



Conseils pour traiter avec des organismes offrant des conseils en matière de crédit



QU'EST-CE QU'UN ORGANISME OFFRANT DES CONSEILS EN MATIÈRE DE CRÉDIT?

Ce type d'organisme propose divers services visant à aider les consommateurs qui ont de la difficulté à gérer leur argent et leurs dettes. Certains organismes ont pour mission principale d'aider les consommateurs à rembourser leurs dettes, et d'autres offrent aussi des conseils et de l'éducation en matière financière afin d'apprendre aux consommateurs à bien gérer leur argent et à faire un bon usage du crédit. Les services de ces organismes peuvent comporter des frais. Le montant des frais varie d'un organisme à l'autre. Avant d'utiliser leurs services, il est bon de faire quelques recherches, par exemple pour s'informer sur le type de programmes d'aide offerts et sur les frais exigés. Il est aussi utile de savoir comment un organisme fonctionne et s'il s'agit d'un organisme à but lucratif ou sans but lucratif. Assurez-vous de bien comprendre toutes ces questions importantes.

Il incombe aux gouvernements provinciaux et territoriaux de réglementer les organismes offrant des conseils en matière de crédit et de faire enquête sur les plaintes déposées par les consommateurs.

Programmes de gestion des dettes

Les organismes offrant des conseils en matière de crédit proposent divers programmes, par exemple des programmes de gestion des dettes, dont l'objectif est d'aider les consommateurs à rembourser leurs dettes. Avant de vous inscrire à un tel programme, la plupart des organismes vous demanderont de signer un contrat, dans lequel il est stipulé que vous effectuerez des paiements réguliers à l'organisme. Pour sa part, l'organisme s'engage à remettre ces paiements à vos « créanciers », c'est-à-dire les organisations auxquelles vous devez de l'argent. L'organisme communiquera ensuite avec vos créanciers, en votre nom, pour leur soumettre votre programme de gestion des dettes. Ces derniers ont alors le choix d'accepter ou de refuser votre proposition. L'organisme peut également essayer de faire en sorte que le taux d'intérêt et/ou les frais applicables à vos dettes soient réduits ou éliminés.

Habituellement, les programmes de gestion des dettes s'appliquent aux dettes non garanties, par exemple les dettes contractées par carte de crédit ou les marges de crédit. Les dettes garanties comme les prêts automobiles et les hypothèques ne sont généralement pas incluses dans ces programmes, car le créancier peut reprendre possession de votre automobile ou de votre maison si vous n'effectuez pas les paiements exigés.

Lorsque vous vous inscrivez à un programme de gestion des dettes, les créanciers peuvent inscrire la cote « R7 » dans votre dossier de crédit. Un dossier de crédit dresse un portrait de vos antécédents en matière de crédit. Il énumère toutes les opérations financières que vous avez effectuées avec vos créanciers. Les créanciers

transmettent cette information régulièrement aux « agences d'évaluation du crédit ». Les agences d'évaluation du crédit, aussi appelées « bureaux de crédit », sont des organismes qui récoltent, organisent et tiennent à jour l'information en matière de crédit concernant toute personne au Canada ayant emprunté de l'argent ou utilisé un mode de crédit. La cote « R7 » signifie que vous faites des versements réguliers à vos créanciers, conformément à une entente spéciale. Ce genre de cote vous empêchera probablement d'avoir accès à d'autres modes de crédit pendant un certain temps. Vous êtes absolument libre de vous inscrire ou non à un programme de gestion des dettes, et vous ne devriez pas vous sentir obligé de participer à ce genre de programme sans en examiner toutes les répercussions.

Durant deux ou trois ans après avoir participé à un programme de gestion des dettes, votre dossier de crédit indiquera que vous avez eu recours aux services d'un organisme offrant des conseils en matière de crédit pour vous aider à rembourser vos dettes. Pendant cette période, si vous autorisez un créancier, par exemple un propriétaire de logements ou un employeur à consulter votre dossier de crédit, sachez que cette personne pourra également prendre connaissance de cette information.

