



Services de conseil en crédit et de règlement de dette

Les services de conseil en crédit et les entreprises de règlement de dette peuvent vous aider à sortir de l'endettement. La présente publication explique les services qu'ils fournissent et les règles qu'ils doivent respecter, ainsi que vos droits lorsque vous avez recours à ces services ou à ces entreprises.

En quoi consistent les organismes sans but lucratif de conseil en crédit?

Les conseillers en crédit qui travaillent dans des organismes **sans but lucratif** peuvent vous aider à établir un plan de règlement. Ce plan vous aidera à gérer vos factures et à rembourser chacun de vos créanciers. Cela pourra améliorer votre dossier de crédit.

Les conseillers en crédit vous aident également à éviter que vous vous endettiez à nouveau. Ils vous apprennent à :

- gérer votre argent;
- prendre des décisions financières;
- dresser un budget et le respecter.

Pour trouver près de chez vous un organisme **sans but lucratif** de services de conseil en crédit, communiquez avec l'un des organismes nationaux qui œuvrent dans ce domaine, par exemple la Canadian Association of Credit Counselling Services au **1-888-746-3328** (financialfitness.ca). Vous pouvez

aussi communiquer avec le Conseil en crédit du Canada au **1-866-398-5999** (creditcounsellingcanada.ca/fr/).

Comment les conseillers en crédit procèdent-ils?

Le conseiller en crédit passe en revue vos factures et votre budget.

Il vous aide à déterminer lesquelles de vos factures en souffrance sont les plus urgentes. Il vous aide aussi à préciser le montant que, compte tenu des nécessités de la vie courante, vous pouvez consacrer mensuellement à l'acquittement de vos dettes.

Le conseiller en crédit informe vos créanciers que vous travaillez ensemble à élaborer un plan de règlement de vos dettes. Dans certains cas, il peut convaincre les créanciers d'accepter, en règlement complet de leurs factures, un montant inférieur au montant de votre dette, ou encore, d'abaisser leur taux d'intérêt.

Si vous choisissez de payer vos créanciers selon un plan de règlement échelonné, vous versez chaque mois une somme d'argent déterminée à votre organisme de services de conseil en crédit. Le conseiller en crédit utilise cet argent pour payer, à vos créanciers, ce qu'ils ont convenu d'accepter jusqu'à ce que leur facture soit acquittée. Une fois votre plan mis en place, votre conseiller en crédit informe vos créanciers que vous disposez d'un plan de remboursement de dette. Cela pourrait empêcher vos créanciers de vous contacter.

Les conseillers en crédit d'un organisme à but non lucratif facturent généralement des honoraires en contrepartie de leurs services, mais ils ne tirent aucun profit de votre dossier.

En quoi consistent les entreprises de règlement de dette?

Les entreprises de règlement de dette peuvent vous offrir les mêmes services que ceux d'un conseiller en crédit qui travaille dans un organisme à but non lucratif. Cependant, ce sont des entreprises à **but lucratif**. Cela signifie qu'elles tirent un profit en contrepartie de leurs services. En Ontario, elles doivent être inscrites auprès du gouvernement provincial.

Les entreprises de règlement de dette offrent des services de planification en gestion des dettes et, dans certains cas, des conseils financiers. Elles peuvent également agir comme agences de recouvrement pour le compte de créanciers.

Comment les entreprises de règlement de dette procèdent-elles?

Les entreprises de règlement de dette vous demandent de leur remettre toutes vos factures. Vous convenez ensuite de verser mensuellement un certain montant dans un compte consacré au remboursement de vos dettes.

Les entreprises de règlement de dette privilégient souvent le paiement d'une facture à la fois. Elles règlent une facture seulement si vous disposez de suffisamment d'argent dans votre compte consacré au remboursement de vos dettes. Elles attendent ensuite que votre compte renferme un montant suffisant pour acquitter la facture suivante. Elles ne vous demandent pas toujours votre avis sur la facture qui devrait être remboursée en premier.

