



La gestion des dettes : obtenir l'aide d'un organisme de conseil en crédit

Qu'est ce qu'un organisme de conseil en crédit?

Les organismes de conseil en crédit offrent toute une gamme de services aux personnes en difficulté financière. L'un de leurs services les plus courants est d'aider les consommateurs à trouver la meilleure stratégie de remboursement de leurs dettes au moyen d'un programme de gestion des dettes.

Les organismes de conseil en crédit peuvent aussi vous offrir des séances de consultation individuelles, des cours collectifs et des séminaires portant sur des sujets comme ceux-ci :

- comment faire un budget et le respecter;
- comment recourir prudemment au crédit;
- comment améliorer votre dossier de crédit et votre pointage de crédit.

Vous pourriez devoir payer pour recevoir les services d'un organisme de conseil en crédit, et le montant des frais varie d'un organisme à l'autre. Avant d'utiliser ces services, faites des recherches pour vous informer sur les frais à payer et les services que vous recevrez.

Ce sont les gouvernements provinciaux et territoriaux qui sont responsables de réglementer les organismes de conseil en crédit et d'enquêter sur les plaintes déposées par les consommateurs.

Programme de gestion des dettes

Un programme de gestion des dettes a pour but de vous aider à rembourser vos dettes. Une fois que vous êtes inscrit à ce genre de programme, un conseiller en crédit entrera en communication avec les entreprises auxquelles vous devez de l'argent (que l'on appelle les créanciers) et sollicitera leur coopération.



Habituellement, les créanciers acceptent de collaborer et contribuent à la mise en œuvre de votre plan de gestion des dettes. Dans certains cas, les créanciers peuvent accepter de réduire ou d'éliminer le taux d'intérêt ou les frais applicables à vos dettes.

Pour vous inscrire à un programme de gestion des dettes, vous devrez généralement signer un contrat avec l'organisme de conseil en crédit. Il sera précisé, dans le contrat, que vous effectuerez des paiements réguliers à l'organisme. Pour sa part, l'organisme utilisera ces paiements pour rembourser vos créanciers conformément au plan établi.

Il faut bien comprendre que ce genre de programme ne couvre pas tous les types de dettes. Par exemple, les dettes garanties (qui sont garanties par des actifs, comme un prêt automobile ou une hypothèque) **ne** sont généralement **pas** couvertes, car le créancier peut saisir l'actif utilisé comme garantie si vous n'effectuez pas les paiements exigés. Assurez-vous que le conseiller en crédit vous explique exactement lesquelles de vos dettes seront couvertes par le programme.

L'inscription à un programme de gestion des dettes est tout à fait volontaire. Vous ne devriez pas vous sentir obligé de participer à ce genre de programme sans en examiner toutes les répercussions.

Quels sont les effets sur mon dossier de crédit?

Un dossier de crédit donne un aperçu de vos antécédents en matière de crédit. Il dresse la liste de vos dettes envers vos créanciers. Vos créanciers envoient cette information régulièrement aux agences d'évaluation du crédit pour leur indiquer si vous effectuez vos paiements à temps ou non.

Lorsque vous participez à un programme de gestion des dettes, une note sera versée à votre dossier de crédit pour indiquer que vous effectuez des paiements réguliers à vos créanciers conformément à une entente spéciale avec votre conseiller en crédit. **Pendant cette période, vous ne pouvez habituellement pas vous prévaloir d'autres possibilités de crédit.**

Après avoir complété le programme de gestion des dettes, vous pourrez de nouveau avoir accès au crédit. Cependant, pendant les deux ou trois années qui suivent, votre dossier de crédit indiquera que vous avez eu recours aux services d'un organisme de conseil en crédit pour vous aider à rembourser vos dettes. Pendant cette période, si vous autorisez un créancier, un propriétaire de logements ou un employeur à consulter votre dossier de crédit, sachez que cette personne pourra également prendre connaissance de cette information.

Pour en savoir plus sur les dossiers de crédit et les antécédents en matière de crédit, consultez la publication de l'ACFC intitulée *Comprendre votre dossier de crédit et votre pointage de crédit*.

Explorez vos options

Avant de recourir aux services d'un conseiller en crédit :

- **Discutez de votre situation financière avec vos créanciers et avec votre institution financière.** Ils pourraient être en mesure de vous offrir un taux d'intérêt moins élevé ou un prêt vous permettant de consolider vos dettes.
- **Obtenez des conseils de sources fiables**, comme des conseillers financiers, des syndicats de faillite, des avocats spécialisés en insolvabilité. Ils vous proposeront peut-être de vous adresser à d'autres services communautaires et professionnels avant de prendre une décision finale.

