



**Le bon grain et l'ivraie : les scores  
de crédit et le filtrage automatisé  
des consommateurs canadiens**

Rédigé par : Jacques St Amant et Marie Vallée

Pour : Bureau de la consommation, Industrie Canada

2004



---

# OPTION CONSOMMATEURS

---

## MISSION

Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission de défendre et de promouvoir les droits des consommateurs en les aidant sur une base individuelle et collective, en les informant et en représentant leurs intérêts devant les décideurs.

## HISTORIQUE

L'association existe depuis 1983. En 1999, elle a regroupé ses activités avec l'Association des consommateurs du Québec (ACQ) qui existait depuis plus de 50 ans et accomplissait la même mission qu'Option consommateurs.

## PRINCIPALES ACTIVITÉS

Option consommateurs compte sur une équipe d'une vingtaine d'employés qui oeuvrent au sein de quatre services : le Service budgétaire, le Service juridique, le Service d'agence de presse et le Service de recherche et de représentation. Au cours des ans, Option consommateurs a notamment développé une expertise dans les domaines des services financiers, de la santé et de l'agroalimentaire, de l'énergie, du voyage, de l'accès à la justice, des pratiques commerciales, de l'endettement et de la protection de la vie privée. Chaque année, nous rejoignons entre 7000 et 10 000 de consommateurs directement, nous réalisons de nombreuses entrevues dans les médias, nous siégeons sur plusieurs comités de travail et conseils d'administration, nous réalisons des projets d'intervention d'envergure avec d'importants partenaires, nous produisons notamment des rapports de recherche, des mémoires, des guides d'achat de même qu'un magazine d'information et d'action en consommation intitulé *Consommation*.

## MEMBERSHIP

Pour faire changer les choses, les actions d'Option consommateurs sont multiples : recherches, recours collectifs et pressions auprès des instances gouvernementales et des entreprises. Vous pouvez nous aider à en faire plus pour vous en devenant membre d'Option consommateurs au [www.option-consommateurs.org](http://www.option-consommateurs.org).

---

## REMERCIEMENTS

---

Ce projet a été réalisé par Option consommateurs sous la coordination de Geneviève Reed, responsable du Service de recherche et de représentation. La recherche et la rédaction du projet ont été réalisées par Jacques St Amant et Marie Vallée.

Les auteurs remercient Industrie Canada pour l'aide financière accordée à ce projet de recherche. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du gouvernement du Canada.

La reproduction d'extraits limités du texte de ce rapport est permise, à condition qu'en soit mentionnée la source. Sa reproduction ou toute allusion à son contenu à des fins publicitaires ou lucratives est toutefois strictement interdite.

### DÉPÔT LÉGAL

Bibliothèque nationale du Québec  
Bibliothèque nationale du Canada

ISBN 2-921588-75-7

Option consommateurs  
2120, rue Sherbrooke Est, bureau 604  
Montréal (Québec)  
H2K 1C3

Téléphone : (514) 598-7288  
Télécopieur : (514) 598-8511  
Adresse électronique : [info@option-consommateurs.org](mailto:info@option-consommateurs.org)

# **Le bon grain et l'ivraie<sup>1</sup>:**

## **les scores de crédit et le filtrage**

### **automatisé des consommateurs canadiens**

#### **Introduction**

A- Le sujet: l'art de mesurer les risques

1- le thème: décider des destinées

Les Parques étaient trois. Tisserandes de nos existences, elles établissaient la destinée des humains et coupaient le fil de la vie de chacun dans les mythologies grecque<sup>2</sup> et romaine. Ces divinités industrieuses paraissaient inaccessibles, infaillibles et implacables.

Comment ne pas songer aux Parques quand on examine l'industrie des scores de crédit? Quelques entreprises produisent de tout petits chiffres qui, de plus en plus, règlent la vie sociale et peuvent presque faire d'un consommateur un mort économique, incapable d'obtenir du crédit, de l'assurance et peut-être même certains services publics ou un emploi. Elles affichent la plus complète assurance à l'égard de la fiabilité de leurs oracles, dont nul ne saurait trop comment elles les établissent. Inaccessibles, infaillibles, implacables.

Mais aussi critiquées, questionnées, démonisées parfois. Les entreprises actives dans la commercialisation de scores de crédit doivent en effet composer avec les inquiétudes, sinon la colère, d'organismes de réglementation ou d'organisations citoyennes qui ne partagent pas la confiance absolue de cette industrie envers les instruments qu'elles ont mis au point. Hélas, l'opinion publique, elle, demeure plutôt passive.

C'est que les consommateurs ignorent pour la plupart l'existence des scores de crédit et ne savent rien de l'utilisation qu'on en fait. Au cours de la recherche qui a mené à ce document, des proches ou des relations des auteurs se sont sans cesse étonnés d'apprendre que ces

---

<sup>1</sup> «Laissez-les pousser ensemble jusqu'à la moisson; et au temps de la moisson, je dirai aux moissonneurs: enlevez d'abord l'ivraie, liez-la en bottes pour la brûler; quant au blé, rentrez-le dans mon grenier.» Mt. 13, 30.

<sup>2</sup> qui les appelait les Moires.

méthodes d'évaluation existent et sont couramment utilisées. Bien sûr, ce petit sondage n'avait rien de scientifique; il n'en reste pas moins que, pour une cinquantaine de personnes aux profils socio-économiques très différents et qui, pour la plupart, connaissaient fort bien le dossier de crédit et son importance, ce fut une révélation que d'apprendre que les scores de crédit sont quotidiennement pris en compte par les créanciers ou les assureurs canadiens pour offrir des services – ou pour refuser de le faire – comme pour les tarifer.

Il importe donc de cerner un peu mieux de quoi il s'agit. Qui utilise les scores de crédit, et pourquoi? Peut-on s'y fier? Quel impact ont-ils sur les pratiques commerciales, sur les intérêts des consommateurs, sur les marchés où ils sont devenus un outil décisionnel? Faut-il prendre des mesures pour mieux informer, pour encadrer leur usage? On esquissera ici des éléments de réponse, sans épuiser toutefois un sujet dont la complexité technique n'a guère d'égale que l'importance socio-économique.

## 2- le plan

Il ne paraît pas vain de résumer dès maintenant les principaux axes d'analyse qu'on explorera ici. On posera d'abord, brièvement, le contexte, en rappelant l'histoire de l'industrie de l'évaluation du crédit. On situera ensuite la problématique, en mettant l'accent sur quatre (4) dimensions.

Il s'agit en l'occurrence d'évaluer l'efficacité et l'efficience d'outils de gestion du risque, principalement dans le secteur financier. Si ces outils fonctionnent bien, ils constituent nettement un facteur améliorant le fonctionnement des marchés où on y recourt pour évaluer le risque. Si, par contre, on ne peut conclure à leur totale fiabilité, il faudra envisager la conclusion qu'ils jouent au contraire un rôle plus ou moins perturbateur dans ces marchés<sup>3</sup>.

L'efficacité et l'efficience de ces outils dépendent d'abord, bien entendu, de la qualité des intrants: les informations utilisées pour établir des scores de crédit paraissent-elles généralement fiables? Que faut-il penser de l'exactitude des renseignements pris en compte pour calculer un score de crédit et de leur adéquation à cette fin?

Le score de crédit ne constituera d'autre part un instrument utile que s'il est établi selon une logique appropriée: les corrélations qu'on cherche à établir, les algorithmes auxquels on recourt sont-ils susceptibles de produire des résultats probants? L'examen de cette dimension essentielle de l'évaluation de l'efficacité des scores de crédit comporte toutefois une grave difficulté: on ne connaît que peu de choses des algorithmes utilisés. Ce facteur contribue

---

<sup>3</sup> et peut-être, on le verra, plus globalement.

d'ailleurs à nourrir la méfiance qui, dans certains milieux, entoure les scores de crédit. Il paraît néanmoins possible de poser certaines balises qui aideront à estimer l'efficacité des scores de crédit.

En troisième lieu, il faut tenter de recenser certaines des conséquences pratiques qu'entraîne l'usage de scores de crédit par divers types d'entreprises. Les données disponibles indiquent-elles qu'il s'agit bien d'un outil prédictif efficace? Le recours aux scores comporte-t-il des effets secondaires qui, quoique non voulus, pourraient être indésirables?

Se posent enfin des questions liées à l'information. Les consommateurs savent-ils de quoi il s'agit? Consentent-ils librement, en toute connaissance de cause, à l'utilisation des scores de crédit? Comment peuvent-ils adapter leurs comportements, au besoin, pour tirer le meilleur parti de l'utilisation des scores de crédit? Car, comme on le verra, ces mécanismes d'évaluation deviennent (presque inévitablement d'ailleurs) normatifs, prescriptifs.

Ces quatre aspects d'une évaluation de l'utilité des scores de crédit sont à bien des égards interreliés. Nos mécanismes d'examen et de mesure demeurent imparfaits. Bref, nous voici au début de cette étude dans une situation qui ne va pas sans rappeler celle des entreprises qui établissent des scores de crédit: sur la foi de certaines données, combinées et analysées selon les instruments logiques dont nous disposons, nous allons en somme donner un score à la technique des scores. Nous ne prétendons toutefois pas à l'infailibilité.

Il s'agit en quelque sorte ici d'établir si le malaise qu'inspire le recours aux scores de crédit est justifié. Voici une technique qui réduit un consommateur, cocontractant potentiel<sup>4</sup>, à un chiffre censé prédire sa capacité d'occasionner la réalisation d'un risque, et qui déterminera donc ses droits. La méthode paraît déshumanisante. Comme on le verra, elle a un impact sur les marchés. Or elle demeure méconnue, secrète à certains égards. Il ne faut donc pas s'étonner qu'elle inquiète; il reste à établir si on peut s'y fier sans réserve ou si, au contraire, il faut l'entourer de garde-fous qui en limiteront les effets négatifs sur les consommateurs et les marchés.

Plus fondamentalement, la systématisation du recours aux scores de crédit pour déterminer les droits des consommateurs pose une question qui relève de la philosophie politique. Dans quelle mesure le comportement de l'individu est-il déterminé par le passé de ce dernier ou par la similitude de son profil au comportement qu'ont eu d'autres personnes? La

---

<sup>4</sup> Ce sera le plus souvent un débiteur potentiel (en matière de crédit) mais aussi, dans certains cas, comme l'assurance, un créancier potentiel à l'égard des réclamations qu'il pourrait faire.

théorie libérale classique, en science politique comme en économie, veut que la personne ne puisse pas être réduite au groupe et que chacune de ses actions dans le marché relève d'une décision ponctuelle et rationnelle: la responsabilité individuelle à l'égard de la décision politique ou contractuelle relève du dogme. Le recours aux scores de crédit par les commerçants marque donc dans une certaine mesure une rupture avec la théorie classique; quoiqu'une telle hérésie soit sans doute justifiée à certains égards, on ne peut qu'observer qu'elle intervient précisément là où, de l'avis des commerçants, cela les avantage.

On reviendra brièvement à cette dimension dans les sections II-F 3) et III-A; il va de soi qu'on n'épuisera pas ici une question de cette ampleur. Il paraît cependant nécessaire de la soulever, parce qu'elle contribue à expliquer pourquoi tant de débats entourent l'usage des scores de crédit, et pourquoi on a parfois l'impression d'assister à un dialogue de sourds entre leurs utilisateurs les plus pragmatiques et leurs détracteurs les plus scandalisés. Au delà des mérites de la technique, ce sont ici deux conceptions de la personne et de la société qui s'entrechoquent, alors que sont en jeu des décisions relatives à l'accès de millions de personnes à des services financiers cruciaux dans notre économie.

## B- Des hypothèses et une méthode

On esquissera les premiers éléments de cette analyse dans les prochaines pages. La réflexion sera notamment guidée par trois (3) hypothèses:

- (1) l'impact de l'utilisation des scores de crédit sur le fonctionnement des marchés financiers est présentement insuffisamment mesuré et compris, notamment au Canada;
- (2) le régime juridique canadien relatif aux dossiers et aux scores de crédit ne convient plus en raison de l'évolution qu'ont connue es marchés depuis une décennie;
- (3) l'utilisation des scores de crédit est susceptible d'entraîner des effets indésirés qui nuiraient au fonctionnement des marchés, et plus particulièrement à la participation équitable d'un certain nombre de consommateurs à divers marchés.

Au plan méthodologique, on a ici fait appel à trois (3) types de ressources complémentaires. On a d'une part recensé une partie de la documentation écrite relative à ces questions, notamment dans les sources spécialisées; s'est greffé à cette recherche un examen d'un certain nombre de dispositions législatives ou réglementaires au Canada et, à titre comparatif, à l'étranger (et notamment aux États-Unis).



On a d'autre part effectué des entrevues avec divers acteurs dans le domaine, et notamment des représentants des utilisateurs de scores de crédit ou des agents de renseignements personnels qui les commercialisent au Canada<sup>5</sup>. En troisième lieu et à titre accessoire (et surtout illustratif), on a aussi recouru occasionnellement à des informations tirées de plaintes reçues par Option consommateurs ou à des expériences de nature anecdotique éprouvées par les auteurs.

Il importe d'autre part de circonscrire notre champ d'intérêt. Nous nous intéressons au premier chef à la problématique de l'utilisation des scores de crédit dans le cadre des relations entre commerçants et consommateurs. Si on abordera à l'occasion des processus utilisés dans d'autres contextes, ce ne sera qu'à titre comparatif ou illustratif.

D'autre part, nous écartons ici d'emblée une problématique qui peut découler de l'usage des scores de crédit par les commerçants qui offrent du crédit, soit celle de l'impact de ces pratiques sur l'endettement. De nombreuses données indiquent que les consommateurs canadiens sont actuellement lourdement endettés; le recours aux scores peut avoir une influence sur l'accès au crédit, à la hausse ou à la baisse, avec les avantages ou les inconvénients que cela peut comporter. Nous n'aborderons cependant pas cette dimension, sinon de manière tout à fait accessoire. Plus globalement, la pertinence du service qu'un consommateur veut obtenir, et qui lui est offert ou refusé selon son score, ne relève pas du champ de cette étude.

Nous n'effectuerons pas non plus une analyse critique approfondie des diverses techniques d'évaluation statistique ou para-statistique utilisées afin d'établir des scores de crédit: nous constaterons simplement que, selon les données présentement disponibles, elles se font nombreuses, elles évoluent et se raffinent, elles comportent toujours une certaine marge d'erreur et elles ne produisent pas toujours les mêmes résultats. Une analyse plus rigoureuse de ces méthodes paraît certes s'imposer, mais elle excède tant la portée de la présente étude, qui se veut surtout exploratoire, que les ressources pouvant lui être attribuées.

Malgré ces limites, il paraît primordial de mieux saisir tout l'impact que peuvent avoir le dossier de crédit d'un consommateur et le score de crédit qui en découle sur l'accessibilité et la tarification de services financiers de base tels que le crédit et l'assurance de dommages. On a jusqu'à maintenant effectué très peu de recherches à l'égard de ces questions dans une perspective de politique publique au Canada, et très certainement moins qu'aux États-Unis, comme on le verra. En fait et à notre connaissance, la présente étude constitue une première

---

<sup>5</sup> On trouvera un sommaire des principales notes d'entrevue à l'appendice 1.

dans le mouvement consommateur canadien à l'égard des scores de crédit. Il s'agit à bien des égards d'une recherche préliminaire, mais qui nous paraît néanmoins pouvoir fournir un nouvel éclairage en matière d'utilisation des renseignements personnels des consommateurs afin de déterminer notamment l'accessibilité et la tarification de services financiers au Canada.

### C- Une terminologie

Quoi que le vocabulaire ne pose pas ici de difficulté importante, il paraît néanmoins utile de préciser la portée que nous donnerons à certaines expressions.

D'abord, on entend par «consommateur» une personne physique agissant à des fins autres que d'entreprise et, par «commerçant», une personne ou une entité exploitant une entreprise et, dans le contexte qui nous intéresse, utilisant habituellement des scores de crédit dans le cours de ses affaires.

Nous inspirant de la terminologie retenue dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*<sup>6</sup>, nous utiliserons l'expression «agent de renseignements personnels» pour désigner une entreprise qui se spécialise dans la compilation de dossiers de crédit et qui offre d'autres services analogues, comme des scores de crédit.

On entend par «dossier de crédit» l'ensemble d'informations fournies par un agent de renseignements personnels et qui constituent des faits bruts, comme l'identité d'un consommateur, l'identité de ses créanciers, la cote de crédit accordée par ces derniers à un consommateur ou la recension d'indications relatives aux dossiers judiciaires<sup>7</sup> auxquels un consommateur peut être mêlé. On décrira plus précisément ce que constitue et ce que contient un dossier de crédit à la section I-B.

On entend par «score de crédit» une valeur numérique dérivée mathématiquement d'informations contenues dans un dossier de crédit et qui a vocation à quantifier un risque, quelle que soit la nature de ce risque<sup>8</sup>. On a retenu le vocable «score», plutôt que d'autres termes, comme «pointage» ou «cote», parce qu'il ressemble à l'expression anglophone et qu'il correspond aussi à la définition de la notion de «score» en français. On notera au fil du texte que

---

<sup>6</sup> L.R.Q., c. P-39.1.

<sup>7</sup> Y compris des actions en recouvrement, des saisies ou des requêtes de faillite.

<sup>8</sup> Y compris, par conséquent, un risque de crédit, un risque d'assurance ou un risque opérationnel (dans les cas où un score de crédit est utilisé dans le cadre d'un processus d'embauche).

les terminologies à l'égard des agents, des dossiers et des scores ne sont pas rigide­ment fixées en anglais, et encore moins dans les diverses traductions en français de ces concepts.

On utilisera l'expression «forage de données» à titre d'équivalent de la formule anglaise *data mining*. Il s'agit d'un ensemble de techniques de recherche et d'analyse de données visant à découvrir «des tendances ou des corrélations cachées parmi des masses de données [...] en s'appuyant sur des méthodes de traitement statistique.»<sup>9</sup>

Pour rendre la notion de *subprime lending*, on parlera ici de «crédit à risque» ou, selon le contexte, de «débiteurs à risque».

Pour simplifier, on accordera ici en général une acception assez large à la notion de «personne» afin d'y inclure les personnes physiques, les personnes morales et les autres entités exerçant une activité et dotées d'un nom ou d'attributs qui permettent de les distinguer. Toutes les formes d'entreprises, notamment, s'y trouvent par conséquent subsumées. Au besoin, on distinguera la «personne physique».