Il se peut que les entreprises de règlement de dette ne communiquent pas avec tous vos créanciers pour les informer que vous tentez d'éponger vos dettes. Ces créanciers pourraient donc continuer de communiquer avec vous ou

faire appel à des agences de recouvrement pour recouvrer les sommes que vous leur devez.

Combien ces services peuvent ils me coûter?

En Ontario, les conseillers en crédit et les entreprises de règlement de dette doivent respecter certaines règles. Ils ne disposent que de deux méthodes pour vous aider à rembourser vos dettes. Ainsi, ils peuvent offrir à chacun de vos créanciers :

- un plan de règlement échelonné pour acquitter la totalité du montant dû;
- un plan de règlement par paiement unique qui règle votre facture à un montant inférieur à celui de votre dette.

La loi prévoit également les honoraires que ces conseillers et ces entreprises peuvent vous facturer pour leurs services.

Plan de règlement échelonné

Le conseiller en crédit ou l'entreprise de règlement de dette peut vous facturer des honoraires non récurrents de 50 \$ pour l'établissement d'un plan de règlement applicable à chacun des créanciers. De plus, le conseiller ou l'entreprise peut facturer jusqu'à **15 %** de chacun des paiements faits à vos créanciers.

Plan de règlement par paiement unique

Le conseiller en crédit ou l'entreprise de règlement de dette ne peut pas vous facturer plus de 10 % du montant initial de chaque dette réglée selon ce type de plan.

Tant que le paiement n'a pas été remis au créancier, le conseiller ou l'entreprise n'a pas droit à des honoraires. Votre convention de règlement de dette doit mentionner la somme que le conseiller ou l'entreprise vous facture pour chaque paiement.

À quelles interdictions les conseillers en crédit et les entreprises de règlement de dette sont ils assujettis?

Les conseillers en crédit et les entreprises de règlement de dette n'ont pas le droit de faire ce qui suit :

- affirmer qu'ils offrent leurs services sur une base non lucrative ou caritative, si ce n'est pas le cas;
- affirmer que leurs programmes sont approuvés par le gouvernement, si ce n'est pas le cas;
- promettre des résultats plus avantageux que ceux qu'ils ont véritablement obtenus pour d'autres clients au cours de la dernière année;
- promettre des résultats indépendants de leur volonté, par exemple affirmer que leurs services peuvent dissuader un créancier de tenter de recouvrer sa créance.

Quelles exigences les conseillers en crédit et les entreprises de règlement de dette doivent ils remplir?

Si vous concluez une convention avec un conseiller en crédit ou une entreprise de règlement de dette, le conseiller ou l'entreprise doit :

- vous remettre un exemplaire de la convention de règlement de dette lorsque vous la signez;
- indiquer, dans la convention, le mode de financement de l'organisation qui s'occupe du règlement de votre dette — par exemple : facturation d'honoraires aux clients ou réception de dons de bienfaisance;

- communiquer avec vos créanciers dans les 15 jours qui suivent l'obtention de votre permission de négocier votre dette;
- si un créancier refuse de négocier un échéancier de paiement ou la remise d'un paiement unique, vous en informer dans les 15 jours qui suivent.

Quels renseignements la convention de règlement de dette doit-elle comprendre?

La convention de règlement de dette doit indiquer votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone. Elle doit également indiquer :

- le nom du conseiller en crédit ou de l'entreprise de règlement de dette, son adresse, son numéro de téléphone, ses numéros de télécopieur, son adresse courriel et l'adresse de son site Web;
- s'il s'agit d'une entreprise de règlement de dette, son numéro d'entreprise de l'Ontario;
- le fait que le conseiller en crédit ou l'entreprise de règlement de dette s'attend à recevoir des honoraires de vos créanciers pour vous avoir amené(e) à conclure la convention;
- une liste détaillée de tous les services que fournira le conseiller ou l'entreprise.

