



Crédit : Comment vous êtes coté

Comprendre et gérer votre situation à l'égard du crédit à titre de consommateur et d'entreprise

D-IN0440F-0201

Introduction

Nous vivons dans un monde en évolution constante lorsqu'il s'agit des fournisseurs de crédit, de leurs méthodes d'évaluation et du processus d'octroi de crédit. Or, il est essentiel pour le secteur des petites entreprises au Canada d'améliorer l'accès au crédit selon des modalités équitables. Les banques canadiennes, qui sont les principales sources de crédit pour les petites et moyennes entreprises, s'orientent rapidement vers un système de notation des risques de crédit pour justifier l'octroi d'un crédit, particulièrement pour les petits prêts. La notation des risques de crédit se base sur le contenu du dossier de crédit. Le présent document d'information vise à aider les chefs d'entreprise à comprendre ce système et les facteurs qui influent sur leur situation vis-à-vis du crédit, en tant que particuliers et en tant qu'entreprises. Il est indispensable que l'on comprenne, recueille, contrôle, protège et surveille l'information contenue dans son dossier de crédit.

Contexte

La plupart des entreprises ont besoin d'une forme ou d'une autre de financement à un certain stade de développement ou d'exploitation. Les institutions financières, comme les banques, les caisses de crédit, les caisses populaires et les autres établissements de prêt suivent de moins en moins les cinq principes en matière de prêt, soit le crédit, la garantie, le caractère, le capital et la capacité, pour adopter un système que l'on appelle souvent « notation des risques de crédit ».

L'élément le plus important de la notation est le contenu de votre dossier de crédit personnel et commercial. Il représente un aperçu du crédit du consommateur à un moment particulier. La notation changera à mesure que l'on ajoutera des renseignements, qu'on en modifiera ou qu'on en retirera du dossier de crédit. Pour établir cette notation, on utilise uniquement des renseignements qui se sont avérés exacts et peuvent laisser prévoir quel sera le comportement du consommateur en matière de crédit. Cela veut dire qu'à l'avenir, lorsque vous demanderez un prêt à des fins personnelles ou commerciales, ou si vous voulez renégocier ou augmenter votre prêt, on se basera sur les renseignements contenus dans votre dossier de crédit personnel et/ou commercial. C'est pourquoi il est très important pour vous de comprendre comment s'établit votre cote de solvabilité et aussi comment vous pouvez avoir accès à votre dossier de crédit et corriger les erreurs que vous pourriez y trouver.

Qu'est-ce qu'un dossier de crédit à la consommation ?

Q. Qu'est-ce que c'est ?

Lorsque vous empruntez ou demandez un crédit pour la première fois, on ouvre votre premier dossier de crédit. Régulièrement, les sociétés qui vous prêtent de l'argent ou vous fournissent des cartes de crédit—les banques, les sociétés financières, les caisses de crédit, les détaillants—envoient des renseignements précis et documentés de crédit vous concernant, ainsi que tous leurs clients, à une agence d'évaluation du crédit.

Cette agence organise et classe les renseignements par personne afin de pouvoir s'y reporter à l'avenir, avec votre accord. Votre dossier de crédit est donc le produit de la compilation de tous les renseignements que l'agence d'évaluation du crédit a reçus.

Par exemple, il pourrait contenir la liste de vos cartes de crédit ou vos marges de crédit, et votre dossier de paiement, c'est-à-dire indiquer le nombre de fois où vous avez payé à temps ou, au contraire, en retard. Si vous avez déclaré faillite, cela figurera aussi dans votre dossier. Si vous n'avez pas payé une facture et que votre compte a été soumis à une agence de recouvrement, on le découvrira dans votre dossier de crédit.

À L'INTÉRIEUR : PLUS D'INFORMATION 



Q. Comment les choses se passent-elles ?

Une agence d'évaluation du crédit recueille les renseignements sur le crédit. Il existe deux agences principales au Canada, à savoir Equifax Canada Inc. et Trans Union. Elles sont assujetties à la législation fédérale et provinciale et agissent en tant que dépositaires de renseignements sur les Canadiens en matière de crédit ; elles mettent leurs renseignements à la disposition des fournisseurs de crédit.