Trouvez un organisme de conseil en crédit digne de confiance

Après avoir examiné vos options, si vous pensez que vous auriez intérêt à recourir aux services d'un organisme de conseil en crédit, **faites des recherches pour trouver un organisme fiable et un conseiller compétent.** Voici quelques conseils utiles qui vous aideront à trouver un organisme de conseil en crédit et un conseiller de bonne réputation :

Examinez attentivement la publicité de l'entreprise

- Méfiez-vous des organismes qui prétendent pouvoir rétablir votre crédit ou améliorer votre dossier de crédit. Il leur est **impossible** de modifier ou de supprimer des renseignements exacts figurant dans votre dossier de crédit. La seule façon d'améliorer votre pointage de crédit est de montrer à vos créanciers que vous avez amélioré vos habitudes de paiement et que vous avez une attitude responsable à l'égard du remboursement de vos dettes.
- Méfiez-vous des organismes qui prétendent pouvoir négocier un arrangement avec vos créanciers pour que vous ne remboursiez qu'une partie de vos dettes. On appelle souvent ce processus « règlement de dette » ou « négociation de dettes ». **Sachez que certains organismes peuvent faire des déclarations inexactes au sujet des services qu'ils offrent dans le cadre d'un programme du gouvernement. Ce n'est pas convenable.**

Certains organismes qui préconisent qu le règlement de dettes est votre meilleure option peuvent vous dire qu'ils peuvent résoudre vos problèmes d'endettement rapidement et que vous rembourserez moins de la moitié de ce que vous devez. Si ça paraît trop beau pour être vrai, ce l'est probablement. **Ne signez aucun document ni ne convenez d'aucun service de ce type avant de faire des recherches sur l'entreprise et de vérifier auprès des sources dans lesquelles vous avez confiance.** Le bureau de votre gouvernement provincial ou territorial qui s'occupe des questions liées à la consommation est le bon endroit par où commencer pour vous informer.

Informez vous sur la réputation de l'entreprise et sur les compétences de ses agents

- Il est possible de vérifier si un organisme est un membre accrédité en règle d'une association provinciale ou nationale comme le **Conseil de crédit du Canada** (francais.creditcounsellingcanada.ca), la **Canadian Association of Credit Counselling Services** (www.caccs.ca) ou l'**Ontario Association of Credit Counselling Services** (www.oaccs.com), qui exigent que leurs membres respectent des normes de pratique précises.

- Vous pouvez également vous adresser au **Conseil canadien des bureaux d'éthique commerciale** (www.bbb.org/canada) ou à l'**Office de la protection du consommateur** (au Québec) (www.opc.gouv.qc.ca) pour vérifier si l'organisme a fait l'objet de plaintes graves ou si des plaintes contre lui ne sont pas encore réglées, par exemple pour des raisons de paiements en retard aux créanciers ou de publicité mensongère.

Informez vous sur les qualifications du conseiller

- La loi n'oblige pas les conseillers en crédit à suivre une formation spécialisée, mais de nombreux conseillers possèdent une telle formation. Renseignez-vous toujours au sujet des qualifications de votre conseiller, y compris ses études, sa formation spécialisée et ses années d'expérience.

Renseignez-vous sur les services et les coûts

Les services qu'offrent les organismes de conseil en crédit peuvent varier considérablement, tout comme leurs coûts. Voici quelques questions à poser pour trouver l'organisme qui répondra à vos besoins.

Services

- La première consultation est-elle gratuite?
- Quels services l'organisme offre-t-il?
- Est-ce que l'organisme vous fournira une proposition par écrit décrivant comment il aidera à régler votre situation?
- Comment l'organisme vous aidera-t-il à apprendre de meilleures façons de gérer votre argent?
- Est-ce que l'organisme vous remettra des relevés mensuels des paiements qu'il fait à vos créanciers?

Coûts

- Parmi les frais énumérés ci-dessous, quels sont ceux que l'organisme prélève pour vous permettre de participer à un programme de gestion des dettes :
 - frais initiaux
 - frais mensuels de tenue de compte
 - frais d'ouverture de dossier
 - frais d'adhésion
 - frais de départ ou frais pour chaque créancier?
- L'organisme réduira-t-il ou éliminera-t-il les frais si vous n'avez pas les moyens de les payer?