La convention doit indiquer sa date de conclusion et sa date d'expiration. Elle doit expirer au plus tard 18 mois après le dernier des événements suivants à survenir :

- la date à laquelle vous concluez la convention;
- le dernier jour où vous effectuez un paiement dans le cadre de la convention;

- le dernier jour où le conseiller en crédit ou l'entreprise de règlement de dette règle une dette dans le cadre de la convention.

La convention doit aussi comprendre des renseignements sur toutes les dettes qu'elle vise. Par exemple, elle doit mentionner le nom de chaque créancier, le montant total que vous lui devez et le taux d'intérêt qu'il vous facture.

Enfin, la convention doit préciser si le conseiller en crédit ou l'entreprise de règlement de dette proposera à vos créanciers un plan de règlement échelonné ou un plan de règlement par paiement unique.

Avant de signer la convention, assurez vous de bien la comprendre. Vous devriez également communiquer avec vos créanciers pour vous assurer qu'ils acceptent votre plan de règlement.

Qu'arrive-t-il si je change d'avis après avoir conclu une convention de règlement de dette?

Lorsque vous signez une convention de règlement de dette, vous pouvez annuler celle ci dans les **10 jours qui suivent la date à laquelle vous en recevez un exemplaire**. Vous pouvez annuler la convention pour n'importe quelle raison, même si vous changez simplement d'avis.

Si la convention n'est pas conforme à la loi ou que vous n'en avez pas obtenu d'exemplaire, vous avez le droit de l'annuler en tout temps au cours de **l'année qui suit la date à laquelle vous l'avez signée**.

Qu'arrive t il si j'annule la convention?

Si vous avez le droit d'annuler la convention, vous pouvez exiger le remboursement de tous les honoraires que vous avez payés. Pour demander votre remboursement, vous devez faire parvenir un avis écrit au conseiller en crédit ou à l'entreprise de règlement de dette.

Si le conseiller ou l'entreprise ne vous rembourse pas les honoraires réclamés, vous pouvez intenter une poursuite en justice contre eux pour les obtenir. Vous pouvez également les poursuivre pour leur réclamer toute somme qu'ils n'ont pas encore versée à vos créanciers.

Si vous avez déjà établi un plan de règlement avec un créancier, vous demeurez tenu(e) de verser les paiements visés à ce créancier.

Que puis je faire si j'éprouve un problème avec une entreprise de règlement de dette ou un conseiller en crédit?

Vous pouvez déposer une plainte auprès du ministère des Services au public et aux entreprises.

Vous trouverez un formulaire de plainte sur le site Web du ministère à ontario.ca/fr/page/protection-du-consommateur-de-lontario. Vous pouvez aussi composer le **1-800-889-9768**. Si le ministère considère que votre plainte est fondée, il peut ordonner à l'entreprise de règlement de dette ou au conseiller en crédit de suivre les règles applicables, de vous rembourser votre argent ou de vous verser une indemnité.

Aide ou renseignements supplémentaires

Protection du consommateur de l'Ontario peut vous donner plus de renseignements sur vos droits ou vous aider à déposer une plainte. Visitez la page ontario.ca/fr/page/protection-du-consommateur-de-lontario ou composez le **1-800-889-9768**.

La ligne d'assistance de Pro Bono Ontario vous permet d'obtenir jusqu'à 30 minutes de conseils juridiques gratuits. Composez le **1-855-255-7256**.

Certaines cliniques juridiques communautaires offrent également de l'aide pour régler des problèmes de droit de la consommation comme ceux qui concernent les services de règlement de dette. Pour trouver la clinique de votre localité, visitez le legalaid.on.ca/fr/legal-clinics ou composez le **1-800-668-8258**.



Visitez justicepasapas.ca pour obtenir plus de renseignements sur les problèmes du droit de la consommation. Les renseignements de la présente publication sont à caractère général et sont destinés aux personnes qui résident en Ontario, au Canada. Ces renseignements ne doivent pas servir de conseils juridiques face à des problèmes juridiques particuliers.

Vous pourriez avoir droit à des services en français devant les tribunaux ou auprès d'organismes gouvernementaux.

Visitez justicepasapas.ca/droits-linguistiques-des-francophones.