Éducation en matière de crédit

De nombreux organismes offrant des conseils en matière de crédit proposent aux consommateurs qui sont aux prises avec des difficultés financières des services d'éducation visant la gestion du crédit et de l'argent. Ces services peuvent prendre la forme de rencontres individuelles avec le conseiller qui s'occupe de votre dossier. L'organisme peut aussi offrir des cours et des séminaires portant sur des sujets comme l'élaboration d'un budget et la gestion de votre revenu, l'utilisation efficace des modes de crédit ou comment survivre à des périodes économiques difficiles et à des changements imprévus à votre niveau de revenu (par exemple, suite à une perte d'emploi). Parmi les outils d'apprentissage offerts, on trouve des modèles de budget, des calculatrices de dettes, des fiches-conseils et des documents de références.

Utiliser les services d'organismes offrant des conseils en matière de crédit

INFORMEZ-VOUS DES OPTIONS POSSIBLES

Il est important de comprendre les options qui s'offrent à vous. Discutez d'abord ouvertement de votre situation financière avec vos créanciers et votre institution financière. Au lieu de recourir aux services d'un organisme offrant des conseils en matière de crédit, vous préférerez peut-être négocier un prêt de consolidation des dettes. Il est bon d'obtenir l'opinion d'au moins deux autres sources, par exemple un conseiller en crédit de bonne réputation, un conseiller financier, un syndic de faillite ou un avocat spécialisé dans les questions d'insolvabilité. Rencontrez-les et examinez vos options, notamment la consolidation des dettes, la faillite et les programmes de gestion des dettes. Il se pourrait qu'ils vous proposent de vous adresser à d'autres services communautaires et professionnels.

FAITES DES RECHERCHES ET MAGASINEZ

Informez-vous sur plusieurs organismes offrant des conseils en matière de crédit avant d'en choisir un.

Vérifiez si l'organisme est un membre accrédité en règle d'une association provinciale ou nationale comme le Conseil de crédit du Canada, qui exige que ses membres respectent des normes de pratique spécifiques. Vérifiez aussi si l'organisme est un membre en règle du Bureau d'éthique commerciale. Au Québec, vous pouvez vous adresser à l'Office de la protection du consommateur. Enfin, renseignez-vous pour savoir 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 tardifs aux créanciers ou encore de publicité mensongère.

INFORMEZ-VOUS SUR LES QUALIFICATIONS DU CONSEILLER

La loi n'oblige pas les conseillers en crédit à suivre une formation spécialisée, bien qu'ils soient nombreux à posséder une telle formation. Dans la mesure du possible, vous devriez choisir un organisme accrédité. De plus, 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 FRAIS

Les organismes à but lucratif et la plupart des organismes sans but lucratif demandent à leurs clients de verser des frais initiaux d'ouverture de dossier et des frais de tenue de comptes mensuels dans le cadre des programmes de gestion des dettes. Ces frais peuvent varier énormément d'un organisme à l'autre. Certains organismes peuvent y ajouter d'autres frais, notamment des droits de demande, des droits d'adhésion, des frais initiaux élevés ou des frais pour chaque créancier. Il est important de magasiner et d'être informé au sujet des frais exigés avant de conclure un contrat.

COMPAREZ LES COÛTS

Les organismes offrant des conseils en matière de crédit peuvent parfois faire baisser le montant total que vous devez verser à vos créanciers. Comment s'y prennent-ils? En négociant avec les créanciers pour obtenir un taux d'intérêt moins élevé. Soyez très bien informé des frais que l'organisme vous imposera pour ses services car le montant total des frais exigés pourrait être supérieur à ce qu'un programme de remboursement des dettes vous permettrait d'épargner. Comparez les coûts.

