



### QUE CONTIENT UN DOSSIER DE CRÉDIT ?

Le dossier de crédit contient entre autres des documents de nature administrative, fiscale ou encore juridique, mais aussi des renseignements personnels qui vous concernent (si vous êtes une personne physique) et qui permettent de vous identifier.

Parmi les renseignements personnels, on retrouve notamment :

- des renseignements d'identification comme votre nom, vos adresses actuelle et passée, votre date de naissance, votre numéro d'assurance sociale;
- des renseignements bancaires, comme l'énumération de vos différents comptes bancaires, les chèques « sans provision » que vous avez émis;
- des renseignements sur votre crédit, comme le détail des cartes de crédit émises à votre nom, vos marges de crédit autorisées, les prêts hypothécaires ou personnels que vous avez contractés, vos dettes;
- des renseignements publics relatifs à des faillites, jugements et autres poursuites dont vous avez fait l'objet;
- des renseignements révélant qu'une alerte est inscrite à votre dossier à la suite d'un vol d'identité présumé ou avéré;
- des renseignements sur les personnes qui ont eu accès à votre dossier de crédit.

### CE QU'IL FAUT SAVOIR...

- Le dossier de crédit contient des documents de nature administrative, fiscale ou encore juridique, mais aussi des renseignements personnels sur un individu;
- Il peut être consulté par la personne concernée ou par des tiers, avec le consentement de celle-ci et seulement si c'est nécessaire;
- Les informations inscrites au dossier de crédit peuvent être versées par une institution bancaire, une compagnie de crédit, une société de financement, une société de location, un fournisseur de services ou encore un commerçant avec qui vous avez déjà fait affaire.



Lorsque vous voulez louer un appartement, contracter ou renouveler une assurance, profiter d'une offre « achetez maintenant, payez plus tard », obtenir une pré-autorisation bancaire en prévision d'un prêt hypothécaire ou encore postuler pour un emploi, il est fréquent que l'on vous demande soit de fournir une copie de votre dossier de crédit, soit de consentir à ce que le locateur, l'assureur, le commerçant ou l'organisme prêteur puisse le consulter.

Le dossier de crédit contient de nombreux renseignements personnels qui vous concernent et des décisions sont parfois prises à la lumière de ces renseignements.



## QUI PEUT CONSTITUER UN DOSSIER DE CRÉDIT ?

Au Québec, votre dossier de crédit est constitué par des agents de renseignements personnels (que l'on désigne habituellement comme bureaux de crédit). Les agents de renseignements personnels sont soumis à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé<sup>1</sup>. Le respect des obligations contenues dans cette loi est soumis à la juridiction de la Commission.

Les agents doivent s'inscrire auprès de la Commission d'accès à l'information qui met à la disposition du public, sur son site Internet<sup>2</sup>, la liste de tous les agents de renseignements personnels faisant affaire au Québec. Parmi eux, on retrouve Équifax, Garda ou encore TransUnion. Cette inscription ne constitue pas une garantie à l'effet que l'entreprise respecte adéquatement la Loi. L'objectif de l'inscription est de permettre à la Commission de publier un registre de ces entreprises à l'intention du public. Ce registre est diffusé sur le site internet de la Commission.

## QUI PEUT INSCRIRE UNE INFORMATION DANS UN DOSSIER DE CRÉDIT ?

Les informations inscrites à votre dossier de crédit peuvent être versées par une institution bancaire, une compagnie de crédit, une société de financement, une société de location, un fournisseur de services (ex : électricité, télécommunications) ou encore un commerçant avec qui vous avez déjà fait affaire.

En principe, ces entreprises et institutions doivent avoir votre consentement pour inscrire une information à votre dossier de crédit. Le plus souvent, elles l'obtiennent au moyen d'une clause contenue dans le contrat que vous signez avec elles.

Toutefois, dans certaines situations, votre consentement n'est pas requis. Par exemple, si vous n'êtes pas en mesure de payer à temps le bien que vous avez acheté chez un commerçant, celui-ci peut transmettre, sans votre consentement, vos coordonnées à son avocat ou à une agence de recouvrement. Dès lors, ces personnes pourront communiquer cette information à un agent de renseignements personnels afin que votre dossier de crédit en fasse mention<sup>3</sup>.