Si l'organisme de conseil en crédit semble répondre à vos besoins, demandez un entretien avec un conseiller en crédit pour vous assurer que ce que l'on vous offre vous convient. **Un organisme de conseil en crédit fiable ne vous facturera pas pour cet entretien.**

Autres points à examiner

Voici d'autres points importants auxquels il faut penser si vous comptez vous adresser à un organisme de conseil en crédit pour obtenir de l'aide :

Sentiment d'aise avec le conseiller en crédit

Assurez-vous de vous sentir à l'aise avec le conseiller et d'avoir confiance dans son opinion et son jugement. Si vous ne vous sentez pas à l'aise avec la personne qu'on vous a assignée, demandez si un autre conseiller peut vous aider.

Contrats faciles à comprendre

- **Le contrat visant un programme de gestion des dettes devrait indiquer clairement le montant des frais que vous devrez payer**, les dates auxquelles l'organisme traitera vos paiements, ainsi que vos responsabilités et celles de l'organisme.
- Vous devriez également savoir ce qui se passera si votre situation financière change et que vous n'êtes plus en mesure d'effectuer vos paiements.
- Lisez attentivement le contrat et comprenez-en toutes les clauses avant de le signer; posez des questions si vous ne comprenez pas l'une ou l'autre des conditions. Assurez-vous d'avoir votre propre copie du contrat.

Lorsque vous êtes inscrit à un programme de gestion des dettes

Il se pourrait que vos créanciers vous aident à réduire votre dette en vous offrant un taux d'intérêt moins élevé, ce qui vous permettrait d'économiser. Comme l'organisme de conseil en crédit peut vous faire payer ses services, comparez les frais exigés par l'organisme avec l'argent que vous économiserez en frais d'intérêt si vous étiez inscrit au programme de gestion des dettes. Si les frais de l'organisme sont plus élevés que ce que vous économiserez, il pourrait être plus avantageux de vous adresser à d'autres sources.

Surveillez vos paiements et l'évolution de votre situation

- Demandez à l'organisme de vous remettre régulièrement des rapports de situation par écrit (par exemple une fois par mois ou tous les deux mois). Lorsque vous êtes inscrit à un programme de gestion des dettes, il peut arriver que les créanciers cessent de vous envoyer des états de compte mensuels. Toutefois, si vous les recevez toujours, examinez-les attentivement pour vérifier si l'organisme paie vos créanciers à temps et pour éviter des frais de retard ou des commentaires négatifs dans votre dossier de crédit.
- Pour surveiller l'amélioration de votre situation, vous pouvez commander gratuitement une copie de votre dossier de crédit, de temps à autre. Pour ce faire, adressez-vous aux agences d'évaluation du crédit, Equifax Canada et TransUnion Canada. Vous pourrez ainsi examiner l'information versée à votre dossier pour vous assurer qu'elle est exacte.
- Signalez toutes les erreurs ou renseignements manquants à l'agence d'évaluation du crédit et insistez pour qu'elle corrige l'information immédiatement.

Où offre-t-on des services de conseil en crédit?

Les gouvernements provinciaux ainsi que les organisations à but non lucratif et les entreprises à but lucratif offrent des services de conseil en crédit. Pour obtenir une liste de certains des services offerts partout au Canada, visitez les sites Web :

- Conseil de crédit du Canada (www.creditcounsellingcanada.ca)
- Canadian Association of Credit Counselling Services (www.cacccs.ca)
- Ontario Association of Credit Counselling Services (www.oacccs.com)
- Association canadienne des agences indépendantes de conseils en crédit (www.caicca.ca)

Autres renseignements utiles de l'ACFC

Fiches conseils

- Voici dix bons conseils à suivre avant de signer un contrat, quel qu'il soit
- Comment venir à bout de vos dettes
- Comment faire un budget et le respecter

Publications

- Comprendre votre dossier de crédit et votre pointage de crédit

À propos de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

À l'aide de ses ressources éducatives et de ses outils interactifs, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) fournit des renseignements objectifs sur les produits et les services financiers afin d'aider les Canadiens à acquérir les connaissances et la confiance requises pour bien gérer leurs finances personnelles. L'ACFC les informe également au sujet de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils traitent avec des banques et des sociétés de fiducie, de prêt et d'assurances sous réglementation fédérale. Elle veille aussi à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale, les exploitants de réseaux de cartes de paiement et les organismes externes de traitement des plaintes respectent les lois et les engagements publics visant à protéger les consommateurs.

Contactez-nous :

 Site Web : acfc.gc.ca

 Sans frais : 1-866-461-3222

 Téléscripneur : 613-947-7771 ou 1-866-914-6097

 Suivez @ACFCan sur Twitter

 Abonnez-vous à ACFCan sur YouTube



Cette fiche-conseil fait partie d'une série. Pour consulter d'autres fiches de l'ACFC, visitez notre site Web.