Les fournisseurs de crédit mettent régulièrement à jour les dossiers individuels en fournissant des renseignements aux agences d'évaluation du crédit sur les activités de crédit et les paiements de leurs clients. Ainsi, les dossiers sont toujours à jour et exacts.

Que vous effectuiez ou manquiez un paiement, ce détail sera ajouté à votre dossier. Par la suite, si vous faites une demande de prêt à une autre institution financière, elle verra vos antécédents de paiement. Lorsque vous faites une demande de crédit, vous donnez également au prêteur la permission d'accéder à votre rapport de solvabilité. Ce faisant, vous autorisez un fournisseur de crédit à consulter les renseignements contenus dans votre dossier de crédit à la consommation.

De nos jours, la collecte des données de crédit personnel se fait électroniquement. En effet, les données sont envoyées sous forme électronique à des ordinateurs extrêmement puissants et sûrs, directement reliés à l'agence d'évaluation du crédit.

Q. Pourquoi mon dossier de crédit est-il important ?

Lorsque vous faites une demande de crédit ou que vous voulez ouvrir un compte, le fournisseur de crédit veut être sûr que vous avez les moyens de rembourser votre dette. Plus votre dossier de crédit donne la preuve que vous pouvez payer à temps et que vous le faites, plus vous devenez intéressant en tant que client.

Le fournisseur de crédit examinera dans quelle mesure vous avez fait preuve de ponctualité auprès des autres prêteurs. Votre dossier de crédit est une façon pour vous de démontrer comment vous gérez votre argent. S'il vous est arrivé d'être en retard dans vos versements, le fournisseur de crédit voudra savoir ce qui s'est passé depuis lors.

Votre dossier de crédit montre aussi combien vous avez déjà emprunté. Bon nombre de prêteurs voudront évaluer votre capacité financière à régler vos mensualités. En effet, ils ne veulent pas accorder un crédit excessif à quiconque ni encourager un client à s'endetter au-delà de ses moyens.

Q. Qu'appelle-t-on notation des risques de crédit ?

Il s'agit d'une valeur numérique attribuée par les fournisseurs de crédit pour indiquer la probabilité qu'une personne rembourse un prêt ou le montant d'une carte de crédit, selon les conditions convenues. C'est un indicateur du niveau de risque que peut représenter l'emprunteur. Cela sert aussi à prévoir son comportement futur.

C'est un peu ce que fait une compagnie d'assurance pour déterminer le risque que vous présentez : elle tient compte de votre sexe, de votre âge, de vos antécédents médicaux, du fait que vous avez fumé ou non, etc. Les fournisseurs de crédit suivent les mêmes principes—mais plus précisément, ils disposent d'une méthode de notation des risques les aidant à évaluer le risque.

Lorsqu'un prêteur demande des données pour décider s'il va accorder un crédit, il se procure le rapport d'une agence d'évaluation du crédit et, très souvent, achète la notation des risques pour l'aider à prendre une décision. De nombreux prêteurs calculent leur propre notation des risques, qui inclut souvent celle d'une agence d'évaluation du crédit ainsi que des renseignements provenant de diverses agences d'un type différent. En analysant les renseignements contenus dans des centaines de milliers d'anciens rapports de solvabilité, le prêteur comparera vos habitudes de paiement pour calculer la notation des risques et déterminer le risque que vous pourriez présenter à l'avenir.

Dans de nombreux cas, il se peut qu'un fournisseur de crédit utilise plusieurs « notations de risques ». Il n'y a donc pas de notation « universelle » applicables dans toutes les circonstances. La notation des risques de crédit ne permet pas de prévoir avec une certitude absolue comment un particulier gère ses dettes. Cependant, il constitue une évaluation objective des chances que vous remboursiez votre dette dans les délais prescrits et en vous conformant aux conditions requises.