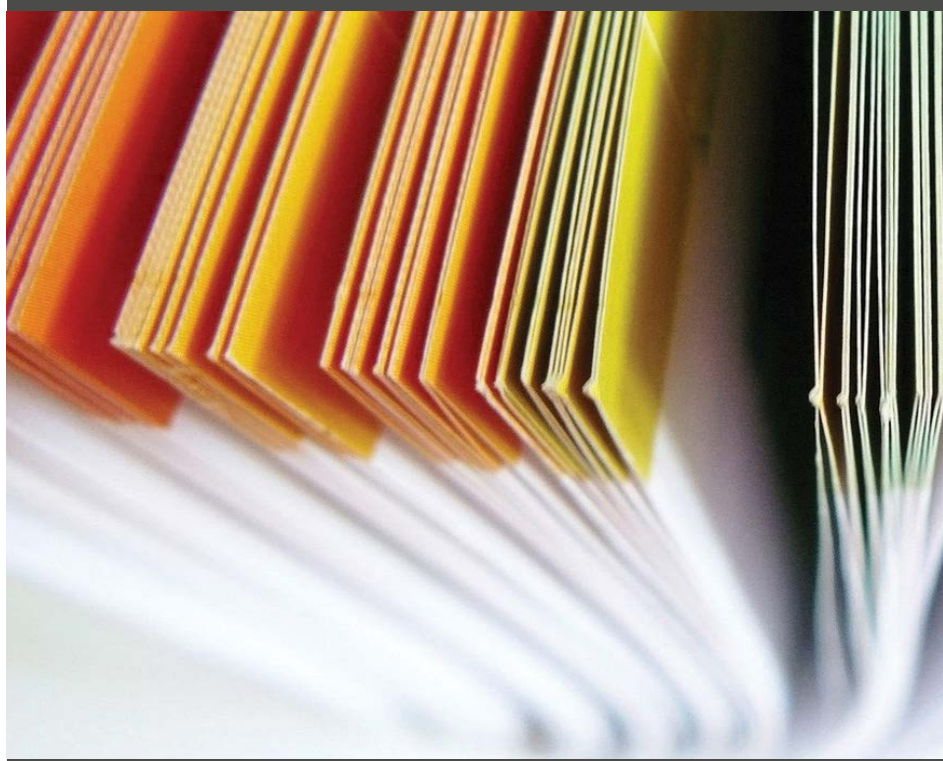
<sup>1</sup>RLRQ, c. P-39.1 (« Loi sur le secteur privé »), voir notamment les articles 70 et suivants.

<sup>2</sup><http://www.cai.gouv.qc.ca>.

<sup>3</sup>Loi sur le secteur privé : art. 11; 18 al. 1 (1) (9) (9.1); 18 al. 3.

**Le dossier de crédit est** « l'ensemble des documents comptables et financiers, des pièces et renseignements administratifs, juridiques, fiscaux ou de toute autre nature qui accompagnent une demande de crédit formulée auprès d'une banque ou d'un autre établissement financier »

(Source : Office québécois de la langue française)

