



Le redressement de crédit

Qu'est-ce qu'un dossier de crédit?

Un dossier de crédit est une liste détaillant vos antécédents en matière d'emprunt et de paiement de compte. La loi nomme ce genre de dossier « rapport sur le consommateur », mais la majorité des gens l'appellent « rapport de crédit » ou « dossier de crédit ».

Si vous avez un mauvais dossier de crédit, vous pourriez avoir de la difficulté à obtenir une carte de crédit, à emprunter de l'argent ou à louer un logement, pour ne mentionner que quelques exemples.

Qu'arrive-t-il si mon dossier de crédit comporte de l'information erronée?

Les entreprises qui recueillent vos renseignements en matière de crédit et qui établissent votre dossier de crédit sont appelées « agences d'évaluation du crédit ». Au Canada, les deux agences d'évaluation du crédit les plus importantes sont TransUnion et Equifax.

Si vous leur en faites la demande, TransUnion et Equifax sont tenues de vous remettre, sans frais, une copie de votre dossier de crédit une fois par année. Vous avez intérêt à vérifier régulièrement votre dossier de crédit.

Si une agence d'évaluation du crédit détient, à votre sujet, des éléments d'information qui sont erronés, vous pouvez exiger qu'elle corrige ces éléments ou qu'elle les retire de votre dossier. Vous pouvez écrire à l'agence et lui expliquer pourquoi l'information est erronée ou doit être retirée. Si vous procédez de la sorte, vous n'avez aucuns frais à acquitter et vous vous évitez de payer une agence de redressement de crédit pour agir à votre place.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur la question dans la publication de CLEO intitulée **Votre dossier de crédit**.

Comment puis-je améliorer mon crédit?

La meilleure façon d'améliorer votre cote de crédit consiste à payer vos dettes en temps voulu. Si vous prenez l'habitude de faire vos paiements en temps voulu, votre pointage de crédit augmentera avec le temps.

Si vous ne pouvez pas payer au complet le montant mensuel de vos factures, faites au moins les versements mensuels minimums.

Qui peut m'aider à améliorer mon crédit?

Vous pouvez obtenir l'aide d'un service de conseils en matière de crédit. Les services de conseils en matière de crédit sont des organismes sans but lucratif qui aident les personnes endettées. Certains d'entre eux pourraient exiger de légers frais basés sur votre revenu. Cela dit, ces services n'exercent pas leurs activités pour faire de l'argent.

Un service de conseils en matière de crédit peut vous aider à examiner votre situation financière, à établir un budget, à traiter avec vos créanciers et à améliorer votre dossier de crédit.

Pour trouver un service de conseils en matière de crédit, communiquez avec l'Ontario Association of Credit Counselling Services en composant **1-888-746-3328** ou en vous rendant à financialfitness.ca. Vous pouvez aussi communiquer avec Conseil en crédit du Canada en composant **1-866-398-5999** ou en allant à creditcounsellingcanada.ca/fr.

Est-ce qu'une agence de redressement de crédit peut m'aider?

Probablement pas.

Les agences de redressement de crédit sont des entreprises qui promettent de « nettoyer » ou de « réparer » votre dossier de crédit. Elles facturent des honoraires pour ce service. Les agences de redressement de crédit font souvent des promesses telle que « vous n'aurez plus de dettes » ou « votre crédit sera rétabli rapidement ».

Les entreprises de règlement de dette sont un autre type de société qui offre de vous aider à redresser votre dossier de crédit en vous débarrassant de vos dettes.

Ces deux types d'entreprise exigent habituellement des honoraires élevés et elles ne peuvent rien faire de plus pour vous que vous ne puissiez faire vous-même. Vous trouverez de plus amples renseignements sur ces entreprises dans la publication de CLEO intitulée [Services de conseils en crédit et de règlement de dette](#).

Quels sont mes droits si je décide de faire affaire avec une agence de redressement de crédit?

Une agence de redressement de crédit ne peut pas vous demander de la payer avant de commencer à travailler pour vous. Si vous l'avez payée d'avance, vous pouvez lui demander

de vous rembourser votre argent. L'agence doit vous remettre votre argent dans les 15 jours.

L'agence de redressement de crédit ne peut pas facturer des honoraires, à moins que ses services n'aient donné lieu à une amélioration réelle de votre dossier de crédit. De plus, tant que l'agence n'a pas lu votre dossier de crédit, elle ne peut pas promettre de l'améliorer.

Si vous retenez les services d'une agence de redressement de crédit, son représentant doit vous remettre un exemplaire de votre entente écrite. Cette entente doit comprendre le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'agence. Elle doit également comprendre les renseignements suivants :

- la date de conclusion de l'entente
- la liste complète des services que l'agence vous fournira
- la date à laquelle tous les services auront été fournis
- les frais que l'agence exigera si elle améliore votre dossier de crédit

Qu'arrive-t-il si je change d'idée ou que je veux annuler l'entente?

Vous avez le droit d'annuler votre entente écrite avec l'agence de redressement de crédit à n'importe quel moment dans l'année si, selon le cas :

- vous n'avez pas reçu une copie de l'entente,
- l'entente ne contient pas tous les éléments d'information requis.

Vous pouvez également annuler l'entente dans les 10 jours sans devoir fournir d'explication. C'est ce qu'on appelle le « délai de réflexion ».

Si vous annulez l'entente, vous avez intérêt à le faire par écrit. Ce document constitue une preuve de l'annulation. Conservez une copie de ce document dans vos dossiers.

Que puis-je faire si j'éprouve des difficultés avec une agence de redressement de crédit?

Vous pouvez déposer une plainte auprès du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs. Vous trouverez un formulaire de plainte au site web du Ministère, à ontario.ca/fr/page/protection-du-consommateur-de-lontario. Vous pouvez aussi composer **1-800-889-9768**. Si le Ministère considère que votre plainte est fondée, il peut ordonner à l'agence de respecter les règles imposées, de vous rembourser votre argent ou de vous payer une indemnité.

Pour obtenir plus d'assistance et d'autres renseignements

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez stepstojustice.ca/fr/legal-topic/debt-and-consumer-rights et les autres ressources de CLEO en droit de la consommation.

Vous pouvez communiquer avec Protection du consommateur de l'Ontario pour obtenir plus de renseignements sur vos droits ou une assistance pour porter plainte. Composez **1-800-889-9768** ou rendez-vous à son site web à ontario.ca/fr/page/protection-du-consommateur-de-lontario.

Vous pouvez appeler la ligne d'assistance de Pro Bono Ontario et obtenir jusqu'à 30 minutes de conseils juridiques gratuits. Composez **1-855-255-7256**.

Certaines cliniques juridiques peuvent vous aider à régler vos problèmes de droit de la consommation, tels que ceux que vous pourriez avoir avec une agence de redressement de crédit. Pour connaître les cliniques de votre localité, rendez-vous à legalaid.on.ca/fr/services/cliniques-juridiques ou composez **1-800-668-8258**.



Rendez-vous à justicepasapas.ca pour obtenir plus d'information sur les problèmes en droit de la consommation. Les renseignements fournis dans la présente publication sont à caractère général et sont destinés aux personnes résidant en Ontario, Canada. Ils ne doivent pas servir de conseils juridiques pour des problèmes juridiques particuliers.

Si vous parlez français

Vous pourriez avoir droit à des services en français devant les tribunaux ou auprès d'organismes gouvernementaux. Pour plus d'information, visitez justicepasapas.ca/droits-linguistiques-des-francophones.