Q. Qu'appelle-t-on cote de crédit ?

Votre cote de crédit est le reflet de vos habitudes de remboursement des dettes. Votre dossier de crédit pourrait contenir les évaluations ci-dessous, en fonction des renseignements qu'a livrés votre fournisseur de crédit. Il s'agit des cotes nord-américaines normalisées (North American Standard Accounting Ratings) et ce sont celles qu'on utilise le plus souvent. Le « R » indique qu'il s'agit d'un crédit renouvelable.

Cote	Signification
R0	Trop nouveau pour être coté ; approuvé mais non utilisé.
R1	Paie (ou a payé) dans les 30 jours de la date d'échéance, ou n'a pas plus d'un seul paiement en retard.
R2	Paie (ou a payé) plus de 30 jours après la date d'échéance, mais pas plus de 60 jours, ou n'a pas plus de deux paiements en retard.
R3	Paie (ou a payé) plus de 60 jours après la date d'échéance, mais pas plus de 90 jours, ou n'a pas plus de trois paiements en retard.
R4	Paie (ou a payé) plus de 90 jours après la date d'échéance, mais pas plus de 120 jours, ou a quatre paiements en retard.
R5	Compte en souffrance depuis au moins 120 jours, mais pas encore coté « 9 ».
R7	Versements réguliers dans le cadre d'une ordonnance de fusion ou d'un arrangement analogue.
R8	Reprise de possession (retour de marchandise volontaire ou involontaire).
R9	Créance irrécouvrable ; créance envoyée à l'agence de recouvrement ; débiteur fuyant.

Les autres indicateurs de cote que l'on peut trouver dans un dossier sont « I » (crédit à tempérament) ou « O » (ligne de crédit ouverte).

La lecture de votre dossier NE vous permettra PAS de savoir comment un fournisseur de crédit en particulier vous évaluera en général en tant que client éventuel. Chaque fournisseur de crédit suit ses propres méthodes d'interprétation et sa propre politique pour prendre des décisions quant aux clients individuels.

Vous pouvez néanmoins tirer des conclusions de l'examen de votre propre dossier. Plus vous respectez les échéances, mieux c'est. Si vous êtes en retard, consultez le fournisseur de crédit pour rattraper le retard le plus vite possible. Si vous êtes dépassé par les événements, demandez des conseils professionnels. Il existe des agences de conseil en matière de crédit qui offrent de l'aide aux Canadiens.

Q. Qui peut avoir accès à mon dossier de crédit ?

Les lois fédérales et provinciales en matière de rapport de solvabilité stipulent précisément qui peut avoir accès au dossier de crédit d'un particulier et à quelles fins. Une société peut obtenir votre dossier uniquement avec votre consentement, et ce, après vous avoir informé qu'elle demandera peut-être votre dossier. Elle doit avoir une raison commerciale légitime de vouloir avoir accès à votre dossier, à des fins reconnues, conformément à la législation gouvernementale.

Lorsque vous faites une demande de prêt ou de carte de crédit, on vous fait remplir et signer un formulaire de demande. Celui-ci contient une demande de consentement écrite autorisant un fournisseur de crédit à examiner votre dossier de crédit. Cet accès ne s'arrête pas à la demande de crédit, puisqu'il dure aussi longtemps que le compte est ouvert (actif ou non). En plus de votre nom, on vous demande souvent votre date de naissance, votre adresse actuelle et votre adresse précédente, si vous avez déménagé récemment. Tous ces renseignements aident le fournisseur de crédit à examiner votre dossier de crédit.

Chaque fois qu'un fournisseur de crédit demande (avec votre consentement) votre dossier, la demande est prise en note dans votre dossier, à la section des demandes de renseignements, pour vous permettre d'avoir le fichier complet des personnes qui ont demandé à voir votre dossier et les dates auxquelles elles l'ont fait.

En règle générale, une agence d'évaluation du crédit n'est autorisée à fournir des renseignements que lorsque la demande concerne l'octroi d'un crédit, le recouvrement d'une dette, la location d'un logement, une demande d'emploi ou une assurance. Puisque votre dossier de crédit ne contient que des renseignements documentés, il est

important de savoir que chaque société ayant accès à votre dossier de crédit s'en référera à ses propres politiques internes et critères d'évaluation pour interpréter les données et prendre sa décision.