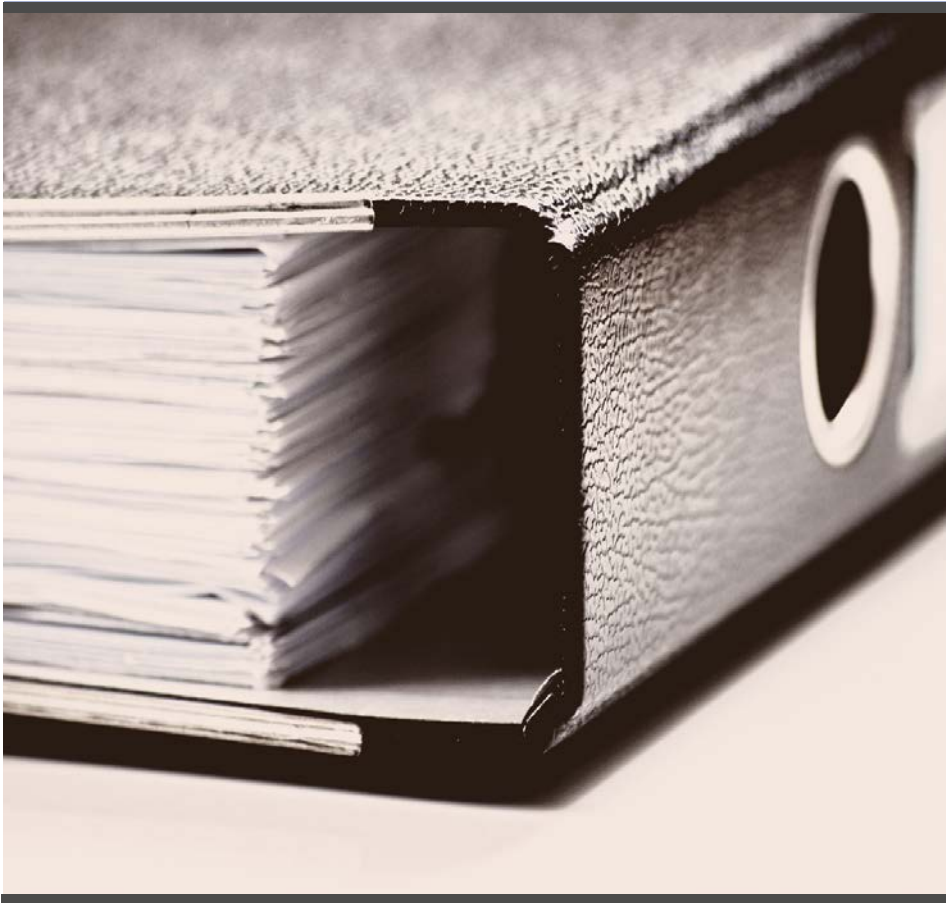


**L'utilisation des renseignements** contenus dans un dossier n'est permise, une fois l'objet du dossier accompli, qu'avec le consentement de la personne concernée, sous réserve du délai prévu par la loi ou par un calendrier de conservation établi par règlement du gouvernement.

Loi sur le secteur privé, art. 12.

**Est un agent de renseignements personnels** toute personne qui, elle-même ou par l'intermédiaire d'un représentant, fait le commerce de constituer des dossiers sur autrui, de préparer et de communiquer à des tiers des rapports de crédit au sujet du caractère, de la réputation ou de la solvabilité des personnes concernées par ces dossiers.

(Source : Loi sur le secteur privé, art. 70 al. 2)



## PENDANT COMBIEN DE TEMPS UNE INSCRIPTION EST-ELLE CONSERVÉE DANS UN DOSSIER DE CRÉDIT ?

En vertu de la Loi sur le secteur privé, il n'est pas possible d'utiliser les renseignements contenus dans un dossier lorsque la raison pour laquelle il a été constitué est réalisée<sup>4</sup>, par exemple lorsque votre prêt est remboursé. Cependant, une inscription peut demeurer dans votre dossier même si son objet est accompli lorsque les modalités contractuelles n'ont pas été respectées totalement.

Au Québec, en l'absence de dispositions légales ou réglementaires précisant le calendrier de conservation en cette matière, les agents de renseignements personnels se réfèrent aux règles établies dans les autres provinces. Ainsi, comme le souligne l'Agence de la consommation en matière financière du Canada : « pour la plupart des renseignements, la durée de conservation est de six ou sept ans »<sup>5</sup> à partir de la dernière activité à votre dossier. Toutefois, si vous déclarez faillite plus d'une fois, la mention peut être inscrite à votre dossier jusqu'à 14 ans à compter de la date de libération de chacune d'elles.

La Commission met à votre disposition, sur son site Internet, des modèles de lettres à adresser aux entreprises pour formuler une demande d'accès à vos renseignements personnels ou de rectification de ceux-ci.

## QUI PEUT CONSULTER UN DOSSIER DE CRÉDIT ?

En tant que personne concernée, vous pouvez consulter votre dossier de crédit. Celui-ci peut également l'être, avec votre consentement, par votre institution bancaire, votre locateur, votre employeur, votre fournisseur de service ou encore par un commerçant dans la mesure où ces renseignements sont nécessaires à l'objet du dossier qu'il a constitué à votre sujet (ex. : un prêt, l'obtention d'une carte de crédit).

**Consultation par la personne concernée :** pour consulter votre dossier de crédit, vous devez adresser une demande d'accès à l'un des agents de renseignements personnels inscrits auprès de la Commission. Cette demande doit être faite par écrit par la personne concernée<sup>6</sup>.

L'agent doit donner suite à votre demande au plus tard dans les 30 jours de la date de réception de celle-ci<sup>7</sup>. En principe, l'accès à votre dossier est gratuit. Toutefois, si l'agent entend exiger des frais, qui doivent être raisonnables, il doit vous en informer préalablement<sup>8</sup>.

Si l'agent refuse de vous donner accès à votre dossier, ne répond pas dans le délai ou que vous n'êtes pas satisfait de sa réponse, vous avez 30 jours pour déposer une demande d'examen de mécontentement auprès de la Commission<sup>9</sup>.

**Consultation par des tiers :** Pour que votre institution bancaire ou votre locateur puisse consulter votre dossier de crédit, vous devez donner votre consentement<sup>10</sup>. De plus, cette consultation doit être nécessaire à l'objet du dossier qu'il a constitué à votre sujet.

Il est important de rappeler que, même avec votre consentement, l'entreprise ou l'institution qui souhaite consulter votre dossier de crédit ne peut pas en profiter pour collecter des renseignements personnels qui ne sont pas nécessaires à cette fin<sup>11</sup>. Ainsi, pour permettre le repérage d'un dossier de crédit dans les banques de données des agents de renseignements personnels, les noms, adresse et date de naissance suffisent généralement.

<sup>4</sup>Loi sur le secteur privé : art. 12; 90 al. 1 (3).