## **I- L'industrie de l'évaluation du crédit**

### **A- une brève histoire**

#### **1- la prolifération des dossiers de crédit**

Les «bureaux de crédit», dans une acception relativement moderne du concept, ont sans doute émergé d'abord aux États-Unis à la fin du dix-neuvième siècle. Il s'agissait d'établissements locaux et, par exemple, on en recense un à Brooklyn en 1860<sup>10</sup>. La société Equifax, qui a compté parmi les premières à acquérir une dimension régionale, puis nationale (et internationale), a été fondée à Atlanta en 1899 sous le nom de *Retail Credit Co.*

Ces établissements sont nés en raison d'une asymétrie informationnelle éprouvée par les commerçants désireux de gérer leur risque de crédit. Pour évaluer la probabilité qu'un débiteur

---

<sup>9</sup> On a repris ces éléments de définition dans le dictionnaire terminologique accessible au site de l'Office québécois de la langue française ([www.oqlf.gouv.qc.ca](http://www.oqlf.gouv.qc.ca)), d'où on tire aussi la traduction que nous avons retenue. On y propose aussi entre autres, à titre de traductions de *data mining*, «exploration de données» et, métaphoriquement, «orpaillage» (à vrai dire plus jolie).

<sup>10</sup> On tire ces quelques notes historiques de Hendricks, Evan. *Credit scores and credit reports: how the system really works, what you can do*. Cabin John, MD, Privacy Times Inc., 2004. 342 p. On trouve quelques détails sur l'histoire des agents de renseignements personnels aux pp. 157-176.

potentiel s'acquiesce de ses obligations envers un prêteur potentiel, ce dernier doit connaître l'ensemble de son passif, et donc déterminer si le consommateur pourra s'acquiesce de toutes ses dettes à leur échéance, y incluant celle qu'il pourrait se constituer envers ce nouveau prêteur. Ce dernier peut établir le passif de son client éventuel en l'interrogeant, bien sûr; le consommateur retors qui, lui, connaît (en principe) fort bien sa propre situation, aura cependant tout intérêt à omettre de signaler certaines dettes. En somme, le commerçant se trouve presque inévitablement moins bien informé que le consommateur à l'égard de la situation financière de ce dernier – à moins qu'il n'échange directement des informations avec tous les autres créanciers potentiels.

Bien entendu et même dans une petite communauté, la multiplication de relations bilatérales entre tous les commerçants afin de procéder à de tels échanges de données aurait été fort peu efficace. Il convenait plutôt de constituer des dépôts centralisés: chacun fournirait des renseignements à un endroit, et chacun pourrait aussi y consulter les notes relatives à un débiteur donné fournies par tous les participants au réseau. Le prêteur se trouverait dès lors bien outillé pour évaluer la solvabilité (et la franchise) de son client potentiel, à relativement peu de frais. L'évolution socio-économique de l'Amérique du nord à la fin du dix-neuvième siècle rendait logique l'émergence des agents de renseignements personnels.

Le marché a évidemment bien changé depuis cette époque, en raison principalement de trois facteurs: d'une part, l'offre de crédit s'est démultipliée, de sorte que les créanciers ont ressenti de plus en plus vivement le besoin de mettre en commun certaines informations afin de contrôler le risque. Ensuite, les marchés locaux ont pour l'essentiel été éclipsés par des marchés supra-régionaux ou nationaux. En troisième lieu, les progrès technologiques ont permis de traiter de façon toujours plus rapide et complète des données toujours plus nombreuses, mais les coûts de la technologie ont aussi rendu nécessaire la réalisation d'économies d'échelle, et donc la concentration des agents de renseignements personnels.

Le succès des agents de renseignements personnels est d'autre part tributaire entre autres de ce que les économistes qualifient d'*effet de réseau*: plus de fournisseurs de données participent au processus, et plus chaque fournisseur en tire un bénéfice à titre d'utilisateur potentiel de l'ensemble des données disponibles<sup>11</sup>. Ce phénomène contribue dans une certaine

---

<sup>11</sup> Hunt, Robert. *What's in the File? The Economics and Law of Consumer Credit bureaus*. Business Review, Q2, 2002. P. 19. *Business Review* est une publication de la succursale de Philadelphie du *Federal Reserve Board*, où l'auteur est économiste. On trouve l'article au [www.phil.frb.org/files/br/brq202rh.pdf](http://www.phil.frb.org/files/br/brq202rh.pdf).

mesure à la concentration de l'industrie et à l'adhésion d'un nombre croissant de fournisseurs de données.

Demande croissante, effet de réseau, marchés nationaux, économies d'échelle: on serait passé de plus de deux mille (2 250) agents de renseignements personnels distincts aux États-Unis dans les années 1970 à un peu plus de deux cents<sup>12</sup> au début des années 2000, dont trois (3) acteurs largement dominants, les firmes Equifax, Experian et Transunion<sup>13</sup>. Parallèlement à ce phénomène de concentration, on a assisté à un processus de collecte de données d'une ampleur spectaculaire: aujourd'hui, près de deux cents millions de consommateurs états-uniens, soit la quasi-totalité de la population adulte, sont fichés par au moins un agent de renseignements personnels<sup>14</sup>.

L'importance de cette industrie encore méconnue a commencé à attirer l'attention de certains, et notamment du Congrès, à compter de la fin des années 1960. Le *Fair Credit Reporting Act*<sup>15</sup> a été adopté en 1970 pour encadrer les pratiques d'entreprises dont on découvrait à la fois le rôle central et les pratiques parfois moins que satisfaisantes. Les plaintes, les inquiétudes et la méfiance autour des agents de renseignements personnels ont persisté depuis, malgré les efforts appréciables fait par ces entreprises pour tenter d'améliorer leurs pratiques et leur image.

Au Canada, la situation a évolué d'une manière comparable. Jusqu'à récemment, l'industrie y était sans doute plus concentrée encore qu'aux États-Unis, puisque la société Equifax occupait une très large part du marché. Depuis quelques années, la filiale canadienne du groupe TransUnion a toutefois commencé à s'imposer davantage, de sorte qu'un nombre croissant de fournisseurs et d'utilisateurs de renseignements de crédit font affaire tant avec Equifax qu'avec TransUnion.

Les activités des agents de renseignements personnels canadiens sont d'autre part encadrées depuis plus de vingt ans par des lois adoptées par presque toutes les provinces, et qui ont été calquées sur les dispositions du FCRA. Le cadre législatif québécois, entré en vigueur en

---

<sup>12</sup> Hendricks évoque le chiffre de 223, *op. cit.*, p, 158.

<sup>13</sup> On trouvera notamment quelques détails quant à l'histoire de ces firmes dans Hendricks, *ibid.*, pp. 158-159.

<sup>14</sup> Étude CFA (cf. note 74), p. 37.

<sup>15</sup> 15 USC 1681. On revient à cette législation à la section II-D 5) a) i). (Ci-après également le «FCRA»).

1994 seulement, se distingue du fait qu'il est inclus dans la première loi générique gouvernant la protection des renseignements personnels dans le secteur privé adoptée au Canada<sup>16</sup>.

## 2- l'état de l'industrie

Aujourd'hui, presque tous les consommateurs canadiens sont dotés d'un dossier de crédit, à l'instar de leurs voisins des États-Unis. Deux agents de renseignements personnels occupent la plus grande part du marché, soit la société Equifax, présente au Canada depuis des décennies, et la société TransUnion, qui a connu un essor plus récent. Toutes deux sont des filiales de sociétés états-uniennes qui jouent également un rôle dominant sur le marché des renseignements de crédit aux États-Unis et, de plus en plus, ailleurs dans le monde. Le Bureau de crédit du Nord, situé à Rouyn-Noranda, occupe une place nettement plus petite que ses deux concurrents dans le marché canadien, mais il joue néanmoins encore un certain rôle dans des marchés régionaux québécois.

Si les agents de renseignements personnels se trouvent en quelque sorte au centre d'un système de distribution d'information, ils n'en constituent cependant qu'un rouage: d'autres acteurs, en grand nombre, contribuent chacun à leur manière au processus. On trouve au fond cinq (5) grandes catégories d'acteurs au Canada: les consommateurs, les fournisseurs de renseignements, les agents de renseignements personnels, les fournisseurs de services d'analyse de données et les utilisateurs de renseignements<sup>17</sup>.

Il va de soi que les consommateurs sont les objets du processus mais, comme on le signalera à la section III-E notamment, on s'attend aussi (et de plus en plus) qu'ils jouent un rôle actif de validation des données les concernant. De nombreuses entreprises fournissent des renseignements sur leurs clients que sont ces consommateurs: il s'agira de créanciers comme des banquiers, des vendeurs à tempérament, des exploitants de cartes de crédit... mais aussi d'autres types de commerçants, comme des assureurs. Il s'agira aussi, dans certains cas, de services

---

<sup>16</sup> *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, L.R.Q., c. P-39.1, et notamment les art. 70 à 79.

<sup>17</sup> Certains auteurs établissent aux États-Unis une distinction supplémentaire entre les *credit reporting agencies*, ou agents de renseignements personnels, et les *data repositories*, rôle notamment joué par les grandes firmes comme Equifax et Experian qui sont aussi des agents de renseignements personnels. Cette distinction tient surtout à des considérations opérationnelles propres au régime états-unien et peut être omise pour nos fins.

étatiques fournissant par exemple la liste des actions en recouvrement intentées contre des citoyens.

Les agents de renseignements personnels reçoivent ces renseignements, les classent afin que tous les renseignements relatifs à une personne donnée soient rassemblés et les rendent accessibles à ceux qui veulent les utiliser, et qui seront à leur tour des créanciers ou des employeurs prospectifs ou des assureurs, par exemple. Les volumes d'information traités sont impressionnants: comme on l'a noté *supra*, les trois grands agents de renseignements états-uniens disposeraient chacun d'informations relatives à près de deux cents millions d'individus, ce qui représente environ un milliard et demie (1,5 G) de comptes de crédit, et deux millions de dossiers de crédit seraient consultés tous les jours aux États-Unis<sup>18</sup>.

Quant aux fournisseurs de services d'analyse, on pense ici notamment à des firmes comme la société Fair Isaac Corporation<sup>19</sup>, qui mettent au point des modèles de calcul de scores de crédit et vendent ces instruments ou les résultats de leurs calculs aux agents de renseignements personnels, aux utilisateurs de renseignements ou même aux consommateurs eux-mêmes.

Comme on le devine, ces fonctions peuvent se superposer. Un fournisseur de renseignements sera aussi, dans bien des cas, un utilisateur, et inversement. Les principaux agents de renseignements personnels agissent eux-mêmes à titre de fournisseurs de services d'analyse, quitte à utiliser à cette fin des logiciels acquis d'autres fournisseurs de services.

---

<sup>18</sup> Avery, Robert B.; Calem, Paul; Canner, Glenn B.; Bostic, Raphael *An Overview of Consumer Data and Credit Reporting*. Federal Reserve Bulletin, février 2003, pp. 47-73. Les 3 premiers auteurs oeuvrent au service de recherche du *Federal Reserve System*, tandis que le quatrième est associé à l'*University of Southern California*. Les auteurs ont obtenu d'un des 3 grands agents de renseignements personnels états-uniens un échantillon de 248 027 dossiers de crédit en date du 30 juin 1999 et font une analyse descriptive de leur contenu. On ne saurait trop recommander la lecture de cet article qui brosse un portrait exhaustif du contenu des dossiers de crédit et, au passage, du profil d'endettement d'une grande partie de la population des États-Unis. On le trouve au [www.federalreserve.gov/pubs/bulletin/2003/0203lead.pdf](http://www.federalreserve.gov/pubs/bulletin/2003/0203lead.pdf).

<sup>19</sup> Cette société californienne joue un rôle déterminant dans l'industrie nord-américaine et mondiale des scores de crédit, comme on le verra au fil de cet exposé. On trouvera plus de renseignements à son égard au [www.fairisaac.com](http://www.fairisaac.com).

Au Canada, les renseignements contenus dans un dossier de crédit sont généralement mis à jour une fois par mois, à moins d'une modification significative dans un compte<sup>20</sup>. Il arrivera par ailleurs que des renseignements relatifs à la relation entre un créancier et un consommateur, par exemple, soient communiqués à l'agent de renseignements personnels non pas directement par le créancier, mais par un agent de recouvrement ou dans le cadre de l'examen des dossiers judiciaires courants. Les modalités de transmission des renseignements peuvent donc varier considérablement et comporter parfois une certaine complexité, qui peut contribuer à l'émergence d'anomalies et d'erreurs.

## B- Le dossier de crédit

Quoiqu'il existe de légères variantes entre agents de renseignements personnels et selon leur destinataire<sup>21</sup>, les dossiers de crédit nord-américains contiennent trois grandes catégories de renseignements. On y inscrit en effet (1) des renseignements d'identification, (2) la description du comportement du débiteur et (3) des indications à l'égard des consultations du dossier par autrui<sup>22</sup>. Il convient de décrire plus précisément ces divers éléments.

En ce qui a trait aux renseignements d'identification, on trouve généralement dans le dossier les éléments de base: nom, adresse, numéro d'assurance sociale et date de naissance. Le dossier comprendra aussi fréquemment l'adresse et le numéro de téléphone résidentiels précédents du consommateur, le nom de son employeur actuel et le nom de l'employeur précédent.

L'exactitude des renseignements d'identification comporte évidemment une grande importance, puisqu'ils servent à classer ensemble les informations relatives à une même personne et à traiter les demandes de consultation des dossiers. Des erreurs de classement, ou même simplement le retard dans l'inscription de certaines informations, peuvent avoir un impact

---

<sup>20</sup> Entrevues avec des représentants d'agents de renseignements personnels canadiens.

<sup>21</sup> Les dossiers destinés aux utilisateurs ne comportent pas certaines mentions qu'on retrouve dans les dossiers fournis aux consommateurs concernés eux-mêmes. On revient à ces variantes *infra*.

<sup>22</sup> la description qui suit est fondée sur des échanges avec des gens de l'industrie, l'examen de la documentation fournie par un agent de renseignements personnels et la consultation relativement fréquente de dossiers de crédit au cours des vingt dernières années par les auteurs et le personnel d'Option consommateurs.



important sur l'allure du dossier de crédit et donc, on le verra *infra*, sur le score de crédit qui peut en découler.

La description du comportement du débiteur prend la forme d'un inventaire de ceux de ses créanciers qui ont fourni des renseignements à son égard, chaque mention étant accompagnée d'une cote établie par ce créancier en conformité avec un barème précis, fixé par l'agent de renseignements personnels. On y trouvera des renseignements fournis au cours des sept (7) dernières années<sup>23</sup> par des banquiers, des firmes de crédit spécialisées par exemple en crédit automobile, de grands magasins exploitant des cartes de crédit, certains services publics... Les cotes sont en principe établies selon un barème tel que celui fixé par la société Equifax:

**Tableau 1**  
**Normes de classement des cotes de crédit**  
**attribuées par des créanciers en Amérique du Nord<sup>24</sup>**

Cote <sup>25</sup>	État du dossier
0	trop nouveau pour classer; autorisé mais non utilisé
1	paie ou a payé dans les 30 jours de l'échéance, pas plus d'un paiement en retard
2	paie ou a payé à plus de 30 jours de l'échéance, mais pas plus de 60 jours,

<sup>23</sup> La période de prescription des renseignements a d'abord été fixée dans la législation états-unienne, puis généralement reprise dans les législations de la plupart des provinces canadiennes. Elle fait donc maintenant partie des politiques des agents de renseignements personnels qui l'appliquent même là où il n'existe pas d'obligation législative précise de le faire, comme au Québec. On revient à ces questions dans la section II-D 5).

<sup>24</sup> Informations extraites du *Formulaire des membres préparateurs* d'Equifax Canada Inc., formulaire 2006F1, révisé en novembre 1996, que nous avons obtenu d'Equifax au printemps 2004.

<sup>25</sup> Il existe 5 types de cote: O, pour les dossiers ouverts; R pour le crédit renouvelable; I pour le crédit à tempérament; C pour les lignes de crédit et M pour le crédit hypothécaire.

	ou pas plus de 2 paiements en retard
3	Paie ou a payé à plus de 60 jours de l'échéance, mais pas plus de 90 jours, ou pas plus de 3 paiements en retard
4	paie ou a payé à plus de 90 jours de l'échéance, mais pas plus de 120 jours, ou pas plus de 4 paiements en retard
5	paie ou a payé à plus de 120 jours, mais pas encore coté 9
7	effectue des paiements réguliers en vertu d'une ordonnance de consolidation ou d'une entente semblable
8	reprise de possession
9	mauvaise créance; placé en recouvrement; disparu

La description du comportement inclut également des mentions relatives à des jugements rendus contre le consommateur dans des affaires civiles, y compris des affaires de recouvrement, l'émission de brefs de saisie contre des biens appartenant au consommateur ainsi que les requêtes de mise en faillite le visant, par exemple. Par contre, certains litiges de faible importance au plan financier ne seront généralement pas inclus<sup>26</sup>.

Les inscriptions relatives à du crédit pourront être relativement complètes. On indiquera le nom du créancier, mais aussi le numéro du compte, la date d'ouverture du dossier, le montant du crédit accordé ou disponible, le nombre de versements effectués, le solde dû, la date et le

---

<sup>26</sup> Au Québec à tout le moins, ce sera par exemple le cas des litiges entre propriétaires et locataires mus devant la Régie du logement: communication de cadres de la société Equifax Canada, 28 mai 2004.

montant du paiement le plus récent et, le cas échéant, la date du dernier retard dans le versement d'un paiement. On notera également l'existence de débiteurs conjoints ou solidaires.

Les notes négatives, et notamment celles relatives à des comptes impayés depuis trente, soixante, quatre-vingt-dix jour ou plus apparaîtront dans certains cas dans les premières lignes de la description. On inscrira également, le cas échéant, qu'un dossier est «fermé», i.e. que la créance constatée est éteinte. Il pourra s'agir du remboursement d'un prêt ou de l'annulation d'une carte de crédit, par exemple.

La troisième section du dossier de crédit fait état des consultations effectuées (plus ou moins) récemment par des utilisateurs de renseignements qui désiraient examiner le dossier d'un consommateur. Il peut s'agir par exemple de créanciers ou d'employeurs potentiels. On distingue deux catégories de consultations. Certaines sont dites «douces», ou *soft*: il s'agira par exemple de vérifications automatisées par un émetteur de cartes de crédit à la recherche de clients potentiels à qui envoyer un formulaire d'obtention d'une carte «pré-autorisée»; il s'agira aussi des consultations périodiques effectuées par un créancier qui veut rester au fait de l'évolution de la situation de ses clients. Dans les deux cas, le consommateur lui-même n'intervient donc pas directement dans la décision prise par l'utilisateur de consulter le dossier. Quant aux consultations «dures», ou *hard*, elles découlent directement d'une demande de service (et, par exemple, de crédit) formulée par un consommateur auprès d'un créancier, qui s'adresse alors à l'agent de renseignements personnels pour examiner le dossier dans le cadre de son processus décisionnel.