Equifax, la plus grande agence d'évaluation du crédit au Canada, reçoit environ 40 millions de demandes de renseignements sur les dossiers de crédit chaque année. Cela donne une idée de la fréquence à laquelle ou utilise les dossiers de crédit pour répondre aux besoins des consommateurs canadiens.

Q. Comment puis-je m'assurer que les renseignements contenus dans mon dossier de crédit sont exacts ?

Vous pouvez demander une copie de votre dossier de crédit aux deux agences d'évaluation du crédit.

Aucuns frais ne s'appliquent à une demande de dossier de crédit, à l'ajout de commentaires ou à la correction des erreurs.

Vérifiez votre dossier de crédit régulièrement, surtout avant de faire de gros achats ou lors d'une demande d'hypothèque, pour vous assurer qu'il ne contient pas de surprise.

Vous avez le droit de contester tous les renseignements erronés qui figurent à votre rapport de solvabilité. Pour cela, vous devriez commencer par communiquer avec le prêteur responsable de l'erreur. Vous trouverez à la fin de votre rapport de solvabilité les renseignements sur la personne-ressource de chaque prêteur. Vous pouvez aussi contester les renseignements inexacts en vous adressant directement au bureau de crédit qui mènera une enquête et vous communiquera directement les résultats.

Si votre dossier contient des éléments défavorables mais exacts, vous pouvez essayer d'éviter une situation embarrassante en parlant à votre prêteur lorsque vous remplissez votre demande. Vous pouvez aussi agir immédiatement pour rétablir votre crédit en limitant l'utilisation que vous faites de vos cartes de crédit, en prenant des dispositions avec un fournisseur de crédit pour dresser un plan de remboursement spécial, ou en demandant l'aide d'un bureau de conseil en matière de crédit. Ces organismes peuvent vous offrir des conseils professionnels pour améliorer vos habitudes. Des organisations de « restructuration du crédit », qu'il ne faut pas confondre avec les bureaux de conseil en matière de crédit, peuvent offrir « d'arranger » la situation. Cependant, seules les méthodes raisonnables vous permettront de prendre à la longue de meilleures habitudes, avec l'aide de bureaux de conseils en matière de crédit. Veuillez vous reporter à www.equifax.ca pour obtenir des renseignements utiles sur les services de conseil en matière de crédit.

Q. Comment puis-je corriger une erreur dans mon rapport de solvabilité Equifax ?

• Pour commencer

Vous pouvez communiquer avec Equifax de l'une des trois manières suivantes :

1. **Composer** le 1 800 465-7166 entre 8 h et 17 h, HE

2. **Écrire** à

Equifax Canada Inc.
Service des relations avec les consommateurs
C.P. 190, succursale Jean-Talon
Montréal (Québec)
H1S 2Z2

3. **Envoyer un courriel** pour obtenir une copie de votre rapport de solvabilité à :
consumer.relations@equifax.com

• Equifax entame le processus de « règlement des différends »

- Premièrement, Equifax étudie et prend en compte les renseignements que vous lui avez envoyés au sujet du différend. Si ce premier examen ne permet pas de résoudre le problème, Equifax poursuit sa recherche.

- Elle communique avec la personne qui a soumis les renseignements contestés pour en confirmer les détails.
- Puis, elle supprime des renseignements ou modifie votre dossier de crédit en fonction de l'information reçue. S'il s'avère que les renseignements contestés sont corrects, Equifax ne peut apporter de modifications.
- **Equifax vous envoie une copie de votre rapport de solvabilité révisé si des changements ont été apportés**
 - Lorsqu'elle a terminé l'examen qui aboutit à une modification de votre dossier, Equifax vous envoie une copie de votre rapport révisé.

Q. Cette correction améliore-t-elle mon accès au crédit ?

Cela dépend beaucoup du type d'erreur. S'il s'agit d'une erreur majeure décrivant vos habitudes de paiement, par exemple, s'il est fait état d'un défaut de paiement, alors qu'en réalité il y a un différend justifiable—cela aura davantage d'effet sur l'octroi de crédit que s'il s'agit d'une adresse périmée. Des renseignements d'identification personnelle ne modifient pas votre accès au crédit; celui-ci dépend principalement des antécédents de paiement.