<sup>5</sup>AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA, Comprendre votre dossier de crédit et votre pointage de crédit, 2012.

<sup>6</sup>Loi sur le secteur privé, art. 30.

<sup>7</sup>Loi sur le secteur privé, art. 32.

<sup>8</sup>Loi sur le secteur privé, art. 33, 78.

<sup>9</sup>Loi sur le secteur privé, art. 43.

<sup>10</sup>Loi sur le secteur privé, art. 14.

<sup>11</sup>Loi sur le secteur privé, art. 5

## COMMENT RECTIFIER UN RENSEIGNEMENT CONTENU DANS UN DOSSIER DE CRÉDIT ?

Si vous considérez que certains renseignements contenus à votre dossier de crédit sont inexacts, incomplets, équivoques, périmés ou que leur détention n'est pas justifiée par l'objet du dossier, vous pouvez adresser une demande de rectification auprès de l'entreprise qui a inscrit cette information dans votre dossier<sup>12</sup>. Il est important de distinguer l'entreprise qui a demandé l'inscription du renseignement et le bureau de crédit. La demande doit être adressée au commerçant qui a transmis le renseignement que vous voulez faire rectifier. Tout comme pour une demande d'accès à votre dossier de crédit, cette demande doit être faite par écrit par la personne concernée et des éléments permettant à l'entreprise de prendre une décision éclairée peuvent être ajoutés.

L'entreprise ou l'agent de renseignements personnels, si vous lui avez adressé directement votre demande de rectification, doivent donner suite à votre demande au plus tard dans les 30 jours de la date de réception de celle-ci<sup>13</sup>. S'ils acquiescent à votre demande, ils doivent :

- le notifier, sans délai, à toute personne qui a reçu les renseignements dans les six mois précédents et, le cas échéant, à la personne de qui il les tient<sup>14</sup>;
- vous délivrer sans frais une copie de tout renseignement personnel modifié ou ajouté ou, selon le cas, une attestation du retrait d'un renseignement personnel<sup>15</sup>.

Par contre, si l'entreprise ou l'agent refuse de rectifier votre dossier, ne répond pas dans le délai ou que vous n'êtes pas satisfait de sa réponse, vous avez 30 jours pour déposer une demande d'examen de mécontentement auprès de la Commission<sup>16</sup>.

Dans ce cas, la Commission devra décider si la réponse donnée à votre demande d'accès ou de rectification était conforme à la loi et, le cas échéant, ordonner à l'agent de renseignements personnels de vous communiquer votre dossier de crédit ou d'y apporter les corrections nécessaires.

<sup>12</sup>Loi sur le secteur privé, art. 28 et 30; Code civil du Québec, art. 40 al. 1.

<sup>13</sup>Loi sur le secteur privé, art. 32.

<sup>14</sup>Code civil du Québec, art. 40 al. 2

<sup>15</sup>Loi sur le secteur privé, art. 35.

<sup>16</sup>Loi sur le secteur privé, art. 43.



### RÔLE DE LA COMMISSION

Si vous estimez qu'on vous a demandé des renseignements personnels qui n'étaient pas nécessaires pour accéder à votre dossier de crédit, si vous constatez des irrégularités dans la consultation de votre dossier ou si vous avez fait une demande d'accès ou de rectification qui n'a pas été considérée à votre satisfaction, vous pouvez porter plainte ou déposer une demande d'examen de mécontentement à la Commission.

À la suite de votre plainte, la Commission pourra mener une enquête qui, selon les circonstances, donnera lieu soit à une recommandation, soit à une ordonnance de prendre toute mesure corrective propre à assurer la protection des renseignements personnels.

Il importe de préciser que la Commission n'a pas le pouvoir d'ordonner à une personne de verser des dommages-intérêts ou des compensations. Les interventions de la Commission mènent régulièrement à l'adoption de pratiques plus respectueuses de la loi.

Janvier 2016

### POUR JOINDRE LA COMMISSION :

#### QUÉBEC

**Bureau 2.36**  
525, boulevard René-Lévesque Est  
Québec (Québec) G1R 5S9  
Téléphone : (418) 528-7741  
Télécopieur : (418) 529-3102

#### TÉLÉPHONE SANS FRAIS

1 888 528-7741

#### COURRIEL

[cai.communications@cai.gouv.qc.ca](mailto:cai.communications@cai.gouv.qc.ca)

#### SITE INTERNET

[www.cai.gouv.qc.ca](http://www.cai.gouv.qc.ca)

#### MONTRÉAL

**Bureau 18.200**  
500, boul. René-Lévesque Ouest  
Montréal (Québec) H2Z 1W7  
Téléphone : (514) 873-4196  
Télécopieur : (514) 844-6170



Commission  
d'accès à l'information  
du Québec