Le nombre de consultations, leur nature et le moment où elles ont eu lieu peuvent avoir un effet sur l'évaluation que fera le créancier de la santé financière de son client éventuel et, notamment, sur le score de crédit. Cet effet procède de la logique voulant qu'un consommateur qui loge de nombreuses demandes de crédit dans une brève période de temps se trouve vraisemblablement en difficulté financière. *A priori*, ce raisonnement paraît toutefois incompatible avec les pratiques les plus recommandables en matière de consommation, qui veulent que le client s'adresse à plusieurs fournisseurs pour déterminer l'offre qui correspond le mieux à ses besoins. Il serait inique que le consommateur qui choisit de s'adresser, par exemple, à trois banquiers pour obtenir un prêt automobile, voie son score de crédit et l'affabilité des directeurs de compte s'effriter d'une rencontre à l'autre au seul motif qu'il a consulté d'autres prêteurs auparavant.

Pour contrer ce résultat, certaines de ces données ne seront pas prises en compte dans l'établissement du score de crédit. Par exemple et selon la firme Fair Isaac, les consultations du dossier reliées à des prêts automobiles ou hypothécaires et réalisées dans les trente (30) jours

avant la date du score seront exclues de l'évaluation, tandis que, hors de cette période, toutes les consultations reliées à des prêts automobiles ou hypothécaires et séparées entre elles par moins de quatorze (14) jours seront traitées comme constituant collectivement une seule consultation<sup>27</sup>. On obtient ainsi un portrait plus juste, sans que les pratiques recommandées aux consommateurs aient un effet néfaste sur leur situation. Les nouvelles versions des scores pourraient porter les périodes d'exclusion de certains types de consultations de trente (30) à quarante-cinq (45) jours.

On notera d'autre part que l'inscription des consultations au dossier comporte un grand intérêt pour les consommateurs eux-mêmes, qui peuvent ainsi savoir qui cherche à recueillir des renseignements à leur égard et donc, au besoin, prendre des mesures pour faire cesser des activités de cueillette illicites. Il faut toutefois signaler que les consultations dites «douces» ne semblent pas toujours inscrites au dossier<sup>28</sup>, et pas même dans la version communiquée au consommateur concerné lui-même<sup>29</sup>, ce qui l'empêche par exemple de savoir s'il a fait l'objet d'intérêt par un émetteur de cartes de crédit à la recherche de clients potentiels correspondant à un profil donné.

### C- L'émergence des scores de crédit

On peut énoncer assez simplement l'objectif des techniques de score de crédit:

---

<sup>27</sup> Fishelson-Holstine, Hollis. *The Impact of Consumer Empowerment on Credit Scoring*. Communication à la conférence *Credit Scoring & Credit Control VIII*, Édinbourg, 4 septembre 2003, 25 septembre 2003. P. 18. L'auteur est vice-président de la firme Fair Isaac Corporation. Ci-après et à l'égard de cette conférence, «Édinbourg. On trouve d'autre part le document au [www.crc.ems.ed.ac.uk/conference/presentations/fishelsonholstine.pdf](http://www.crc.ems.ed.ac.uk/conference/presentations/fishelsonholstine.pdf).

<sup>28</sup> Les sources documentaires paraissent d'ailleurs contradictoires à cet égard.

<sup>29</sup> Dans la vérification d'un cas que nous avons effectuée et à laquelle on revient à la section II-B 5), certaines au moins de ces consultations sont notées dans le dossier présenté au consommateur par la société Equifax, mais aucune ne l'est dans le dossier de la société TransUnion. Cela peut s'expliquer par l'absence complète de telles consultations auprès de TransUnion, ce qui ne laisserait pas d'étonner, ou par des pratiques différentes de la part des deux agents de renseignements personnels. Aucune consultation «douce» ne figurait par ailleurs dans le dossier transmis à l'employeur.

Credit scoring methods aim to assess credit worthiness of potential borrowers to keep the risk of credit loss low and to minimize the costs of failure over risk groups.<sup>30</sup>

Le score lui-même paraît d'une simplicité déconcertante: il s'agit tout bonnement d'un nombre de trois chiffres. Les choses se compliquent quand on veut comprendre comment on établit et comment on utilise un score de crédit: on y consacre la partie II de cette étude. Avant de se plonger dans cette analyse, il faut toutefois esquisser le portrait de l'industrie qui les entoure.

#### 1- les facteurs contribuant à leur émergence

Les scores de crédit sont apparus longtemps après les dossiers et les cotes de crédit. Leur essor découle de la conjonction de deux tendances, l'une relative à la demande et l'autre, à l'offre: l'industrie financière souhaitait disposer de moyens plus puissants pour être en mesure d'écouler davantage de crédit et d'autres produits, tandis que les progrès technologiques permettaient de plus en plus d'analyser de grandes masses de données et donc de fournir les boules de cristal que recherchait l'industrie financière.

Comme l'indiquait un cadre de la société Fair Isaac Corporation,

- ▶ More powerful computers combined with the evolution of operations research and data mining techniques enabled calculation of complex statistical models
- ▶ Credit-bureau scores allowed credit to be granted with no prior knowledge of the individual and led to the explosion of credit cards in the US through prescreening.<sup>31</sup>

Au plan quantitatif, l'auteur note que les consommateurs états-uniens ont maintenant accès à sept trillions de dollars ( $7 \times 10^{12}$  USD) en crédit, un montant colossal qui a gonflé de trois cent cinquante pour cent (350%) depuis 1970<sup>32</sup>.

---

<sup>30</sup> Müller, Marlene; Rönz, Bernd. *Credit scoring using Semiparametric Methods*. In Franke, J; Härdle, W.; Stahl, G. *Measuring Risk in Complex Stochastic Systems*. Séminaire Paris-Berlin. Chap. 5. On trouve l'ensemble des travaux reliés au séminaire au [www.quantlet.com/scripts/Ins/mrcss.html](http://www.quantlet.com/scripts/Ins/mrcss.html).

<sup>31</sup> Fishelson-Holstine, *op. cit.*, p. 6.

<sup>32</sup> *Ibid.*, pp. 7-8.

Les premiers balbutiements des scores de crédit remonteraient à la fin des années 1930 et au début des années 1940; la mise au point des premiers ordinateurs commerciaux après la seconde guerre mondiale a fourni aux pionniers un outil essentiel. À compter de 1956, la société Fair Isaac s'impose comme le leader dans ce domaine. Graduellement, des entreprises offrant du crédit comme les grandes sociétés pétrolières, certains émetteurs de cartes de crédit et les sociétés de crédit automobile comme GMAC ont commencé à utiliser les scores de crédit. Au début des années 1980, le recours aux scores de crédit était devenu courant chez pratiquement tous les grands fournisseurs de crédit aux États-Unis<sup>33</sup>.

La popularité et la notoriété de ces outils ont toutefois grimpé en flèche à compter de 1995, alors que deux entreprises des États-Unis actives dans le domaine du crédit hypothécaire, Fannie Mae<sup>34</sup> et Freddie Mac<sup>35</sup>, ont requis les prêteurs de fournir des scores à l'appui de leurs demandes de rachat ou de titrisation de prêts. De nombreux courtiers hypothécaires, notamment, auraient alors commencé à fournir des informations à l'égard des scores aux consommateurs qui s'adressaient à eux, de sorte que le public a commencé à comprendre l'importance de ces outils<sup>36</sup>.

Au cours des quinze dernières années, deux phénomènes ont marqué l'évolution de l'industrie des scores, qui constituent autant de formes de diversification. D'une part, les

---

<sup>33</sup> On tire ce sommaire historique de Merritt, Mark. *Scoring 101*, une présentation de ce que sont les scores, pp. 45. Quoiqu'il soit non-daté, le document paraît dater de 2002. M. Merritt est *Director, Risk Management* de la société TransUnion du Canada.

<sup>34</sup> La *Federal National Mortgage Association*, universellement connue sous le sobriquet de «Fannie Mae», a été créée aux États-Unis en 1938 sous la forme d'une société d'État; elle a depuis été privatisée. Elle a pour objectif de favoriser l'accès à la propriété et intervient notamment en rachetant des portefeuilles hypothécaires; elle ne prête pas d'argent directement aux consommateurs. Fannie Mae vient au second rang des entreprises des États-Unis classées par l'actif. On trouvera plus d'information au [www.fanniemae.com](http://www.fanniemae.com).

<sup>35</sup> La *Federal Home Loan Mortgage Corporation*, universellement connue sous le sobriquet de «Freddie Mac», a été constituée en 1970 et se spécialise notamment dans la titrisation de portefeuilles hypothécaires, ce qui contribue à la liquidité des marchés hypothécaires et donc à la disponibilité du crédit hypothécaire pour les consommateurs. On revient à la notion de «titrisation», quoique dans un contexte légèrement différent, à la section II-F 1. On trouvera plus d'information à l'égard de Freddie Mac au [www.freddiemac.com](http://www.freddiemac.com).

<sup>36</sup> Fishelson-Holstine, *op. cit.*, p. 9.

segments de marché où on utilise des scores se sont multipliés, ce qui a donné naissance à des modèles adaptés à ces divers besoins particuliers. D'autre part, les modèles mathématiques utilisés pour établir des scores ont évolué, en recourant à un éventail de plus en plus étendu d'outils de calcul<sup>37</sup>.

Si l'efficacité des dossiers de crédit à titre d'outils de gestion de risque et les pratiques les entourant ont fait l'objet de débats en Amérique du nord depuis plus de trente ans, il aura fallu plus de temps pour que l'usage des scores inspire des discussions analogues. Le combat s'est cependant engagé à compter de la fin des années 1990 et, s'il a eu jusqu'à maintenant moins d'écho dans le public (au moins au Canada), il n'en est pas moins vif. On aura l'occasion d'y revenir à la section II-D 4) notamment.

Encore aujourd'hui, la société Fair Isaac paraît constituer le principal fournisseur de services d'analyse de données en matière de score de crédit, aux États-Unis comme au Canada. Fair Isaac a offert au cours des ans diverses variantes d'un score générique connu sous le nom de «FICO», qu'utilisent les principaux agents de renseignements personnels. Tant Fair Isaac que ces agents commercialisent cependant aussi une pléthore de scores spécialisés. On y revient à la section I-C 3.

La situation paraît donc avoir évolué au Canada comme elle l'a fait aux États-Unis au cours des vingt dernières années quoique, dans bien des cas, avec un certain décalage temporel. On a par ailleurs observé aussi l'émergence des scores de crédit ailleurs dans le monde, et notamment au sein de l'Union européenne. Au Royaume-Uni par exemple,

Assessment for mainstream credit has changed over the last 10-15 years. The use of credit-scoring systems is now commonplace. Credit offers are frequently 'subject to status'. Computer-based systems use statistical techniques to predict the likelihood of applicants actually repaying a loan. Applicants complete questionnaires with details of their address, marital status, employment, housing tenure, credit history, existing commitments, and other personal data. A bank will weigh the responses according to information about past debtors to arrive at a total score. If

---

<sup>37</sup> Merritt, *op. cit.*, p. 8.

the total is greater than a prescribed number the application is successful. Individual providers prefer this system of rationing credit to raising the interest rate charged for applicants who are perceived to represent a higher risk, leaving such higher-risk consumers to other bodies that charge higher rates of interest. The market tends to be segmented, according to the nature of the business undertaken, for example as between status and non-status lending.<sup>38</sup>

On notera au passage que cette description, qui date déjà de cinq ans, n'accordait aucun rôle aux agents de renseignements personnels: le créancier recourt essentiellement à des données fournies par le consommateur lui-même. Le marché britannique paraît avoir évolué quelque peu à cet égard, comme en fait foi cet extrait d'une étude plus récente du même organisme:

Store card providers have informed us that they operate a scoring mechanism in establishing each customer's ability to take on and manage credit. One provider claims that approximately one in five customers who apply for a store card is rejected as a result. Credit Reference Agencies such as Experian and Equifax keep information on databases which is used to match the details submitted by the customer on their application form. The check is usually made against information on the following:

- Credit Account Information Sharing, which contains performance data on existing credit accounts from a wide sphere of providers;

---

<sup>38</sup> Office of Fair Trading. *Vulnerable Consumers and Financial Services – The Report of the Director General's Inquiry*. Londres, Office of Fair Trading, janvier 1999. Pp. 29-30. Note infrapaginale omise. On trouve le document par l'entremise du [www.oft.gov.uk](http://www.oft.gov.uk).



- electoral roll;
- credit search information – when a search is made against a customer the credit reference agency retains a record;
- public information such as county court judgements etc;
- Credit Industry Fraud Avoidance System – providers register frauds and attempted frauds to help reduce the industry exposure; and
- further information to confirm address, date of birth, etc.

These data are then combined to determine an automated decision as to whether or not the target score was achieved or not [sic]. All providers do a credit check through a Credit Reference Agency before offering credit. Many providers also use their own in house scoring systems in addition to credit checks. One provider claims that it pre-screens customers in store before running a credit check (for example, for employment status). All providers confirm that applicants must be over 18 years old to apply for a store card.

One provider claims that customers exceeding the cut off credit score are then assigned a credit limit based on the credit score that they achieve. [...]

One provider said that the credit limit on a store card can be increased in three ways. First, a consumer may be offered an increase via their monthly statement [...]. Thirdly,

a consumer's suitability for an increase is reviewed regularly  
by an automated decision engine.<sup>39</sup>

Comme on le voit, les pratiques britanniques s'apparentent de plus en plus à ce qu'on observe en Amérique du nord. Les pratiques continentales paraissent mettre un peu plus de temps à s'aligner également dans cette direction: si le surendettement des consommateurs constitue sur le continent une préoccupation croissante, les agents de renseignements personnels jouent toujours un rôle nettement moins important en France, par exemple, et on y recourt moins aux processus automatisés de décisions<sup>40</sup>.

## 2- l'établissement des scores

### a) les données de base

Mais qu'est-ce, au fait, que le score de crédit? Bien sûr, c'est d'abord un nombre; une fois cela admis, les définitions claires et brèves n'abondent cependant pas. On peut sans doute retenir la description suivante, malgré son caractère non technique (ou, justement, pour cette raison):

A statistical technique used to determine whether to extend credit (and if so, how much) to a borrower. Credit scoring is often considered more accurate than a qualitative assessment of a person's credit worthiness, since it is based on actual data. When performing credit scoring, a creditor will analyze a relevant sample of people (either selected from current debtors, or a similar set of people) to see what factors have the most effect on credit worthiness. Once these factors and their relative

---

<sup>39</sup> Office of Fair Trading. *Store Cards – Report of the OFT's inquiry*. Londres, Office of Fair Trading, mars 2004. Pp. 37-38. Numéros de paragraphes omis. On trouve le document par l'entremise du [www.oft.gov.uk](http://www.oft.gov.uk).

<sup>40</sup> Wilkinson, George. *Compliance & Improving Scorecards – especially for Credit Cards*. Communication à la conférence *Credit Scoring & Credit Control VIII*, Édinbourg, 4 septembre 2003. On en trouve le texte au [www.crc.ems.ed.ac.uk/conference/presentations/wilkinson.pdf](http://www.crc.ems.ed.ac.uk/conference/presentations/wilkinson.pdf).

importances are established, a model is developed to calculate a credit score (a number indicating how credit-worthy the applicant is) for new applicants. [...] <sup>41</sup>

On trouve là, en quelques mots, tous les éléments du concept. Par l'analyse d'une masse de données associées à des personnes se trouvant (ou s'étant trouvées) dans une situation donnée, on isole les facteurs paraissant avoir les corrélations les plus nettes avec un comportement précis. On établit ensuite un modèle en pondérant ces facteurs. En introduisant dans le modèle des variables reliées à un individu en particulier, on obtient un résultat (qui prend généralement la forme d'un nombre de trois chiffres) qui indique dans quelle mesure il est probable que cet individu adopte ou non le comportement visé, i.e. par exemple le règlement intégral de toutes ses dettes à l'échéance, sans incident de paiement.

Les choses se compliquent ensuite rapidement. L'établissement de scores de crédit fait en effet appel à des méthodes statistiques et à des techniques de gestion de données qui se trouvent à la fine pointe des connaissances. On ne saurait ici décrire même les grandes lignes des processus de modélisation, en raison de leur caractère abscons et on renverra par conséquent le lecteur intéressés à se pencher plus attentivement sur ces questions aux publications spécialisées dans ce domaine <sup>42</sup>.

Pour le consommateur ou pour le commerçant qui l'utilise, l'attention se concentre sur le score lui-même, davantage que sur le processus qui y mène (et auquel on revient *infra*). Le score varie en général entre 350 et 850, un chiffre plus élevé étant plus favorable au consommateur. Selon les données disponibles, environ quarante pour cent (40%) des débiteurs

---

<sup>41</sup> Article *Credit scoring*, dans le lexique investorwords.com, au [www.investorwords.com/cgi-bin/getword.cgi?1211](http://www.investorwords.com/cgi-bin/getword.cgi?1211).

<sup>42</sup> Le lecteur désireux d'avoir un aperçu des principes mathématiques de modélisation consultera par exemple Saporta, Gilbert. *La notation statistique des emprunteurs ou «scoring»*. 10p. Non daté. On trouve le document au [www.eduscol.education.fr/D0015/ann\\_stat\\_6.pdf](http://www.eduscol.education.fr/D0015/ann_stat_6.pdf). L'auteur est professeur de statistique appliquée au Conservatoire National des Arts et Métiers. Le document paraît avoir été écrit en 2001. On trouvera aussi un court sommaire non technique des principales techniques dans Mester, Loretta. *What's the Point of Credit Scoring?* in *Business Review*, septembre/octobre 1997, p. 1, encadré en p. 4. Il s'agit d'une publication de la *Federal Reserve Bank* de Philadelphie, qu'on trouve au [www.phil.frb.org/files/br/brso97lm.pdf](http://www.phil.frb.org/files/br/brso97lm.pdf).

états-uniens afficheraient un score supérieur à 750, et donc excellent<sup>43</sup>. À l'autre extrémité du spectre, le score d'environ douze pour cent (12%) serait inférieur à 620, ce qui, dans les catégories recommandées par la firme Fair Isaac, classe ces personnes parmi les mauvais payeurs potentiels<sup>44</sup>. La distribution n'est donc pas statistiquement normale: elle est décalée de telle sorte que la majorité des consommateurs obtiendraient un score bon ou excellent, comme l'indique le tableau 2.