TROUVEZ DES CONTRATS FACILES À COMPRENDRE

Le contrat d'un programme de gestion des dettes devrait indiquer clairement le montant des frais que vous devrez verser et les dates auxquelles l'organisme traitera vos paiements, ainsi que vos responsabilités et celles de l'organisme. Vous devriez également savoir ce qui se passerait si votre situation financière changeait et faisait en sorte que vous ne soyez plus en mesure d'effectuer vos paiements. Demandez une copie du contrat et posez des questions si certains éléments ne vous paraissent pas clairs. Lisez attentivement le contrat et comprenez-en toutes les clauses avant de le signer.

ATTENTION AUX FAUSSES PROMESSES

Méfiez-vous des organismes qui prétendent pouvoir « arranger » vos problèmes de crédit ou modifier votre dossier de crédit. Aucun organisme ne peut changer ou supprimer des renseignements exacts figurant dans votre dossier de crédit. La seule façon d'améliorer votre mauvais pointage de crédit est de montrer que vos habitudes de paiement se sont améliorées et que vous assumez la responsabilité du remboursement de vos dettes.

SUIVEZ DE PRÈS VOS PAIEMENTS

Demandez à l'organisme de vous fournir des rapports d'étape, par exemple une fois par mois ou tous les deux mois. Assurez-vous de pouvoir obtenir un rapport écrit n'importe quand. Lorsque vous vous inscrivez à un programme de gestion des dettes, de nombreux créanciers cessent de vous envoyer des états de compte mensuels. Toutefois, si certains de vos créanciers continuent de vous envoyer des états de compte mensuels, examinez-les attentivement pour vérifier l'exactitude de leur contenu. Par ailleurs, consultez régulièrement votre dossier de crédit pour être sûr que l'organisme effectue à temps les paiements à vos créanciers. S'il néglige de le faire, des frais de retard seront exigés et des commentaires négatifs seront versés à votre dossier de crédit.

QUESTIONS IMPORTANTES À POSER AVANT DE RETENIR LES SERVICES D'UN ORGANISME :

- Vous remettra-t-il une proposition écrite expliquant comment il s'y prendra pour vous aider?
- Quels services offre-t-il?
- Quelles sont ses compétences et possède-t-il les permis requis?
- Quelles sont les qualifications de ses conseillers en crédit?
- Quels sont les droits et les frais à acquitter? Les frais seront-ils réduits ou annulés si vous n'êtes pas en mesure de les payer?
- Vous fournira-t-il des relevés de paiement mensuels?
- Quel type d'aide vous propose-t-il afin que vous puissiez apprendre à mieux gérer votre argent?
- Adhère-t-il au Bureau d'éthique commerciale? Est-il accrédité par le Conseil de crédit du Canada ou une association provinciale?

Demandez un entretien avec un représentant de l'organisme pour vous assurer que ce que l'on vous offre vous convient. Un organisme de bonne réputation ne vous facturera pas pour cet entretien.

À qui s'adresser pour en savoir plus

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) fournit des renseignements objectifs en temps opportun aux consommateurs pour les aider à choisir les produits ou les services qui répondent le mieux à leurs besoins. L'ACFC informe les Canadiens au sujet de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils traitent avec des institutions financières. De plus, elle veille à ce que les banques et les sociétés de fiducie, de prêt et d'assurances sous réglementation fédérale respectent les lois et les ententes qui protègent les consommateurs.

Pour plus de renseignements sur les questions de crédit, consultez notre publication ***Comprendre votre dossier de crédit et votre pointage de crédit***, que vous pouvez lire en ligne ou commander et recevoir par la poste. Vous pouvez également nous joindre par l'intermédiaire du Centre de communications avec les consommateurs en composant sans frais le 1-866-461-2232 (numéro ATS : 613-947-7771; numéro ATS sans frais : 1-866-914-6097), ou en visitant notre site Web à l'adresse **www.acfc.gc.ca**.

Vous pouvez aussi vous adresser à l'ACFC pour vous renseigner sur les bureaux des gouvernements provinciaux et territoriaux qui sont chargés de réglementer les organismes offrant des conseils en matière de crédit et de faire enquête sur les plaintes déposées par les consommateurs.