Q. Comment puis-je obtenir une copie de mon rapport de solvabilité ?

Pour obtenir votre rapport de solvabilité, vous pouvez soit télécharger une copie du formulaire de demande qui se trouve sur le site Web d'Equifax, www.equifax.ca, ou simplement appeler l'une des deux agences d'évaluation du crédit au Canada, à savoir Equifax Canada Inc., au 1 800 465-7166, et Trans Union du Canada, au 1 800 663-9980.

Vous devrez fournir des renseignements pour vous identifier et faire votre demande par écrit. Ceci vise à veiller à ce que votre rapport ne soit pas envoyé à un autre destinataire. L'agence d'évaluation du crédit vous enverra alors votre dossier.

Qu'est-ce qu'un rapport de crédit commercial ?

On peut aussi se procurer des renseignements de crédit commercial sur les entreprises canadiennes, notamment une notation des risques de crédit et des détails sur les antécédents de paiement de l'entreprise. Il existe deux grands organismes d'évaluation du crédit commercial au Canada, Equifax Canada Inc. et Dun & Bradstreet, ainsi qu'un certain nombre d'autres sociétés offrant une aide pour l'évaluation du crédit d'une entreprise. Ce type d'organisme permet aux sociétés de commander des rapports en ligne, à titre onéreux, pour découvrir la cote et la situation de crédit de leurs fournisseurs. De plus, Equifax offre des rapports sur des entreprises des États-Unis et de l'étranger contenant des renseignements analogues.

Les rapports de crédit commercial offrent aux créanciers et aux souscripteurs du risque un portrait détaillé des antécédents de crédit d'une entreprise. On y retrouve aussi des renseignements concernant des situations négatives, comme les recouvrements des tierces parties, les poursuites judiciaires, les décisions de tribunaux et les chèques refusés.

Les renseignements contenus dans un rapport de crédit commercial peuvent varier d'un organisme à l'autre, mais ils contiennent souvent des renseignements complets sur les données commerciales, les prêts garantis, les poursuites, les recouvrements des tierces parties, et autres, pouvant vous guider dans vos décisions quant au risque, vous protéger contre des pertes irrécouvrables et vous aider à établir la crédibilité des sociétés avec lesquelles vous souhaitez faire affaire.

Pour assurer l'exactitude des renseignements, toutes les parties qui y contribuent concluent un accord qui les tient responsables quant à l'exactitude des données qu'elles soumettent et les oblige à se préparer à vérifier leurs données sur demande.

Notation des risques de crédit commercial

Notation des renseignements de crédit/indice de paiement

La notation porte sur sept éléments d'un rapport de crédit. Après le calcul de ces critères, on obtient une notation de risque à deux chiffres, allant de 0 à 70. Les nouvelles entreprises sont considérées comme neutres et ont, par défaut, une notation neutre de 20. Cette notation neutre baisse sur une période de deux ans si l'on ne reçoit pas de renseignements négatifs ou si l'on ne reçoit aucun renseignement. Plus le chiffre est élevé, plus le risque est grand.

L'indice de paiement est une mesure numérique utilisée pour noter les habitudes de paiement dans le dossier de crédit de la société. La notation représente la moyenne des jours au-delà de la date d'échéance qu'il a fallu à la société pour payer, selon le rapport des fournisseurs. Plus la notation se rapproche de zéro, mieux la société paie ses fournisseurs.

Autres conseils pratiques

En tant que consommateur ou fournisseur, on doit prendre un certain nombre de mesures, notamment :

- faire attention à ce que l'on signe et à la raison pour laquelle on le signe ;
- se protéger contre la fraude ;
- éviter les entreprises risquées ;
- profiter d'un bon dossier pour promouvoir son entreprise ;
- comprendre les questions de protection de la vie privée entourant les rapports de solvabilité.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les avantages des dossiers commerciaux pour votre entreprise, visitez le site Web d'Equifax, à www.equifax.ca