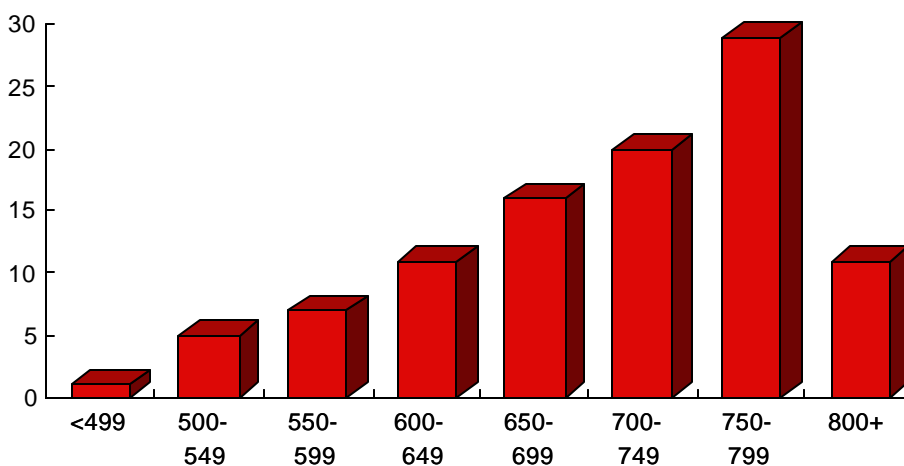
**Tableau 2**  
**Distribution des débiteurs états-uniens**  
**selon le score de crédit (%)**<sup>45</sup>

---

<sup>43</sup> Encore qu'on ne dispose pas de données précises à cet égard, on peut raisonnablement présumer que la distribution au Canada est relativement semblable à celle qu'on observe aux États-Unis.

<sup>44</sup> Le score de 620 est fréquemment utilisé à titre de frontière à cet égard, mais d'autres valeurs (et notamment «600») sont aussi utilisées pour départager les risques acceptables de ceux qui le sont moins, qui le sont à plus fort prix ou qui ne le sont pas, selon le cas.

<sup>45</sup> Ces données, qui émaneraient de la firme Fair, Isaac, sont tirées de Hartwig, Robert P; Wilkinson, Claire. *The use of credit information in personal lines insurance underwriting*. Coll. *Insurance Issues Series*, vol. 1, no 2. New York, Insurance Information Institute, juin 2003. P. 10, *exhibit 2*. M. Hartwig était à l'époque *senior vice president & chief economist* de l'*Insurance Information Institute*. On trouve le document au [http://server.iii.org/yy\\_obj\\_data/binary/729782\\_1\\_0/Credit.pdf](http://server.iii.org/yy_obj_data/binary/729782_1_0/Credit.pdf).



Si on reclassé ces données en fonction des cotes alphabétiques souvent utilisées dans l'industrie, on obtiendrait les résultats suivants:

**Tableau 3**  
**Distribution des débiteurs**  
**selon la cote alphabétique**  
**associée aux scores de crédit (%)<sup>46</sup>**

cote	intervalle des scores	proportion des débiteurs
A+	660+	70,0
A	620-659	18,0
B	580-619	9,0
C	550-579	2,7
D	520-549	0,3

On est incidemment frappé, à la vue de ces données, par le constat que soixante-dix pour cent (70%) des emprunteurs se trouveraient dans une même catégorie<sup>47</sup>, et que près de neuf consommateurs sur dix (88%) se retrouveraient dans les deux premières catégories: ce résultat ne donne pas *a priori* l'impression qu'on a ici affaire à un instrument de sélection extrêmement

<sup>46</sup> *Ibid.*, citant des données de la firme HSH Associates et de la *National Home Equity Association*.

<sup>47</sup> Certaines classifications raffinent davantage l'analyse: les scores de 780 à 850 seraient classés «à bas risque», les scores de 740 à 780 seraient classés «à bas ou moyen risque», les scores de 690 à 740 seraient classés «à moyen risque», les scores de 620 à 690 seraient classés «à risque moyen ou élevé» et les scores inférieurs à 620 seraient enfin classés «à haut risque».

raffiné et nuancé. En contrepartie, seule une petite minorité de consommateurs seraient classés dans les strates les moins recommandables, de sorte que les scores ne pourraient occasionner d'inconvénients – même potentiellement – qu'à une proportion restreinte de la population.

c) le choix des variables

Ceux qui cherchent à créer des modèles permettant d'établir des scores de crédit ont pour défi de choisir un certain nombre de variables et une méthode permettant de les combiner afin de prédire, le plus précisément possible, la possibilité que survienne un événement – c'est-à-dire généralement, en matière de score de crédit, la probabilité qu'un consommateur rembourse ou non une dette. Pour atteindre le résultat recherché, les spécialistes de sociétés comme Fair Isaac ont d'abord recensé environ trois cents (300) caractéristiques ou combinaisons de caractéristiques rattachées au contenu des dossiers de crédit. Des tests répétés ont permis de ramener le nombre de variables jugées effectivement «prédictives» à deux douzaines, peut-être moins.

D'autre part, les modèles utilisent généralement plus d'une pondération de ces variables. Les scores génériques de Fair Isaac, par exemple, recourent simultanément à une dizaine de grilles d'analyse; en raison de certains attributs-clé dans un dossier de crédit, ce dernier sera groupé avec les dossiers comportant un profil analogue et sera évalué selon la grille correspondant le mieux à ce profil. On pourrait ainsi raffiner la mesure et, par conséquent, améliorer significativement la capacité prédictive des scores.

Comme on le verra au fil de la section II, le succès d'un modèle de score de crédit tient à trois (3) éléments principaux: la qualité des informations traitées, la validité du modèle logique utilisé et la pondération accordée aux divers types de données traitées par le modèle. Puisque les informations utilisées (au moins aux fins des scores génériques) proviennent en principe entièrement des dossiers de crédit, on peut évaluer la qualité de l'intrant. Il n'en va pas de même pour les deux autres paramètres.

En effet, on ne connaît pas précisément les modèles logiques utilisés afin d'établir les scores de crédit, les fournisseurs de services d'analyse se réfugiant à cet égard derrière le secret commercial qui s'imposerait pour assurer leur position concurrentielle<sup>48</sup>. Jusqu'à récemment, on

---

<sup>48</sup> S'agit-il d'une sorte d'«effet Atlanta»? Alors que la formule du Coca-cola, attribuable à un pharmacien de la capitale de la Georgie, demeure secrète, l'industrie des dossiers de crédit (avec en tête Equifax, d'Atlanta) a longtemps affiché une certaine propension à l'opacité de ses

ignorait aussi à peu près tout des pondérations utilisées. Depuis quelques années cependant, des fournisseurs tels que Fair Isaac font preuve d'un peu plus de transparence à l'égard de la pondération des grandes classes de variables prises en compte pour élaborer des scores, sans fournir toutefois de ventilation fine du poids accordé à chaque facteur précis. On ne connaît pas non plus le nombre exact de variables prises en compte dans les scores commerciaux.

On sait du moins que cinq (5) grandes classes de variables sont jaugées pour établir un score: l'historique de paiements lui-même, sa longévité, l'état du crédit du consommateur et la constitution récente de nouvelles obligations. On prend aussi en compte, dans une certaine mesure, les consultations récentes dans le dossier. Ces classes se décomposent elles-mêmes pour la plupart en divers éléments<sup>49</sup>.

#### i) l'historique de paiement

Au total, l'historique de paiement compte pour environ trente-cinq pour cent (35%) dans l'établissement d'un score tel que FICO<sup>50</sup>. Il s'agit donc de la variable comportant le plus grand poids. En somme, il s'agit d'établir si le consommateur paie généralement ses dettes à l'échéance. On examine à cette fin un certain nombre de facteurs.

D'abord, le nombre de comptes de crédit n'affichant historiquement aucun retard de paiement joue positivement: plus il est élevé, mieux se porte le score. La dimension temporelle compte aussi: l'écoulement du temps depuis le dernier incident de paiement joue en faveur du consommateur. Plus généralement, la durée des périodes sans incident de paiement dans l'historique fait augmenter le score. En contrepartie, la survenance d'un incident de paiement récent (quelle qu'en soit la nature) ou l'absence de périodes relativement longues sans incident nuiront au résultat. La fréquence des incidents de paiement constitue donc un élément négatif.

La gravité des incidents de paiement jouera également un rôle: les mises en recouvrement, les jugements obtenus contre le consommateur, les saisies et, bien sûr, la faillite feront plonger le score, et ce d'autant qu'ils sont récents. On tiendra cependant compte dans une

---

pratiques, une tendance regrettable qui s'estompe fort heureusement mais qu'on retrouve encore à l'égard d'éléments comme les scores.

<sup>49</sup> La description qui suit est notamment inspirée de Hendricks, *op. cit.*, pp. 15-30.

<sup>50</sup> On trouvera des informations de base sur la composition des scores au [www.myfico.com/myfico/CreditCentre/ScoreConsiders.asp](http://www.myfico.com/myfico/CreditCentre/ScoreConsiders.asp). On notera sur cette page et celles qui l'entourent l'emballage de Fair Isaac pour la vente de produits permettant aux consommateurs de vérifier régulièrement leur score.

certaine mesure de l'écoulement du temps, afin de ne pas pénaliser indûment les consommateurs qui cherchent à se remettre d'une période difficile au plan financier.

En fait, des modèles comme ceux de Fair Isaac accordent un poids considérable au caractère récent des problèmes reliés au crédit et le même incident, selon le moment où il s'est produit, aura un impact fort différent sur le score. Les «habitudes» de délinquance seront également pénalisées: une succession d'incidents de paiement aura souvent davantage d'impact qu'un incident isolé, même récent.

En pratique, ces modalités d'évaluation paraissent toutefois susceptibles d'entraîner des effets pervers. D'une part, un commerçant peut menacer un consommateur d'entacher son dossier de crédit et d'avoir ainsi un effet important sur son score en inscrivant au dossier une créance dont le consommateur conteste le bien-fondé. Dans la même logique, un consommateur pourrait juger préférable d'acquitter une contravention, par exemple, même s'il est convaincu d'être innocent de l'infraction reprochée, pour éviter qu'une note négative soit inscrite à son dossier.

D'autre part, et cela peut s'avérer plus problématique pour les commerçants, on peut supputer qu'un consommateur pourrait dans certains cas avoir intérêt à ne pas acquitter une dette en souffrance depuis longtemps ou en recouvrement, puisque le paiement constituera un «événement récent». Selon certains, il vaut nettement mieux pour le consommateur régler les dettes en souffrance depuis le moins longtemps et d'attendre après l'étude d'une demande de prêt (et donc l'établissement d'un score) pour régler des dettes plus anciennes, parce que ce dernier paiement raviverait en quelque sorte de «vieux souvenirs» dans l'établissement du score; il pourrait même être parfois préférable de ne jamais rembourser et de laisser son inscription disparaître «naturellement», après sept (7) ans<sup>51</sup>. Si certains agents de renseignements personnels inclineraient aussi vers cette analyse, elle est toutefois vivement contestée par la société Fair Isaac, entre autres<sup>52</sup>.

Cela dit, un ou deux retards survenus il y a quelques années n'auront normalement qu'un effet minime sur le score si le dossier de crédit est par ailleurs impeccable. L'absence d'incidents de paiement n'assure toutefois pas le consommateur de l'obtention d'un score parfait. D'autres facteurs comptent en effet aussi.

---

<sup>51</sup> Hendricks, *op. cit.*, p. 26. On reviendra à la notion de «risque moral» qui sous-tend cette analyse à la section II-A.

<sup>52</sup> *Ibid.*



### ii) la longévité de l'historique

Ce facteur compte pour environ quinze pour cent (15%) dans le score. On donne ainsi une prime aux consommateurs qui ont une expérience plus longue en matière de crédit. On tiendra compte à cette fin à la fois de la durée totale de l'expérience de crédit de l'individu et de la longévité des divers comptes inscrits au dossier. Il en résulte incidemment qu'un consommateur devrait faire preuve de prudence avant de fermer un compte de crédit relativement peu actif, mais datant toutefois de plusieurs années.

### iii) le portefeuille de crédit

Aux fins des modèles de score de crédit, le consommateur parfait compte certes quelques dettes (sans quoi on n'a rien à évaluer), mais il n'en accumule pas un grand nombre. Ce facteur, le second en importance, vaut pour trente pour cent (30%) du score environ. Il est établi en tenant compte de la quantité d'obligations distinctes, du rapport entre le solde dû et le crédit disponible, du montant total dû et de la proportion des obligations entièrement acquittées.

D'abord, bien sûr, un nombre de comptes de crédit trop élevé tendra à faire jouer le score à la baisse: il signale en effet un risque de crédit important. Ensuite et plus le consommateur recourt à la totalité des montants de crédit variable mis à sa disposition, plus sa marge de manoeuvre diminue, tout comme sa capacité de faire face à d'autres obligations. Certains experts recommandent d'utiliser en moyenne environ le tiers du crédit variable mis à la disposition d'un consommateur.

Le montant total de l'encours des dettes constitue évidemment un autre indicateur important: en général, le score de crédit tendra à lui être inversement proportionnel... Cela pose incidemment une difficulté pratique à l'égard de comptes de crédit variable comme les cartes de crédit, notamment: l'encours peut en effet varier considérablement dans le temps. Il suffit qu'un score soit établi quelques jours avant qu'un paiement ait été encaissé, plutôt que juste après, pour faire varier substantiellement le montant apparemment dû et donc, pour affecter le score à la baisse.

Là encore, des règles apparemment logiques peuvent entraîner des effets indésirables, ou à tout le moins imprévisibles. Par exemple, il ne suffit pas de payer intégralement le compte mensuel d'une carte de crédit pour établir un bon score: ce dernier sera en effet établi en utilisant le solde du compte au moment où l'émetteur de la carte a expédié son rapport mensuel à l'agent de renseignements personnels, solde qui peut fort bien être assez élevé parce que le consommateur n'a pas encore reçu son compte et ne l'a donc pas acquitté.

L'absence d'appariement entre les cycles de transmission de données aux agents de renseignements personnels et les cycles de facturation peut par conséquent condamner un consommateur diligent à sembler toujours enfoncé dans le crédit, alors qu'il utilise effectivement sa carte de crédit comme une carte de paiement pratique<sup>53</sup>. Dans ce cas, le ratio d'endettement en rapport avec le crédit disponible, tout comme le montant dû à l'égard de ce compte et le montant dû cumulatif, sembleront artificiellement élevés et nuiront au score: un seul comportement pourrait donc avoir un triple impact négatif. Il paraît cependant assez difficile pour le consommateur d'ajuster le moment de ses paiements mensuels aux cycles de transmission de données de ses créanciers, qu'il ne connaît généralement pas et qui peuvent de plus ne pas être identiques.

Les cartes de crédit émises par des détaillants, et notamment par de grands magasins, peuvent aussi contribuer à faire baisser artificiellement un score de crédit. Le montant maximal du crédit autorisé sera en effet souvent assez peu élevé; le consommateur qui utilise sagement mais fréquemment sa carte pourrait donc ne pas constituer un risque de crédit réel, mais la proportion du crédit utilisé sur le crédit disponible paraîtra néanmoins assez élevée. L'impact sur le score sera d'autant plus nuisible qu'il s'agit souvent de comptes de crédit dont la longévité est relativement basse et que la présence de ce type de crédit dans le dossier joue négativement dans l'évaluation de la nature du crédit obtenu. Bref, ce type de crédit peut lui aussi affecter négativement le score de trois manières distinctes.

Paradoxalement, l'annulation formelle de comptes de cartes de crédit peu ou pas utilisés pourrait aussi avoir un impact négatif sur un score, notamment lorsque la fermeture du compte a lieu peu de temps avant l'établissement d'un score. La fermeture du compte diminue en effet la valeur du crédit disponible, et augmente par conséquent le ratio d'endettement en jouant sur le numérateur de la fraction. Selon le cas et surtout s'il s'agit de comptes ouverts depuis longtemps, leur fermeture peut avoir pour autre effet fâcheux d'abrèger la longévité apparente de l'historique de crédit du consommateur<sup>54</sup>.

---

<sup>53</sup> Pensons par exemple à un consommateur qui se déplace fréquemment et utilise sa carte pour payer billets d'avion, réservations d'hôtel... mais qui acquitte intégralement son compte mensuel le jour de sa réception: il pourrait fort bien avoir dans son dossier de crédit un profil qui l'apparenterait à une personne surendettée.

<sup>54</sup> Hendricks, *op. cit.*, p. 30.

Bien sûr, tout n'est pas que mauvaises nouvelles. Par exemple, la mention que le consommateur s'est intégralement acquitté d'une obligation (comme le remboursement d'un prêt), sans incident de paiement, contribuera à faire augmenter le score de crédit.

Un autre élément pris en compte, qui compte à lui seul pour environ dix pour cent (10%) du score, est relié à la nature du crédit obtenu. On attribuerait sans doute un profil de risque différent à un prêt hypothécaire ou à un contrat de crédit variable conclu avec un détaillant, par exemple.

En somme, l'évaluation repose sur le postulat qu'un «bon» consommateur aura obtenu du crédit, mais pas trop, et qu'il aura géré ses affaires prudemment afin de se conformer sans anicroche à ses obligations. L'art de la modélisation des comportements en matière de crédit tient notamment à cette pondération de ce qui constitue un niveau de crédit «raisonnable» pour un type de consommateur donné.

#### iv) le nouveau crédit

La recherche ou la constitution de nouvelles obligations en matière de crédit compte pour environ dix pour cent (10%) dans les scores et elle tendra généralement à les abaisser. On incline en effet à présumer qu'un consommateur qui cherche activement à obtenir davantage de crédit, de sources différentes, se trouve sans doute en difficulté; à tout le moins, il cherche à accroître son risque de crédit. On examinera donc le moment où du crédit a été obtenu et la nature des obligations constituées: l'émission de quelques cartes de crédit au bénéfice du consommateur dans les mois précédents aura selon toute vraisemblance un impact négatif sur son score, surtout si son historique de crédit est relativement bref.

Dans la même logique, on prendra aussi en compte le nombre de consultations récentes du dossier de crédit par des prêteurs potentiels à des fins d'approbation de crédit, puisqu'il indique également que le consommateur cherche à obtenir des liquidités. On évalue chez Fair Isaac que la présence de six (6) consultations récentes par des créanciers potentiels dans le dossier de crédit équivaut à multiplier par huit (8) le risque de faillite du consommateur en cause dans les mois suivants.

Les fournisseurs de services d'analyse ont toutefois mesuré l'effet pervers que peut comporter ce facteur, puisqu'il s'agit évidemment de ne pas pénaliser des consommateurs qui, avant de s'engager, agissent avec diligence et obtiennent des offres de divers créanciers potentiels. On a déjà évoqué cette question à la section I-C 1). Entre autres mécanismes mis en place, les consultations du dossier qui n'ont pas donné lieu à l'émission de crédit, i.e. les consultations dites «douces», ne seront pas prises en compte dans l'établissement du score.

