuliers.banque-france.fr/sites/default/files/media/2016/10/11/ni129_ficp_01-2017.pdf

⁸ *Idem.*

⁹ MONEYVOX, Le FICP, Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers, 24 juillet 2019. <https://www.moneyvox.fr/credit/ficp.php>

¹⁰ GRAMMOND, Stéphanie. Nationalisons les dossiers de crédit, La Presse, 14 juillet 2019. <https://www.lapresse.ca/affaires/201907/13/01-5233847-nationalisons-les-dossiers-de-credit.php>

¹¹ LESSARD, Éric. Fuite de données chez Desjardins: Equifax se paie (fort bien) votre tête, La Presse, 21 décembre 2019. <https://www.lapresse.ca/debats/opinions/201912/20/01-5254541-fuite-de-donnees-chez-desjardins-equifax-se-paie-fort-bien-votre-tete.php>

Recommandations

Attendu que les dossiers de crédit étaient à l'origine utilisés et compilés majoritairement par des commerçants et des créanciers dans le but d'obtenir les informations pertinentes à l'octroi de crédit ;

Attendu que les dossiers de crédit sont aujourd'hui omniprésents dans la vie des Québécois ;

Attendu que les dossiers de crédit sont de plus en plus utilisés à des fins non financières

Attendu que l'utilisation des dossiers de crédit à des fins non financières peut avoir d'importantes conséquences non souhaitables chez de nombreux Québécois ;

Union des consommateurs recommande que le législateur québécois modifie la loi afin de restreindre aux seuls créiteurs l'accès aux dossiers de crédit.

Attendu que les vols de données et d'identité se multiplient ;

Attendu qu'un vol d'identité peut avoir de graves répercussions (en termes financier et de temps notamment) ;

Attendu que le législateur projette la mise en place de mesures susceptibles de protéger du vol de données et d'identité ;

Attendu que l'imposition de frais est susceptible de limiter l'accès à ces mesures ;

Union des consommateurs recommande que le législateur québécois exige des agents de crédit qu'ils fournissent gratuitement aux Québécois l'alerte de sécurité, le gel de sécurité et la note explicative.

Attendu que les dossiers de crédit comportent de nombreuses erreurs ;

Attendu que les dossiers de crédit sont utilisés par un large éventail d'entreprises et de créanciers afin d'accorder du crédit ou pour d'autres fins ;

Attendu que les pratiques commerciales et de collectes de données ainsi que les mesures de protection des données prises par les agents de renseignements sont hautement questionnables ;

Union des consommateurs recommande aux gouvernements provinciaux et fédéral d'entreprendre une large réflexion sur la détention et la gestion des dossiers de crédit par des entreprises privées, sur le contrôle par les citoyens de leurs renseignements personnels et sur la faisabilité de nationaliser les dossiers de crédit.