À titre anecdotique à tout le moins, il faut signaler au passage l'incident éprouvé en décembre 1995 par M. Lawrence Lindsey, alors l'un des gouverneurs du *Federal Reserve Board* états-unien, qui s'est vu refuser une carte de crédit par la chaîne *Toys 'R' Us* au motif que son dossier de crédit avait été consulté un peu trop fréquemment dans les mois précédents...<sup>55</sup> Pour ajouter à l'ironie de la chose, M. Lindsey avait publiquement exprimé des réserves au cours des mois précédents à l'égard des processus automatisés d'autorisation de crédit. La chaîne de magasins a offert ses excuses à M. Lindsey ainsi qu'une carte jouissant d'un crédit maximal de quinze mille dollars (15 000 USD), qu'il a déclinée.

d) la motivation du score

Nul ne peut obtenir un score parfait<sup>56</sup>. Encore voudra-t-on savoir pourquoi, dans un cas donné, on n'a pas obtenu un meilleur résultat. Depuis quelques années, les scores sont généralement accompagnés de brefs énoncés des principaux motifs pour lesquels on n'aura pas obtenu un score plus haut. La législation états-unienne rend maintenant la divulgation de tels motifs obligatoire<sup>57</sup>. Au Canada, où ce n'est pas encore le cas, TransUnion identifie néanmoins et communique les quatre (4) principaux facteurs en raison desquels on n'a pas atteint la note parfaite<sup>58</sup>. Ces énoncés ne pèchent toutefois pas toujours par excès de précision ou de clarté<sup>59</sup>.

3- l'éventail des scores

Le marché des scores paraît à la fois très simple et en somme assez compliqué. Simple, parce que la firme Fair Isaac y joue, selon toutes les sources, un rôle prépondérant. Elle n'est cependant pas le seul acteur dans ce marché, tant s'en faut.

Comme on l'a noté *infra*, Fair Isaac a joué un rôle de pionnier dans ce domaine. Aujourd'hui encore, le score le plus connu porte sa griffe: FICO, dans ses diverses versions, appartient à Fair Isaac. Ce sont par ailleurs des variantes de FICO, ou des scores FICO retouchés en fonction de modèles internes, qui sont commercialisés par les principaux agents de

---

<sup>55</sup> Kennedy, Robert. *Automated underwriting in the financial services industry today*. Atlanta, Federal Reserve, *Partners*, vol. 6, no 3 (automne 1996). On trouve l'article par l'entremise du [www.frbatlanta.org](http://www.frbatlanta.org).

<sup>56</sup> Merritt, *op. cit.*, p. 21.

<sup>57</sup> On y revient à la section II-D 5) 5) a).

<sup>58</sup> Merritt, *loc cit.*

<sup>59</sup> On y revient à la section II-B 2) b).

renseignements personnels sous leur propre bannière: le score *Beacon* de la société Equifax et le score *Empirica* de la société TransUnion sont en fait des produits conçus par Fair Isaac<sup>60</sup>.

Les principaux agents de renseignements personnels offrent par ailleurs une panoplie de scores visant des fins particulières. Au Canada, la firme TransUnion offre par exemple une douzaine de scores différents. *Empirica 2002*, le score générique, a été construit grâce à un échantillon de millions de consommateurs canadiens et le résultat fourni constitue la synthèse d'onze (11) évaluations ciblées<sup>61</sup>. Le score *Horizon* vise à établir la prévisibilité d'une faillite dans les dix-huit (18) mois suivants; d'autres scores ont pour objectifs de classer des individus selon leur revenu vraisemblable au cours de l'année à venir, d'évaluer le risque qu'un consommateur agisse de manière frauduleuse ou de quantifier la probabilité d'incidents de paiement, par exemple<sup>62</sup>.

D'autre part, des créanciers importants, comme de grandes institutions financières, bâtissent leurs propres outils et elles utiliseront souvent, à des fins prédictives, les résultats d'un score générique qui deviendra une variable parmi d'autres dans leur propre score. Il devient alors assez difficile d'établir la part que peuvent jouer divers modèles dans la décision prise à l'égard d'un consommateur donné.

Cette prolifération de scores peut poser à certains égards un problème au plan de la transparence des pratiques. Le consommateur canadien qui acquiert son score à une date donnée d'un des agents de renseignements personnels pourra croire qu'un créancier auprès de qui il négocie un emprunt utilisera lui aussi ce score pour évaluer la demande de crédit, alors qu'il pourrait fort bien en utiliser un autre, sans que le consommateur en soit généralement informé. Rien n'assure d'autre part que le score utilisé par le commerçant sera identique à celui communiqué au consommateur.

Comme on y a fait allusion *supra*, les scores servent aussi – et de plus en plus – à des fins autres que l'évaluation d'une demande de crédit: ils sont pris en compte dans la détermination de l'assurabilité d'une personne ou la tarification du crédit ou de l'assurance, et on songe de plus en plus à y recourir dans des domaines tels que les services publics ou la détection des fraudes<sup>63</sup>.

---

<sup>60</sup> Étude Avery 2004, cf. note 107, p. 303.

<sup>61</sup> «eleven individually targeted scorecards»: Merritt, *op. cit.*, p. 23.

<sup>62</sup> *Ibid.*, pp. 23-29.

<sup>63</sup> On y revient plus précisément à la section II-D 2.

On assiste donc à un certain éclatement de l'univers des scores de crédit et, s'il paraît approprié qu'on adapte ce type d'outils à des finalités particulières, cette prolifération d'instruments différents rend les choses difficiles pour les consommateurs qui cherchent à comprendre comment on les juge.

## **II- Une évaluation des scores de crédit**

### **A- Le risque et sa gestion**

Toute opération à caractère commercial comporte un risque. L'acheteur d'un objet peut par exemple constater après un certain temps que le bien se détériore trop vite, compte tenu de l'usage normal qui en a été fait; le vendeur peut constater, à moins qu'il ait été payé en devises ayant pouvoir libératoire, que le paiement qu'il a reçu s'avère en fait sans valeur. Ces risques sont pris en compte dans les pratiques commerciales, et notamment dans l'établissement des prix.

Certaines opérations comportent des risques particuliers. Dans les contrats à exécution successive, par exemple, les deux parties doivent compter sur la capacité de leur cocontractant de s'acquitter de ses obligations pendant toute la durée de l'entente. Les contrats de crédit illustrent bien ce risque: le prêteur désire que l'emprunteur puisse effectuer ses paiements périodiques jusqu'à la fin du prêt, sans quoi il risque d'essuyer une perte. D'autres contrats comportent des risques reliés à des événements incertains, imprévisibles et pouvant avoir d'importantes conséquences: c'est par exemple le cas du contrat d'assurance de dommages relatif à un bâtiment qui serait détruit par le feu pendant la période de couverture.

Au fil des siècles, le secteur financier a développé une expertise particulière en matière d'identification et de gestion des risques<sup>64</sup>. Cela s'explique notamment du fait que les contrats financiers comportent en général des risques relativement importants. C'est dans ce contexte que sont apparus des instruments comme les scores de crédit, qui ont pour objet de contribuer à une meilleure gestion des risques. Il paraît par conséquent opportun d'entamer l'évaluation de l'utilité des scores de crédit par un examen sommaire de certaines problématiques reliées à la gestion de risque, malgré l'aridité apparente du sujet.

Le créancier qui consent un prêt court toujours le risque de n'être pas remboursé intégralement. L'assureur court le risque que son client subisse un préjudice qu'il devra indemniser. Le vendeur à tempérament ou le fournisseur de services payés périodiquement

---

<sup>64</sup> On a même déjà entendu un banquier canadien affirmer que la profession du banquier, c'est la gestion de risque.

courent le risque que leur client bénéficie du bien ou du service offert sans le payer intégralement, ou veuille mettre au fin au contrat avant terme. Une portion importante du métier de ces commerçants consiste en la mesure appropriée du risque, qui leur permettra idéalement de faire affaire avec tous les bons clients, et seulement avec eux. Ils se privent autrement de bénéfices potentiels ou encourront des pertes sur certaines opérations.

Aux yeux des économistes, ce risque simple se double de deux complications<sup>65</sup>. D'abord et en raison de l'asymétrie informationnelle entre créanciers et débiteurs qu'on évoquait à la section I-A 1, les créanciers ne peuvent pas distinguer avec certitude les bons débiteurs de ceux qui sont moins recommandables, étant acquis que les débiteurs ne sont pas tous identiques dans un marché réel. Les créanciers offrent donc à tous des modalités contractuelles qui tiennent compte du risque global.

Il en résulte que les bons débiteurs paient un peu plus cher que le prix correspondant au risque qu'ils constituent eux-mêmes. À la limite, les débiteurs les plus sûrs trouveront le prix trop élevé et s'adresseront à un autre fournisseur; le créancier ne conservera alors dans sa clientèle que les débiteurs les plus risqués, ce qui augmentera ses coûts, l'incitera à augmenter ses prix et lui fera donc perdre toute chance de conserver les meilleurs clients. On désigne ce cercle vicieux par l'expression «sélection défavorable» ou, en anglais, *adverse selection*<sup>66</sup>. Inversement et si le créancier pouvait quantifier précisément le risque relatif à chaque client, il offrirait un meilleur taux aux clients sûrs, qu'il conserverait, et un taux plus élevé aux clients jugés à risque, qu'il perdrait ou qui, du moins, ne lui occasionneraient que peu de pertes nettes puisque la tarification qui leur est imposée tiendrait adéquatement compte du risque qu'ils constituent<sup>67</sup>.

Le second risque est connu sous le nom de «risque moral» ou, en anglais, de *moral hazard*. Il apparaît dans les cas où, tous comptes faits, le débiteur gagne plus à ne pas rembourser son prêt (ou, plus généralement, s'acquitter de son obligation) qu'à le faire: il y a

---

<sup>65</sup> Hunt, *op. cit.*, p. 17.

<sup>66</sup> Stiglitz, Joseph; Driffill, John. *Economics*. Londres, W.W. Norton & Company, 2000. P. 117. Le Pr Stiglitz a obtenu le prix Nobel d'économie en 2001 pour ses travaux relatifs aux asymétries informationnelles, notamment.

<sup>67</sup> On notera qu'on constate actuellement des traces de cette dernière orientation en assurance automobile au Québec, par exemple, où des entreprises comme Assurances Banque Nationale se targuent dans leur publicité télévisée d'offrir un taux plus avantageux aux meilleurs conducteurs.

donc un incitatif à la cessation de paiement. Quand un créancier sait qu'il ne peut totalement endiguer ce type de risque, il consent moins de crédit et le fait à des conditions moins avantageuses pour ses clients, de façon à limiter son risque<sup>68</sup>. Par exemple, le débiteur déjà surendetté et qui sait que la faillite le guette n'a plus d'incitatif particulier à rembourser ses créanciers, plutôt qu'à dépenser pour son propre agrément les quelques liquidités qui lui restent.

La gestion de tels risques par le créancier requiert manifestement de l'information sur le comportement des consommateurs. Et cela nous ramène directement aux raisons pour lesquelles l'industrie des agents de renseignements personnels s'est développée. Le traitement de plus d'informations augmente en principe l'efficacité du processus de gestion des risques. Le recours aux scores permettrait qui plus est d'accroître l'efficacité de l'analyse, ce à quoi on reviendra brièvement *infra*.

Les commerçants utilisent donc les scores pour quantifier les risques et, notamment, les risques de crédit. En matière de crédit par exemple, des auteurs reliés notamment au milieu bancaire estiment que les scores comportent quatre (4) grands avantages:

- ils permettent de calculer la rentabilité d'une opération sur l'ensemble de sa durée et de classer des opérations en fonction du profit anticipé;
- ils permettent d'estimer le taux de difficultés de paiement et aident par conséquent à provisionner les pertes;
- ils aident à établir la durée des prêts, compte tenu du risque;
- ils peuvent être adaptés assez facilement aux fluctuations des conditions économiques, ce qui en fait un outil souple.<sup>69</sup>

Voilà pour le concept. De toute évidence, son succès sera cependant, et avant tout, tributaire de la qualité des données qui seront analysées.

---

<sup>68</sup> Hunt, *op. cit.*, p. 18.

<sup>69</sup> Baesens, Bart; Van Gestel, Tony; Stepanova, Maria; Vanthienen, Jan. *Neural Network Survival Analysis for Personal Loan Data*. Présentation à la conférence d'Édimbourg. P. 3. MM. Baesens et Vanthienen sont rattachés au département des sciences économiques appliquées de l'Université de Louvain; M. Van Gestel est affilié au groupe Dexia et Mme Stepanova, à l'Union de banques suisses. On trouve le document au [www.crc.ems.ed.ac.uk/conference/presentations/baesens-et-al/presentation.pdf](http://www.crc.ems.ed.ac.uk/conference/presentations/baesens-et-al/presentation.pdf).



## B- La qualité des données

### 1- le cadre général

Il ne saurait faire de doute que la qualité des données utilisées dans un algorithme constitue une condition *sine qua non* de succès. Ce facteur joue non seulement lors de l'utilisation d'un modèle mathématique à l'égard du cas d'un consommateur donné mais aussi, et beaucoup plus fondamentalement, dans le processus de conception et de validation du modèle. Comme l'indique un spécialiste du domaine,

The quality of a mortgage scoring or similar statistical model, of course, is in good measure determined by the quality of the data used for development and testing. Developing good modeling data is not nearly so simple as obtaining a “data dump” from a financial institution's records. Besides sampling, availability, and storage-form issues, various data fields raise issues that require decisions. [...]

[...]

[...] The complexities of credit data lie beyond the scope of this article, but acquisition and development of good credit data for modeling and implementation requires substantial expertise.<sup>70</sup>

Une fois un modèle bien conçu, à l'aide de données de qualité, son efficacité dans la pratique dépendra évidemment aussi de la qualité des renseignements utilisés à titre d'intrants, sans quoi le score relatif à un consommateur en particulier se trouvera évidemment faussé. La problématique de la qualité des renseignements relatifs aux consommateurs préoccupe de nombreux commentateurs<sup>71</sup>.

---

<sup>70</sup> Straka, John. *A Shift in the Mortgage Landscape: The 1990s Move to Automated Credit Evaluations*. (2000) *Journal of Housing Research* vol. 11, no 2: 207-232. P. 213.

<sup>71</sup> *Ibid.*, p. 224.

Il est acquis que les scores de crédit génériques utilisent exclusivement les données contenues dans les dossiers de crédit à titre d'intrants. La qualité des renseignements contenus dans ces dossiers constitue par conséquent un facteur déterminant à l'égard du succès que pourront avoir les modèles de score de crédit. Or l'état des renseignements dans les dossiers de crédit alimente une polémique acrimonieuse depuis plus de trente ans.

Il faut noter d'entrée de jeu que les données disponibles à l'égard de la qualité des renseignements contenus dans les dossiers de crédit proviennent essentiellement des États-Unis: nous ne connaissons pas d'études systématiques qui aient évalué le contenu des dossiers de crédit au Canada. Ce constat entraîne d'emblée une question d'ordre méthodologique: peut-on présumer que les résultats constatés aux États-Unis peuvent être appliqués au Canada?

Pour certains, les marchés diffèrent trop pour qu'on puisse ainsi projeter les résultats états-uniens au nord du quarante-neuvième parallèle. La concentration de l'industrie au Canada contribuerait en effet à la qualité des données, puisqu'on y compte moins de fournisseurs de renseignements et moins d'agents de renseignements personnels<sup>72</sup> – et, notamment, moins de petits agents, aux pratiques parfois rudimentaires. Il n'en reste cependant pas moins que des dizaines de milliers de commerçants au Canada agissent à titre de fournisseurs de données et que la qualité des cotes de crédit demeure tributaire de la compétence de tous ces acteurs.

Notons également que l'argument de la concentration peut jouer en sens inverse: puisqu'il existe moins de concurrence dans le marché des agents de renseignements personnels, leur clientèle pourrait en être plus captive et ces entreprises feraient donc face à des pressions moins importantes de la part du marché pour assurer la qualité de leurs services. Il semble d'autre part qu'on recoure davantage au Canada à la transmission électronique des données, ce qui simplifie le traitement et réduit le nombre des erreurs de transcription, par exemple.

Selon un représentant d'un des deux principaux agents de renseignements personnels canadiens, son entreprise procède régulièrement à des validations aléatoires des données obtenues. Sans doute en va-t-il de même pour son concurrent; on ignore toutefois si les agents canadiens se montrent à cet égard plus rigoureux que leurs collègues des États-Unis<sup>73</sup>, et donc s'il s'agit effectivement d'un facteur de différenciation entre les deux systèmes.

---

<sup>72</sup> Cet avis a notamment été énoncé par des représentants d'agents de renseignements personnels canadiens.

<sup>73</sup> qui procèdent eux-mêmes à des contrôles relatifs aux données qu'ils reçoivent: Avery *et al.*, *op. cit.*, pp. 49-50.

D'autre part, les dossiers de crédit sont élaborés de part et d'autre de la frontière selon des méthodes semblables, en faisant appel à la contribution de fournisseurs de données qui agissent dans le cadre de contraintes comparables, et dans des cadres juridiques qui demeurent analogues (encore qu'ils soient moins rigoureux au Canada). Nous inclinons par conséquent vers la conclusion que les études états-uniennes, si elles ne peuvent être totalement transposées à la réalité canadienne, donnent vraisemblablement des balises relativement fiables quant aux grandes tendances relativement à la qualité des dossiers de crédit au Canada. Nous verrons d'ailleurs *infra* que les quelques indications anecdotiques dont on dispose au Canada paraissent compatibles avec les résultats constatés aux États-Unis.

Cela dit, il serait évidemment préférable de réaliser des études rigoureuses au Canada pour mesurer la qualité des dossiers de crédit qui y sont utilisés. À court terme, les recherches états-uniennes devront toutefois faire office de succédané.

## 2- l'Étude CFA

### a) la méthodologie

On s'arrêtera d'abord à une étude d'envergure réalisée conjointement par la *Consumer Federation of America* et la *National Credit Reporting Association* (ou «NCRA»), dont les résultats ont été publiés à la fin de 2002<sup>74</sup>. L'étude comporte trois recherches distinctes, visant des échantillons différents obtenus avec la collaboration de membres de la NCRA et réalisées en respectant des normes élevées au plan de la protection des renseignements personnels concernant les individus dont les dossiers ont été utilisés.

Dans un premier temps, on a examiné en détail plus de mille sept cents (1 704) dossiers de crédit consultés par des prêteurs hypothécaires et fournis par trois (3) agents de renseignements personnels desservant en tout vingt-deux (22) États<sup>75</sup>. Cet élément de l'étude

---

<sup>74</sup> Consumer Federation of America; National Credit Reporting Association. *Credit Score Accuracy and Implications for Consumers*. Washington, 17 décembre 2002. 48 p. (Ci-après l'«Étude CFA»). La *Consumer Federation of America* constitue l'un des principaux regroupements d'associations de consommateurs aux États-Unis tandis que la *National Credit Reporting Association* regroupe les agents de renseignements personnels dits «indépendants» aux États-Unis, i.e. ceux autres que les trois grands. On trouve l'étude au [www.consumerfed.org/121702CFA\\_NCRA\\_Credit\\_Score\\_Report\\_Final.pdf](http://www.consumerfed.org/121702CFA_NCRA_Credit_Score_Report_Final.pdf).

<sup>75</sup> Pour la compréhension de la suite de ce commentaire, il faut noter que les grands agents de renseignements personnels états-uniens agissent non seulement à ce titre, mais aussi en guise

visait à comparer les scores de crédit établis à l'égard de chaque consommateur dans l'échantillon par les trois principaux agents de renseignements personnels états-uniens. Les résultats de cette première phase ont permis d'identifier un certain nombre de caractéristiques clé, qu'on a ensuite appliquées dans la seconde phase de l'étude.

On entendait en particulier cibler les dossiers de crédit à l'égard desquels les scores de crédit obtenus différaient assez sensiblement pour avoir un effet sur l'évaluation d'une demande de prêt. On s'est arrêté aux situations où l'écart entre le score le plus haut et le plus bas excédait cinquante (50) points, à ceux dont le score le plus haut excédait 620 alors que le plus bas était inférieur à cette balise fatidique et à ceux dont le score médian se situait entre 575 et 630 tandis qu'on constatait un écart de trente (30) points ou plus entre le score le plus haut et le plus bas.

La deuxième étape visait à sonder un échantillon beaucoup plus considérable, à l'aide des paramètres qu'on avait déjà identifiés. Cet échantillon était composé de plus de cinq cent mille (502 623) dossiers de crédit archivés par des agents de renseignements personnels, et qui avaient déjà été consultés par un créancier hypothécaire.

Enfin et pour raffiner l'analyse, on a dans un troisième temps extrait un sous-échantillon de l'échantillon de la première phase, composé d'une cinquantaine de dossiers, afin de déterminer plus précisément combien de dossiers contenaient des données incomplètes, incohérentes ou répétitives.<sup>76</sup>

#### b) les résultats de la première phase

Un premier filtrage au cours de la première étape a éliminé cent cinquante-neuf (159) dossiers à l'égard desquels on ne disposait pas d'au moins trois (3) scores. Parmi les 1 545 dossiers restants, trente-huit pour cent (38%) correspondaient à l'un ou l'autre des trois critères de sélection déjà évoqués. Plus précisément, l'écart entre le score le plus haut et le plus bas excédait cinquante points dans vingt-neuf pour cent (29%) des dossiers; le score médian se situait entre 575 et 630 mais l'écart entre le score le plus haut et le plus bas excédait trente points dans onze pour cent (11%) des dossiers et les scores les plus hauts et les plus bas se situaient de part et d'autre de 620 dans seize pour cent (16%) des cas<sup>77</sup>.

---

de *repositories*, ou en quelque sorte d'«entrepôts» nationaux de données, que les agents de renseignements personnels indépendants consultent pour le compte de leurs clients.

<sup>76</sup> On trouvera plus de détails à l'égard de la méthodologie dans l'Étude CFA, *op. cit.*, pp. 16-18.

<sup>77</sup> On aura compris que plusieurs dossiers correspondaient à plus d'un critère, de sorte que la sommation des pourcentages excède 38%.

D'autre part, cent cinquante-cinq (155) dossiers, soit neuf pour cent (9,09%) de l'échantillon total, contenaient plus de trois scores de crédit. Ces anomalies paraissaient résulter dans certains cas de situations où une personne avait logé des demandes de crédit sous des noms différents<sup>78</sup> mais aussi, très souvent, d'erreurs de classement des données en raison de la similitude de noms ou d'inscriptions erronées quant au numéro de sécurité sociale<sup>79</sup>.

De manière générale, on a constaté que les scores relatifs à un même dossier variaient assez considérablement, ce qui porte les auteurs à conclure que les informations contenues dans les divers dossiers de crédit diffèrent. L'écart entre le score le plus haut et le plus bas à l'égard d'un dossier n'était de vingt (20) points ou moins que dans vingt-et-un pour cent (21%) des dossiers retenus dans l'échantillon. Dans trente-et-un pour cent (31%) des dossiers, cet écart était de cinquante (50) points ou plus; dans cinq pour cent (5%) des dossiers, l'écart était de cent (100) points ou plus. L'écart moyen dans l'échantillon était de quarante-trois (43) points et l'écart médian, de trente-six (36) points<sup>80</sup>.

On a observé des écarts appréciables tant à l'égard de consommateurs ayant de bons scores que de personnes obtenant des résultats moins resplendissants, avec une légère tendance à des écarts plus substantiels pour ces dernières.

L'examen des dossiers a d'autre part permis de constater *prima facie* un certain nombre d'anomalies manifestes dans un sous-échantillon<sup>81</sup>. Certaines de ces erreurs auraient vraisemblablement été plutôt favorables au consommateur, tandis que d'autres l'auraient désavantagé. Les chercheurs évaluent qu'environ un consommateur sur cinq (22%) pourrait avoir été indûment désavantagé par une erreur dans son dossier<sup>82</sup>.

Dans les cas où une décision défavorable est rendue à l'endroit d'un consommateur en raison de son dossier de crédit, la législation états-unienne applicable requiert qu'il soit informé

---

<sup>78</sup> ce qui peut par exemple, fort légitimement, être le cas d'une personne qui s'est mariée, a divorcé ou a perdu son conjoint.

<sup>79</sup> Quant aux détails relatifs à ces erreurs, Étude CFA, *op. cit.*, p. 21.

<sup>80</sup> *Ibid.*, p. 22.

<sup>81</sup> D'autres erreurs dans ces dossiers n'auraient pu être constatées qu'avec le concours des consommateurs en cause, dont les chercheurs ne connaissaient pas l'identité. Les anomalies surgissent par conséquent d'incompatibilités entre les divers dossiers concernant une même personne.

<sup>82</sup> Étude CFA, *op. cit.*, p. 24.

des raisons justifiant cette décision et les fournisseurs de scores de crédit disposent normalement d'une quarantaine de motifs distincts et pouvant être invoqués. La consultation des dossiers dans la première phase de l'Étude CFA a toutefois permis de déterminer que quatre (4) raisons viennent au premier rang des facteurs explicatifs dans quatre-vingt deux pour cent (82%) des dossiers, dans les proportions suivantes:

- *Serious delinquency, and derogatory public record or collection filed* (37%);
- *Serious delinquency* (20%);
- *Proportion of balances to credit limits is too high [...]* (15%);
- *Derogatory public record or collection filed* (10%).<sup>83</sup>

On notera par ailleurs que trois de ces facteurs sont étroitement apparentés: la motivation des décisions défavorables ne pêche apparemment pas par excès de diversité. Ajoutons qu'on a observé des résultats analogues dans la phase deux<sup>84</sup>.

c) les résultats de la phase 2

La phase deux de l'étude portait, comme on l'a noté, sur un échantillon de grande ampleur, équivalant à environ un quart d'un pour cent (0,25%) des consommateurs états-uniens disposant d'un dossier de crédit. Les résultats obtenus lors de l'examen de cet échantillon s'apparentent à ceux constatés dans la phase 1 de l'étude: à peine un quart des dossiers (24%) affichent des scores rapprochés et semblent donc cohérents, tandis que les scores varient de cinquante (50) points ou davantage dans vingt-neuf pour cent (29%) des cas. L'écart moyen entre les scores dans un même dossier s'élevait à 41, tandis que l'écart médian s'élevait à 35, des résultats analogues à ceux constatés en phase 1<sup>85</sup>.

De tels écarts entre des scores examinés à la même époque étonnent quelque peu. S'il s'agissait dans certains cas de vieux scores qui n'auraient pas été éliminés des dossiers, on aurait affaire à un problème ennuyeux de mise à jour et de qualité des données dans les dossiers de crédit; les auteurs de l'Étude CFA n'ont pas examiné cette hypothèse et nous aurions également quelque peine à la retenir. Il faut donc conclure que les scores comparés entre eux étaient tous relativement à jour.

---

<sup>83</sup> *Ibid.*, pp. 23-24.

<sup>84</sup> *Ibid.*, pp. 27-28.

<sup>85</sup> *Ibid.*, p. 25.

Deux autres facteurs pourraient expliquer l'incohérence des résultats. D'abord, les scores auraient pu avoir été établis grâce à des modèles différents. Les scores génériques utilisés par les trois grands agents de recouvrement états-uniens, et comparés ici, sont toutefois tous élaborés grâce à des produits de la société Fair Isaac; ces derniers varient-ils tellement qu'ils pourraient provoquer des écarts importants dans les résultats? L'Étude CFA s'est penchée sur cette hypothèse, puisqu'on pouvait déterminer que tant Equifax que TransUnion avaient utilisé deux versions différentes de leur logiciel de score pour établir les résultats examinés dans la phase 2. On pouvait donc dans certains cas comparer, à l'égard d'un dossier donné, des scores établis par des agents différents et avec des versions successives des logiciels. Il s'est avéré que les variations entre versions du modèle n'ont pas induit d'écarts dans les résultats significativement plus (ou moins) importants que ceux constatés dans l'ensemble de l'échantillon<sup>86</sup>.

Reste donc, pour expliquer les écarts entre scores, l'hypothèse que les contenus des dossiers de crédit varient, ce qui entraîne des divergences dans les scores. La méthodologie utilisée dans la phase 2 ne permettait toutefois pas de le vérifier directement, contrairement à ce qu'on avait pu faire dans la première phase de l'étude, et qu'on a approfondi dans la troisième.

#### d) les résultats de la phase 3

Ce dernier élément de l'étude visait à examiner de manière plus approfondie un échantillon par conséquent limité de dossiers de crédit, afin d'y déceler les divergences. Compte tenu de la petite taille du sous-échantillon, soit cinquante-et-un (51) dossiers, les résultats ne peuvent faire l'objet d'extrapolation. Ils incitent toutefois (et à tout le moins) à formuler quelques hypothèses.

Comme la méthodologie retenue ne permettait que de comparer entre eux les dossiers relatifs à une personne, sans en valider le contenu avec cette dernière, la notion d'«erreur» renvoie ici à des divergences entre les indications fournies par les divers dossiers, et non à l'adéquation à la réalité. Dans la mesure où cette contrainte a pu avoir un effet sur les résultats obtenus, elle aurait vraisemblablement atténué la fréquence des erreurs, puisqu'il est en effet possible que tous les dossiers obtenus à l'égard d'une personne contiennent la même erreur, ce que la phase 3 de l'étude CFA n'aurait pu établir.

---

<sup>86</sup> *Ibid.*, pp. 26-27. Les auteurs notent par ailleurs qu'une troisième version des logiciels de Fair Isaac commençait à être déployée, qui pourrait produire des résultats divergents, mais qu'aucun des dossiers dans l'échantillon de la phase 2 n'avait été traité par cette version.

L'examen des dossiers a permis de constater que les erreurs d'omission étaient communes, et que manquaient notamment dans certains dossiers des informations qui auraient été utiles au consommateur (comme l'existence d'un compte à l'égard duquel il n'y a jamais eu d'incident de paiement). On a par exemple constaté dans près de quatre-vingt pour cent (78%) des cas l'absence de note relative à un contrat de crédit variable en règle et, dans un cas sur trois (33%), l'omission d'une dette hypothécaire toujours payée à l'échéance<sup>87</sup>.

À l'inverse, on a noté dans près de douze pour cent (12%) des dossiers l'omission occasionnelle de mentions relatives à des paiements effectués après l'échéance et, dans huit pour cent (8%) des cas, des dettes à l'égard desquelles il y avait eu cessation de paiement; dans pratiquement la moitié de ces cas, les données apparaissant dans divers dossiers semblaient incompatibles. Dans plus d'un dossier sur quatre (26%), on avait omis de signaler qu'un compte était classé en recouvrement<sup>88</sup>.

Ce n'est pas tout d'omettre de l'information; on peut aussi pécher par commission, en insérant dans des dossiers des renseignements inexacts ou en dupliquant des données, par exemple. Dans quarante-trois pour cent (43%) des cas, les notes relatives au même compte dans des dossiers fournis par des agents différents divergeaient à l'égard de la fréquence de retards de paiement de trente jours et plus. Les soldes indiqués à l'égard d'un même compte différaient dans quatre cas sur cinq (82%). Des incohérences à l'égard du montant de crédit autorisé ont été constatées dans presque tous les cas (96%)<sup>89</sup>. Dans certains cas, ces variations peuvent être attribuables au moment précis où le dossier a été mis à jour, qui peut varier selon les agents de renseignements personnels, mais ce seul facteur ne peut expliquer l'ampleur des différences constatées entre les dossiers relatifs à un même consommateur<sup>90</sup>.

---

<sup>87</sup> *Ibid.*, p. 30.

<sup>88</sup> *Ibid.*, pp. 30-31. Notons au passage qu'environ 80% de ces cas de recouvrement reconnus dans certains des dossiers seulement avaient trait à des dettes reliées au système de santé. Les auteurs de l'Étude CFA signalent à cet égard que la divulgation de dettes reliées à la santé peut poser des problèmes importants à l'égard de la protection de la vie privée des consommateurs en cause et des renseignements personnels les concernant.

<sup>89</sup> On a par ailleurs constaté dans environ 20% des cas la duplication de rapports favorables aux consommateurs, ce qui peut gonfler artificiellement leur score, mais seulement 6% de notes de recouvrement dupliquées, qui jouent évidemment le rôle inverse: *ibid.*, pp. 29, 34.

<sup>90</sup> *Ibid.*, pp. 32-33.



Cela dit, on ne peut établir une corrélation directe entre la présence d'erreurs dans un certain nombre de dossiers et l'impact sur l'accès au crédit par les consommateurs en cause. Certaines erreurs d'omission s'avéreront en effet favorables au consommateur, tandis que la duplication de certaines indications pourra laisser croire à un risque de surendettement et nuira aux chances du requérant d'obtenir un prêt. L'impact d'une erreur variera aussi selon qu'il s'agit d'un dossier de crédit assez mince, ce qui lui confèrera un poids relatif important, ou plutôt d'un dossier plutôt considérable<sup>91</sup>.

Aux États-Unis, la situation est par ailleurs compliquée par une pratique croissante, qui fait en sorte que l'agent de renseignements personnels auquel fait appel un créancier procède en quelque sorte à une «consolidation» des données qu'il recueille chez Equifax, TransUnion et Experian et offre à son client un rapport global. Cette consolidation est généralement automatisée, ce qui expose un tel processus à un grand nombre de problèmes attribuables par exemple à l'usage de noms légèrement différents par le consommateur, à des erreurs de transcription du nom ou du numéro de sécurité sociale ou à d'autres divergences du même ordre. Cette étape de traitement peut donc avoir un effet néfaste sur l'exactitude des dossiers et des scores qui en découlent<sup>92</sup>. Notons que, pour l'instant, cette pratique ne paraît pas généralisée au Canada. Elle peut comporter cet avantage que les omissions dans un dossier seront compensées par l'inclusion de l'information dans les autres dossiers consolidés, mais elle peut aussi accentuer les problèmes de confusion de dossiers et de duplication.

e) ses conclusions générales

L'Étude CFA établit un certain nombre de faits qui aident à mieux évaluer la fiabilité des dossiers de crédit. D'abord, on a constaté une fréquence appréciable d'erreurs ou d'incohérences dans les dossiers de crédit. Ensuite, les scores de crédit produits à l'égard d'un consommateur varient souvent de manière significative. En troisième lieu et si un certain nombre de consommateurs bénéficieront à court terme de ces erreurs parce qu'elles tendent à rendre leur profil plus attrayant, des millions d'autres subiront un préjudice du fait du refus d'un service ou d'une tarification plus élevée, attribuables à une classification erronée<sup>93</sup>.

Les auteurs de l'Étude CFA notent également qu'on fournit peu d'information aux consommateurs eu égard à leur dossier et leur score de crédit, tandis que les explications

---

<sup>91</sup> *Ibid.*, pp. 28-30.

<sup>92</sup> Pour plus de détails à cet égard, *ibid.*, pp. 34-36.

<sup>93</sup> *Ibid.*, pp. 37-39.

relatives au score de crédit obtenu demeurent le plus souvent assez vagues<sup>94</sup>. Cependant et comme on le verra *infra*, le droit et les pratiques commerciales états-uniens ont quelque peu évolué depuis la réalisation de cette étude, de sorte que les renseignements de base sont maintenant plus facilement disponibles; cela ne signifie cependant pas qu'ils soient plus limpides.

Les recommandations formulées dans l'Étude CFA avaient d'abord trait à l'accès à l'information par les consommateurs, mais aussi à l'obligation de réévaluer une demande de crédit chaque fois qu'en raison d'une analyse fondée sur un seul dossier ou score de crédit, on proposerait au consommateur en cause des modalités contractuelles qui ne soient pas les plus avantageuses offertes par le commerçant. On recommandait également de renforcer les obligations relatives à la qualité des renseignements conservés par les agents de renseignements personnels et de mettre en place un régime d'encadrement pour l'industrie des scores<sup>95</sup>.

En somme, l'Étude CFA dépeignait en 2002 un univers relativement confus, où des renseignements fréquemment inexacts se muaient en scores divergents sans que les consommateurs concernés y comprennent grand-chose et sans qu'on puisse conclure avec certitude qu'il se trouvait plus de consommateurs défavorisés que favorisés par ce désordre ordinaire. Des données de 2004 viennent du moins indiquer que le fouillis persiste.

### 3- L'Étude PIRG

La *National Association of State PIRGs*<sup>96</sup> a publié en juin 2004 une évaluation de l'état des dossiers de crédit aux États-Unis<sup>97</sup>. Ses conclusions n'avaient rien pour réjouir l'industrie<sup>98</sup>. L'étude n'avait toutefois qu'un caractère exploratoire.

---

<sup>94</sup> *Ibid.*, pp. 41-42.

<sup>95</sup> *Ibid.*, pp. 44-46.

<sup>96</sup> Les *PIRGs* sont des *Public Interest Research Groups* ou, en français, des «groupes de recherche sur l'intérêt public». Ce mouvement a émergé aux États-Unis et s'est assez rapidement répandu, notamment dans les milieux universitaires. Pour reprendre leur énoncé de mission, ils ont pour vocation de *deliver persistent, result-oriented activism that protects the environment, encourages a fair marketplace for consumers and fosters responsive, democratic government*.

<sup>97</sup> Cassady, Alison; Mierzwinski, Edmund. *Mistakes Do Happen: Look at Errors in Consumer Credit Reports*. Washington, National Association of State PIRGs, juin 2004. 18 p. (Ci-après également l'«Étude PIRG»).

Au printemps 2004, des courriels ont été expédiés à des milliers de citoyens associés au réseau national de groupes de recherche sur l'intérêt public afin de constituer un échantillon. Au total, cent cinquante-quatre (154) personnes, provenant de trente (30) États différents, ont procédé à l'évaluation de leur dossier de crédit; dans certains cas, les participants ont obtenu leur dossier de plus d'un agent de renseignements personnels, de sorte que l'analyse porte sur cent quatre-vingt-dix-sept (197) dossiers de crédit au total. Les participants ont eux-mêmes évalué leur dossier<sup>99</sup>. Il ne s'agit donc manifestement pas d'un échantillon aléatoire et les résultats obtenus ne peuvent faire l'objet d'une extrapolation statistique; des écarts dans l'analyse ont également pu survenir et l'exactitude et la véracité des diagnostics posés sur les dossiers examinés sont tributaires de la compétence et de la bonne foi des participants bénévoles à l'étude, qu'on peut cependant présumer.

Aux fins de cette étude, on a qualifié d'«erreur sérieuse» les cas suivants:

- ? Accounts that are incorrectly marked delinquent;
- ? Accounts inaccurately listed as being in collections;
- ? Accounts listed that do not belong to the consumer, whether or not in good standing; or
- ? Public records, bankruptcies, tax liens and judgments that do not belong to the consumer or are still listed as open even though they have been resolved.<sup>100</sup>

On a recensé des «erreurs sérieuses» dans vingt-cinq pour cent (25%) des dossiers de crédit examinés. Les cas soulignés incluaient des dettes payées depuis trois ou quatre ans mais à l'égard desquelles on trouvait dans le dossier une indication selon laquelle ces obligations étaient toujours pendantes, des indications de retard de paiement dans des cas où le consommateur avait toujours été diligent, des cas où des dettes étaient inscrites au dossier du mauvais consommateur...<sup>101</sup>

---

<sup>98</sup> D'autant qu'elle venait à la suite d'une série d'autres études réalisées depuis une douzaine d'années, et dont les conclusions convergent toutes dans la même direction: *ibid.*, p. 6.

<sup>99</sup> *Ibid.*, p. 16.

<sup>100</sup> *Ibid.*

<sup>101</sup> *Ibid.*, p. 11.

Plus de la moitié (54%) des participants ont par ailleurs constaté des erreurs dans les renseignements d'identification figurant dans leur dossier de crédit, qu'il s'agisse de fautes d'orthographe dans leur nom, de l'indication d'une date de naissance inexacte, d'adresses depuis longtemps périmées ou de données non valides à l'égard de leur statut matrimonial, par exemple. Parmi les anecdotes recensées, notons le cas de cette personne née en 1975 dont le dossier affirmait qu'elle était née en 1952, où cette avocate de vingt-huit ans dont le dossier n'indiquait, au plan professionnel, que son premier emploi, alors qu'elle était étudiante au *high school*<sup>102</sup>.

Notons au passage qu'à l'occasion de l'examen d'un échantillon de près de mille deux cents (1 180) prêts hypothécaires assurés par la *Federal Housing Administration* états-unienne auquel on revient à la section suivante, l'Inspecteur général du *Department of Housing and Urban Development* a constaté une erreur dans le *Social Security Number* inscrit au dossier dans plus de trois pour cent (3,3%) des cas<sup>103</sup>.

D'autre part et comme dans l'Étude CFA, on a constaté une fréquence relativement élevée de cas de duplication de données: dans vingt-deux pour cent (22%) des dossiers, un prêt faisait l'objet de deux inscriptions distinctes. Pour les auteurs, il s'agit de situations qui surviennent notamment en cas de cessions de créance; une telle erreur peut cependant contribuer à la conclusion que le consommateur est apparemment surendetté, surtout dans les cas où il s'agit de crédit hypothécaire (et donc d'emprunts considérables)<sup>104</sup>. À l'inverse, on a noté dans huit pour cent (8%) des cas l'omission de certaines inscriptions, et notamment d'inscriptions reliées à des comptes de crédit à l'égard desquels le consommateur a toujours été parfaitement en règle. Au total, près de quatre dossiers sur cinq (79%) contenaient apparemment au moins une erreur notable, qu'il s'agisse d'une «erreur sérieuse» ou d'un autre type d'inexactitude<sup>105</sup>.

#### 4- l'étude Avery 2004

---

<sup>102</sup> *Ibid.*, p. 12.

<sup>103</sup> Department of Housing & Urban Development; Office of Inspector General; Office of Audit, Region 10. *FHA Cse File Review – Underwriting Practices and Loan Characteristics Contributing to FHA Loan Performance*. Seattle, 15 mai 2003. 27 p. P. 17. On trouve le document au [www.hud.gov/oig/ig300001.pdf](http://www.hud.gov/oig/ig300001.pdf). Ci-après également «HUD».

<sup>104</sup> *Ibid.*

<sup>105</sup> *Ibid.*, p. 13.

Comme on l'a noté *supra*, les chercheurs du *Federal Reserve Board* s'intéressent depuis quelques années au contenu des dossiers de crédit états-unis<sup>106</sup> parce qu'il s'agit potentiellement d'un remarquable instrument pour mesurer certains comportements économiques des consommateurs. Encore faut-il toutefois que les données qu'on y trouve soient fiables. Ces chercheurs ont par conséquent mesuré la prévalence de certaines erreurs dans les dossiers de crédit et leur incidence sur les scores<sup>107</sup>.

Les auteurs situent d'entrée de jeu le contexte:

Analysts widely agree that the data enable domestic consumer credit markets to function more efficiently and at lower cost than would otherwise be possible.

Despite the great benefits of the current system, however, some analysts have raised concerns about the accuracy, completeness, timeliness, and consistency of consumer credit records and about the effects of data limitations on the availability and cost of credit. [...]

[...]

[...] To date, publicly available information about the extent of data quality problems has been limited, as has research on the effects of those problems. [...]

The main reason for the lack of information is that conducting research on the effects of data limitation on access to credit is complicated. Two factors account for this complexity. First, the effects vary depending on the

---

<sup>106</sup> L'étude évoquée à la note 18 constituait une première étape dans les travaux de ces chercheurs.

<sup>107</sup> Avery, Robert B.; Calem, Paul S.; Canner, Glenn B. *Credit Report Accuracy and Access to Credit*. Federal Reserve Bulletin, été 2004, pp. 297-322. (Ci-après «Avery 2004»). Bien que l'étude ne soit pas précisément datée, elle renvoie à des faits survenus en septembre 2004. On la trouve au [www.federalreserve.gov/pubs/bulletin/2004/summer04\\_credit.pdf](http://www.federalreserve.gov/pubs/bulletin/2004/summer04_credit.pdf).

overall composition of the affected individual's credit record. For example, a minor error in a credit record is likely to have little or no effect on access to credit by an individual with many reported account histories, but the same error may have a significant effect on access to credit for someone with only a few reported account histories. Second, assessments of the effects of data limitations require detailed knowledge of the model used to evaluate an individual's credit history and of the credit-risk factors that compose the model. Because information about credit-scoring models and their factors is ordinarily proprietary, it is difficult to obtain.<sup>108</sup>

Le défi étant ainsi lucidement posé, on peut décrire sommairement la méthodologie mise en place pour le relever, avant de donner un aperçu des résultats obtenus.

Au plan de la méthode, les chercheurs ont obtenu d'un grand agent de renseignements personnels un échantillon aléatoire national de plus de trois cent mille (301 536) dossiers de crédit, dans l'état où ils se trouvaient le 30 juin 2003. L'échantillon contenait en tout des données sur trois millions, sept cent mille (3,7 M) comptes de crédit, environ trois cent dix-huit mille (318 000) dossiers en recouvrement et des scores de crédit pour quatre-vingt-trois pour cent (83%) des individus en cause, notamment<sup>109</sup>.

Les chercheurs ne pouvant disposer du modèle de score utilisé par l'agent de renseignements personnels qui leur a fourni l'échantillon ou d'un autre modèle utilisé dans le commerce, ils ont eux-même mis au point un modèle, qu'ils ont testé sur l'échantillon pour constater que leur algorithme donnait des résultats comparables. Leurs commentaires à cet égard sont d'ailleurs révélateurs:

---

<sup>108</sup> *Ibid.*, p. 297 (note infrapaginale omise).

<sup>109</sup> *Ibid.*, pp. 297, 302-303. On a par ailleurs exclu de l'échantillon effectivement testé les cas où on ne disposait pas d'un score fourni par l'agent de renseignements personnels et les cas où le dossier fait état d'une faillite: *ibid.*, p. 309.

[...] However, the details of the credit-reporting agency's credit-scoring model, including the factors and point scales used in the model, are proprietary and were not made available to the Federal Reserve. Nevertheless, we were able to approximate the model by using three types of information: (1) the proprietary credit-risk score assigned to each individual in our sample; (2) a large set of credit factors for each individual – a subset of which was known to comprise the factors used in the proprietary credit-scoring model; and (3) detailed account-level information in each individual's credit record. We used the first two items to construct an approximation of the proprietary credit-scoring model, using regression techniques to estimate the points to assign to each factor. We used the second and third items to “reverse-engineer” the credit factors included in our version of the credit-scoring model. [...]

[...] we were able to identify almost exactly the process used to construct the factors in the actual model from the underlying credit records. Moreover, the approximated and actual model scores corresponded quite closely.<sup>110</sup>

On est incidemment tenté, dans ce contexte, de se demander s'il est vraiment si important pour la survie de concepteurs de scores qu'ils maintiennent le secret le plus complet autour de leur oeuvre, si des concurrents ou des chercheurs dotés de ressources comparables peuvent reproduire un modèle avec un degré raisonnable d'exactitude. Mais il s'agit là d'une autre question.

---

<sup>110</sup> *Ibid.*, p. 304.

En analysant l'échantillon obtenu, les chercheurs ont d'abord effectué certaines constatations qui ont un impact sur la qualité des renseignements contenus dans les dossiers de crédit. Par exemple, l'information la plus récente à l'égard d'un compte de crédit indiquant un solde non nul datait de plus de trois (3) mois dans vingt-neuf pour cent (29%) des cas: la mise à jour des données paraît moins que parfaite. Dans plusieurs de ces cas, les chercheurs soupçonnent qu'il y a eu cession de la créance à un tiers, sans suppression de la mention relative au créancier original; il se pourrait par conséquent que des problèmes de duplication de dossiers soient aussi associés à ce constat<sup>111</sup>.

D'autre part, près de trois pour cent (2,7%) des principaux créanciers ne rapportent d'information à l'égard d'un compte de crédit que lorsqu'ils éprouvent des problèmes de remboursement et près de six pour cent (6%) des principaux créanciers ne rapportent de difficultés de paiement que lorsqu'elles sont devenues relativement sérieuses<sup>112</sup>. On ne trouvait aucune indication du montant de crédit autorisé à l'égard d'environ quatorze pour cent (14%) des comptes de crédit variable, des omissions touchant en tout près de la moitié (46%) des consommateurs dans l'échantillon<sup>113</sup>.

En somme, les chercheurs constatent que les dossiers de crédit comportent effectivement un certain nombre d'erreurs, d'omissions et d'incohérences<sup>114</sup>. Ils notent par ailleurs que la méthodologie qu'ils ont retenue ne leur permettait pas d'identifier tous les types d'erreurs susceptibles de se produire<sup>115</sup>, mais qu'elle n'incluait par contre pas le mécanisme d'auto-correction qui peut résulter de la combinaison des dossiers compilés par plusieurs agents de renseignements personnels pour broser un tableau complet de la situation d'une personne<sup>116</sup>. Cela dit, les chercheurs notent également que les modèles de score comportent normalement des règles qui visent à réduire l'impact des anomalies les plus fréquentes: un compte non mis à jour depuis plusieurs mois sera par conséquent présumé fermé, par exemple.

---

<sup>111</sup> *Ibid.*, p. 305.

<sup>112</sup> *Ibid.*

<sup>113</sup> *Ibid.*, p. 306.

<sup>114</sup> Pour un inventaire plus complet des anomalies observées, *ibid.*, pp. 304-307.

<sup>115</sup> Ils ne pouvaient par exemple constater qu'on retrouvait dans un dossier des indications relatives à un étranger.

<sup>116</sup> Avery 2004, *op. cit.*, pp. 321-322.



Les choix faits à l'égard de ces règles d'analyse auront évidemment un impact sur le score associé à un dossier<sup>117</sup>.

Une fois ces éléments posés, les chercheurs ont procédé à quinze (15) simulations informatiques en faisant varier certains éléments des dossiers afin d'établir dans quelle mesure ces changements entraînaient une modification du score de crédit associé au dossier. Par exemple, qu'arrive-t-il au score selon le montant maximal de crédit variable postulé dans les cas où il n'est pas indiqué dans le dossier? Quel effet a la suppression d'indications à des comptes de crédit non mis à jour depuis trois mois<sup>118</sup>?

On ne saurait procéder ici à l'inventaire détaillé de tous les résultats obtenus<sup>119</sup>. Certains constats s'imposent cependant. D'abord, la plupart des modifications modélisées ont entraîné en moyenne des variations de moins de dix (10) points du score, à la hausse ou à la baisse. Certains facteurs, comme une indication erronée à l'égard d'un compte en recouvrement, peuvent cependant avoir un impact de plus de dix points dans pratiquement un cas sur deux. Quelques règles adoptées dans les modèles commerciaux de scores pour corriger des anomalies, comme la présomption que le montant maximal d'un crédit variable est égal au plus haut solde indiqué quand le montant maximal lui-même n'est pas connu, peuvent d'autre part désavantager significativement les consommateurs.

L'examen des données révèle également que les consommateurs au score inférieur à 600 éprouvent plus fréquemment des problèmes de qualité des données que les autres, et seront proportionnellement plus nombreux à bénéficier d'une modification positive de leur score de plus de dix (10) points quand une erreur est corrigée<sup>120</sup>. On ne s'étonnera qu'à moitié du constat suivant:

In general, older individuals and those living in higher-income and nonminority neighborhoods had the lowest incidence of data problems.<sup>121</sup>

Dans l'ensemble, les auteurs concluent dans les termes suivants:

---

<sup>117</sup> *Ibid.*, pp. 305, 311, 318, 321 notamment.

<sup>118</sup> *Ibid.*, pp. 309-310.

<sup>119</sup> On les trouvera aux pp. 314-320.

<sup>120</sup> *Ibid.*, pp. 318-319.

<sup>121</sup> *Ibid.*, p. 319.

[...] the proportion of individuals affected by any single type of data problem appears to be small, with the exception of missing credit limits, which affected almost one-third of the individuals [...] credit modelers recognize many of these data problems when they construct and weight [sic] the factors used in credit history scoring models. [...]

The analysis suggests, however, that the effects of data problems may be more substantial in some cases than in others. In particular, problems with collection accounts are much more likely to have significant effects on the credit history scores of affected individuals. [...] In general, individuals with relatively low credit history scores or those with *thin*<sup>[122]</sup> files are more likely to experience significant effects when a data problem arises.

Dans l'ensemble, les études effectuées aux États-Unis concordent donc: les dossiers contiennent des anomalies, la fréquence de chaque anomalie en particulier peut être relativement faible mais une proportion importante de dossiers peut néanmoins comporter au moins une erreur et, si l'effet de chaque erreur peut être assez faible, on ne peut exclure que l'addition d'anomalies puisse avoir un impact substantiel, notamment sur des populations plus à risque, comme les gens dont le score de crédit est relativement bas ou ceux habitant dans des quartiers à faible revenu.

##### 5- un cas canadien

Comme on l'a noté, il n'existe pas à notre connaissance d'étude analogue à l'égard de l'exactitude des dossiers de crédit au Canada. Compte tenu des mises en garde méthodologiques formulées entre autres dans l'étude Avery 2004, on comprend assez bien pourquoi. Les associations de consommateurs et d'autres intervenants au Canada constatent

---

<sup>122</sup>On entend par *thin files* des dossiers comptant moins de 4 comptes de crédit: *ibid.*, p. 313. (Notre note).

toutefois régulièrement que des dossiers de crédit contiennent à l'occasion des erreurs. À titre purement anecdotique et aux fins de la réalisation de cette étude, on a effectué la comparaison entre trois (3) dossiers de crédit relatifs à la même personne, domiciliée à Montréal<sup>123</sup>. Le consommateur a lui-même obtenu son dossier de la part des sociétés Équifax et TransUnion, tandis qu'un employeur potentiel a également requis le dossier de ce consommateur à ce titre. Comme on peut le constater, les trois dossiers diffèrent à divers égards:

**Tableau 4**  
**Comparaison entre les indications fournies**  
**dans trois dossiers crédit relatifs à un individu**  
**(Montréal, automne 2004)**

<b>Item (seuls ceux qui diffèrent sont présentés)</b>	<b>ÉQUIFAX</b>	<b>TRANS UNION</b>
Commentaires généraux	Présentation claire et facile	Graphiquement plus facile à lire, Présence d'un sommaire. Icônes des paiements sur 2 ans permettent de voir facilement quand il y aurait eu retard
Nombre de comptes	18	28
Autre nom	Oui (c'est une erreur)	Non
Employeur	Employeur mentionné date de plus de trois ans	Information confuse mais semble correcte, quoique présentée en désordre et sans date de mise à jour
Comptes fermés de plus de sept ans	0	3
Demandes autres que par des créanciers indiquées comme n'affectant pas le score de crédit	Oui	Non
Liste et coordonnées des créanciers	Inclus dans la présentation de chaque compte	À la fin

<sup>123</sup> Les deux dossiers «consommateur» ont été obtenus dans un intervalle de 8 jours, tandis que le dossier de l'employeur a été requis 5 semaines plus tard.

<b>Les scores</b>		
Écart (total possible 900)		9 points de plus mais ne change pas l'interprétation générale du score.
Rappel de l'impact variable sur les décisions des prêteurs	Oui	Oui
Facteurs affectant le score	1. Somme due sur les comptes renouvelables ou non est trop élevée. 2. Somme due sur les comptes de détail (prêts) trop élevée. 3. La proportion des prêts par rapport au montant est trop élevée. 4. La proportion des soldes vs limites de crédit est trop élevée.	1. Trop de comptes renouvelables bancaires/nationaux. 2. La fiche de crédit comporte trop de demandes récentes. 3. Soldes sur les comptes renouvelables ou non sont trop élevés. 4. Une demande récente a été signalée.
Suggestions pour améliorer le pointage de chaque facteur	Oui	Oui
<b>Comparaison entre les dossiers de crédit fourni par Équifax au consommateur et à un employeur potentiel</b>		
	<b>Consommateur</b>	<b>Employeur potentiel</b>
Présentation	Claire et aérée	Très difficile à lire, moins bien organisée, titres des colonnes pas clairs.
Ordre de présentation des données	Requêtes récentes à la fin	Requêtes récentes au début
Cotes R	Non affichées	Affichées
Requêtes autres n'influençant pas le score	Oui	Non
Registre public	Cette mention apparaît.	Cette mention n'apparaît pas.

On est d'abord frappé par la divergence dans le nombre de comptes inscrits dans les dossiers obtenus par le consommateur lui-même, qui varie de plus de cinquante pour cent. Les indications relatives au nombre de comptes fermés diffèrent également. Le dossier fourni par Equifax indique par ailleurs erronément que le consommateur utilise un autre nom que le sien. Les données relatives à l'historique d'emploi manquent de clarté ou sont inexactes.

Incidentement, cet examen a permis au consommateur de constater la présence de deux consultations de son dossier de crédit auxquelles il n'avait jamais consenti: les commerçants en cause ont à cet égard manifestement enfreint la législation québécoise sur la protection des renseignements personnels.

Malgré ces divergences, les scores de crédit affichés sur les deux dossiers ne diffèrent que de neuf (9) points, ce qui n'emporte en l'occurrence aucune conséquence à l'égard du classement du consommateur. Par contre, les motifs invoqués pour justifier le score accordé varient quelque peu (encore qu'on note un thème commun).

Le dossier fourni par Equifax à l'employeur différait quant à lui quelque peu du dossier fourni quelques jours plus tôt au consommateur lui-même, tant dans la forme que dans le contenu.

En somme et bien qu'on ne puisse évidemment tirer aucune conclusion d'un cas isolé, on peut noter que les constats qui s'imposent à l'examen des dossiers de ce consommateur s'apparentent à plusieurs de ceux qui ont été faits dans l'Étude CFA, l'Étude PIRG et l'étude Avery 2004.

#### 6- quelques facteurs contributifs

Compte tenu des résultats d'un certain nombre d'études effectuées aux États-Unis au cours des douze dernières années, dont celles que nous avons succinctement résumées *supra*, ainsi que de l'expérience accumulée par les associations de consommateurs et des organismes analogues au Canada au cours de la même période, on est tenté de croire que les dossiers de crédit nord-américains contiennent assez fréquemment des erreurs, dont certaines auront un impact sur la prise de décisions relatives aux consommateurs fichés dans ces dossiers. Ces impacts seront parfois favorables au consommateur mais lui seront aussi, parfois, néfastes.

Les consommateurs ne sont cependant pas seuls touchés: les commerçants, qui recourent aux dossiers de crédit et à leurs dérivés, les scores, pour prendre des décisions d'affaire, doivent également composer avec des renseignements dont l'exactitude ne peut être tenue pour avérée. Cela compromet potentiellement la validité de leurs processus décisionnels, et donc le fonctionnement des marchés. On ne dispose cependant pas de données permettant

de quantifier cet impact. Par contre, il ne fait pas de doute que ces commerçants eux-mêmes contribuent aux difficultés dont ils sont peut-être parfois les victimes.

Les quelques études évoquées plus haut (et d'autres qui y sont recensées) obligent à conclure que les dossiers de crédit nord-américains contiennent suffisamment d'erreurs ou d'omissions pour qu'on ne puisse plus parler de cas exceptionnels. Cela laisse pendantes deux questions. D'abord, ces anomalies ont-elles des effets significatifs? Selon l'étude Avery 2004, l'impact d'une erreur isolée aura un impact variable en fonction, notamment, des autres éléments contenus au dossier; cela ne suffit cependant pas à trancher avec certitude, puisque des dossiers peuvent contenir des erreurs multiples et possiblement cumulatives. Nul ne paraît pour l'instant disposer de données qui pourraient permettre de quantifier l'effet réel des imperfections des dossiers de crédit dans les marchés nord-américains.

Ensuite, à quoi sont dues ces erreurs, et peut-on les éliminer ou, du moins, en réduire la quantité? À cet égard, l'identification des causes du relatif dysfonctionnement de ce marché axé sur la cueillette et la transmission de renseignements personnels ne paraît pas poser de problème insurmontable: les hypothèses se bousculent en effet pour expliquer pourquoi des informations sont omises ou sont erronées. Par contre, la formulation de solutions paraît plus difficile.

La plupart des analystes s'entendent: les erreurs dans les dossiers de crédit ne sont pas surtout le fait des agents de renseignements personnels. Elles résultent en large part du comportement des fournisseurs de renseignements<sup>124</sup>. Il s'agira dans certains cas d'incurie mais aussi, fréquemment, de décisions d'affaires délibérées, qui s'ajoutent toutes aux inévitables incidents administratifs, qu'on peut quant à eux écarter de la discussion.

Les renseignements inscrits dans les dossiers de crédit proviennent de milliers de fournisseurs. Certains font assurément preuve de rigueur dans leur gestion; d'autres n'y verront pas d'intérêt. Le fonctionnement de ce marché paraît en effet propre à l'apparition d'un comportement de resquilleur<sup>125</sup>: un fournisseur donné peut fort bien investir très peu dans la qualité des renseignements qu'il transmet sans être pour autant pénalisé à l'égard de la qualité des renseignements qu'il obtient à titre d'utilisateur. Il ne lui reste qu'à espérer que les autres fournisseurs ne tiennent pas tous le même raisonnement...

Qui plus est, certains fournisseurs de renseignements trouveront même un intérêt à ne pas transmettre certains renseignements, ou à les fausser. On pense par exemple ici, notamment

---

<sup>124</sup> Étude PIRG, *op. cit.*, p. 6.

<sup>125</sup> ou, en anglais, un *free rider effect*. À cet égard, Hunt, *op. cit.*, p. 20.

aux États-Unis, aux fournisseurs de crédit à risque, qui préféreront fournir le moins de données possibles à l'égard de ceux de leurs clients qui s'avèrent d'excellents débiteurs. Ils craignent en effet que leurs concurrents ciblent ces clients à la fois fiables et disposés à payer de hauts taux d'intérêt. De telles pratiques ont été vivement critiquées par les autorités états-uniennes et, notamment, par le *Comptroller of the Currency*, qui régit une bonne partie de l'industrie bancaire états-unienne, et dont les propos pourraient être qualifiés de limpides:

Two particularly objectionable practices have recently come to our attention. The first involves financial institutions that, without letting customers know about it, have stopped reporting credit lines, high credit balances, and payment records to credit bureaus. Some lenders, in particular, appear not to be reporting their payment experiences with subprime borrowers in order to protect against good customers being picked off by the competition – even though these customers may have been lured into a high-rate loan as a way of repairing a bad credit history. These high-interest borrowers may be rudely surprised when they discover that their good credit history as a subprime borrower isn't reflected in their credit files when they seek credit in the future and that they are unable to obtain better rates based on their good credit record.

Failure to report may not be explicitly illegal. But it can readily be characterized as unfair; it may well be deceptive and – in any context – it's abusive.<sup>126</sup>

---

<sup>126</sup> *Remarks by John D. Hawke, Jr., Comptroller of the Currency, Before a Conference Sponsored by The Consumer Bankers Association - Robert Morris Associates, Sa Francisco, 7 juin 1999. Pp. 2-3. On trouve le document au [www.occ.treas.gov/ftp/release/99-51a.doc](http://www.occ.treas.gov/ftp/release/99-51a.doc).*

En 2003, une grande entreprise de crédit, la société *Capital One*, aurait d'ailleurs admis qu'elle omettait régulièrement d'indiquer le montant de crédit autorisé à l'égard de ses clients dans les données qu'elle fournissait aux agents de renseignements personnels<sup>127</sup>, entraînant de ce fait la réduction de leur score<sup>128</sup>.

Ces pratiques d'omission peuvent manifestement être reliées à plusieurs des problèmes de qualité des données identifiés dans les études résumées *supra*. D'autres difficultés sont attribuables au fait que de nombreux créanciers ne fournissent pas de renseignements aux agents de renseignements personnels<sup>129</sup>. Les petits propriétaires fonciers, par exemple, ne participent généralement pas à ce marché, du moins à titre de fournisseurs. Alors que, pour des millions de personnes aux États-Unis comme au Canada, le loyer pourrait bien être la dette acquittée le plus fidèlement, en raison des conséquences graves associées à une cessation de paiement, cette indication de la capacité de payer des consommateurs ne figure pour l'instant pratiquement nulle part.

Comme on l'a déjà noté, l'exactitude des données fournies à un agent de renseignements personnels est également tributaire du moment où elles sont saisies et communiquées. L'inscription au dossier de crédit relative à un contrat de crédit variable, pour un mois donné, pourrait bien indiquer que le crédit disponible est utilisé à plus de quatre-vingt-dix pour cent (90%) simplement parce que le consommateur concerné a effectué un achat important (ou pris des vacances à l'étranger) et que la donnée transmise reflète l'état du compte avant même que la facture mensuelle ait pu être expédiée au consommateur et qu'il ait pu l'acquitter.

S'ajoutent à ces difficultés les aléas de la vie. Le nom, par exemple, ne constitue pas un identifiant aussi stable qu'on voudrait le croire. Il peut changer à l'occasion de transformations des relations familiales, en cas de mariage, de divorce ou de viduité, par exemple. Certains noms comportent par ailleurs des variations et la recension de toutes les affaires de l'un des auteurs de cette étude indiquerait sans doute qu'il est connu ici sous «St Amant», ailleurs sous «St-Amant» et parfois sous «Saint-Amant»<sup>130</sup>, sans qu'il ait toujours de contrôle sur les graphies choisies par

---

<sup>127</sup> Étude PIRG, *loc. cit.* La société Capital One est l'un des principaux émetteurs de cartes de crédit aux États-Unis.

<sup>128</sup> À l'égard de cet effet, cf. Étude Avery 2004, *op. cit.*, pp. 311, 316-317.

<sup>129</sup> Avery 2004, *op. cit.*, p. 301.

<sup>130</sup> sans parler des cas où, malgré des tentatives de correction, on trouve aussi «St Amand» ou d'autres variantes comportant un «d» final.



les commerçants pour l'identifier. Il peut en résulter des dossiers de crédit fragmentaires ou des duplications<sup>131</sup>. Des changements d'adresse pourront entraîner des difficultés similaires.

Pour compliquer encore les choses, une même dette pourra faire l'objet de traitement par plusieurs intervenants. Le créancier original peut en effet céder sa créance à un tiers qui, lui, dans le cours des affaires, aura recours à un agent de recouvrement en raison de retards de paiement importants. Si l'affaire se termine devant les tribunaux, on pourrait fort bien trouver dans un dossier de crédit quatre (4) inscriptions qui visent toutes la même dette, mais qui persisteront toutes parce que les mises à jour sont parfois moins qu'exhaustives. Plus généralement, aux États-Unis, les pratiques des agents de recouvrement seraient par exemple relativement incohérentes<sup>132</sup>.

Une autre source d'erreurs croît présentement à un rythme alarmant: les vols d'identité entraînent l'inscription de données sous le nom d'un consommateur qui ne correspondent en rien à son comportement, mais bien à celui d'un usurpateur prodigue sans bornes. Bien que l'industrie fasse depuis quelques années des efforts importants pour déceler ces cas et pour simplifier le nettoyage des dossiers de crédit à la suite d'un vol d'identité, la remise en état du consommateur peut prendre des mois, sinon des années, pendant lesquelles son dossier de crédit demeurera entaché par des opérations avec lesquelles il n'a rien à voir.

Par ailleurs et bien qu'ils effectuent certaines vérifications sommaires, les agents de renseignements personnels n'utilisent pas de mécanisme systématique et rigoureux de contrôle de la qualité des données qui leur sont fournies. À leur décharge, il faut reconnaître que la mise en place de tels mécanismes serait complexe et onéreuse, en plus de soulever des questions importantes en matière de protection des renseignements personnels, auxquelles on reviendra à la section II-D 5) c) i). Il n'en résulte pas moins que la qualité des renseignements disponibles dépend essentiellement de la bonne volonté et de la compétence des fournisseurs de données.

Ces derniers ne font par ailleurs l'objet d'aucune obligation positive de communiquer des renseignements à des agents de renseignements personnels; rien ne vient non plus baliser les fautes par omission. Par contre et depuis 1996, la législation fédérale états-unienne impose aux fournisseurs certaines obligations en matière d'exactitude des renseignements fournis, auxquelles on revient à la section II-D 5) a) i).

---

<sup>131</sup> Avery 2004, *loc. cit.*

<sup>132</sup> *Ibid.*, p. 306.

La vérification de l'exactitude des dossiers de crédit incombe donc en large part aux consommateurs qu'ils concernent, ce qui soulève une autre série de difficultés. Pour effectuer un contrôle, il faut d'abord que les consommateurs requièrent et examinent leur dossier. La formalité peut paraître laborieuse à de très nombreux consommateurs: rappelons que près de la moitié de la population canadienne éprouve de la difficulté à lire et comprendre des textes simples<sup>133</sup>. Elle semblera aussi sans objet, à moins que le consommateur s'apprête à faire des démarches pour obtenir du crédit, par exemple; cet individu ne songera cependant peut-être pas à vérifier son dossier de crédit au moment où il cherche de l'assurance de dommages ou postule pour un emploi. Y penserait-il qu'il devra encourir des frais pour consulter son dossier s'il veut le mettre à jour plus d'une fois par année.

Par ailleurs et au Canada, il devra, s'il constate des erreurs, s'adresser aux créanciers qui auraient fourni des indications inexactes ou incomplètes et le processus de correction peut s'avérer aussi ardu que prolongé. En cas d'erreurs apparemment mineures, le consommateur pourra choisir de ne pas intervenir, sans qu'il mesure nécessairement bien les répercussions d'une anomalie qui lui semblera de peu d'importance sur le score de crédit qui servira plus tard à prendre une décision le concernant (et dont il ignorera souvent l'existence). Le consommateur canadien diligent devra d'autre part vérifier son dossier de crédit auprès des deux principaux agents de renseignements personnels et, possiblement, d'autres agents jouant un rôle dans son marché local ou régional.

S'ajoute à ces inconvénients pratiques la difficulté conceptuelle que le consommateur ne verra objectivement aucun intérêt économique à requérir la correction d'erreurs qui l'avantage. Cette lacune fondamentale du mécanisme d'auto-vérification joue évidemment contre les créanciers potentiels, qui pourraient dès lors sous-estimer le risque associé à un individu. Comme l'indiquent des auteurs,

The research here highlights the importance of data reporters' supplying complete information in a timely manner. How such reporting can be fully achieved in a voluntary system is unclear. The current system relies heavily on consumers to identify and dispute "incorrect" or

---

<sup>133</sup> *Lire l'avenir: un portrait de l'alphabétisme au Canada*. Ottawa, Statistique Canada, Développement des ressources humaines Canada, Secrétariat national à l'alphabétisation, 1996. No 89-551-XPF au catalogue de Statistique Canada. Pp. 19, 24.

missing items in their credit reports. One problem with this approach is that consumers have no incentive to challenge information that is favorable to them, even if it is in error.<sup>134</sup>

En somme, ni les fournisseurs de données, ni les consommateurs ne voient toujours d'intérêt à assurer l'exactitude de tous les renseignements que veulent obtenir les utilisateurs de données. Il ne faut donc pas s'étonner que les dossiers paraissent moins que parfaits.

### C- La validité logique

#### 1- le forage de données

L'établissement de scores de crédit relève du forage de données<sup>135</sup> et il en utilise les outils. Il faut donc d'abord cerner en quoi consiste génériquement le forage de données.

On recourt au forage de données dans des cas où on dispose de très grandes quantités d'informations et où on veut déceler des tendances ou des corrélations non identifiées *a priori*. On combinera à cette fin divers types de variables et on se servira de méthodes d'analyse de pointe.

Le forage de données se distingue de l'analyse statistique traditionnelle à certains égards. D'abord, on utilisera fréquemment l'ensemble des données relatives à un problème, et non pas seulement un échantillon dont on entend tirer des conclusions pouvant être extrapolées à toute la population visée. Le caractère extrêmement inductif<sup>136</sup> de la technique comporte par ailleurs le risque qu'on décèle des corrélations apparentes qui sont en fait inexistantes ou qui ne constituent

---

<sup>134</sup> Avery 2004, *op. cit.*, p. 321.

<sup>135</sup> Jonathan, Philip; Guarch, Soledad. *Data Mining: Review, Potential & Applications*. On trouve ce document non daté au [www.rhoslwyn.btinternet.co.uk/DataMining.htm](http://www.rhoslwyn.btinternet.co.uk/DataMining.htm). Les auteurs travaillaient à l'époque de la rédaction au Service des statistiques et de l'évaluation de risque de Shell Research Ltd. au Royaume-Uni.

<sup>136</sup> Rappelons qu'on entend par «induction» un processus mental par lequel on passe des cas particuliers à l'établissement d'une règle générale; on entend par «déduction» le processus inverse, où l'application de la règle générale permet de résoudre un cas particulier.

pas des outils prédictifs fiables: le contrôle rigoureux de la validité des conclusions d'une activité de forage de données paraît par conséquent impératif<sup>137</sup>.

Par ailleurs et tout comme en analyse statistique, la qualité des données jouera évidemment un rôle essentiel dans la validité des résultats. L'exclusion de certaines informations ou des phénomènes faussant la collecte auront un impact important sur les résultats, tout comme l'usage de catégories de classement des données ambiguës<sup>138</sup>.

Le forage de données fait appel tant aux statistiques qu'aux travaux de recherche dans des domaines comme l'intelligence artificielle ou l'identification de tendances. Il requiert en général des ressources informatiques considérables et l'accès à des bassins de données de grande ampleur: des émetteurs de cartes de crédit traitant des dizaines de millions d'opérations par année ou un détaillant comme Wal-Mart, qui traite plus de dix milliards d'opérations de vente par année, utiliseront des techniques de forage de données pour découvrir des tendances dans les comportements des consommateurs ou pour assurer une gestion fine de leurs inventaires, par exemple. Cela dit, tous n'utilisent pas précisément les mêmes méthodes, et leurs choix pourront comporter certains impacts.

## 2- l'impact des méthodes

De nombreuses méthodes d'établissement des scores de crédit ont été mises au point au cours des dernières années et les recherches se poursuivent, à la fois pour raffiner ces méthodes et pour en mettre au point d'autres, qui fourniraient de meilleurs résultats. L'examen de certaines recherches publiées dans le cadre de ces travaux permet d'évaluer où en est la science dans ce domaine. Comme on l'a noté *supra*, il existe peu d'études visant directement les scores de crédit utilisés en matière de consommation<sup>139</sup>; l'évaluation de processus similaires comporte cependant aussi un certain intérêt. On procédera donc ici à une recension sommaire et très partielle d'analyses d'experts et de publications à caractère scientifique qui se sont penchées sur le fonctionnement des scores de crédit au cours de la dernière décennie, afin de mieux comprendre les paramètres qui permettent d'en évaluer l'efficacité.

---

<sup>137</sup> Jonathan *et al.*, *op. cit.*

<sup>138</sup> *Ibid.*

<sup>139</sup> et surtout très peu d'études évaluant l'efficacité des scores effectivement utilisés dans le marché, et non des algorithmes de même nature, mais possiblement différents et élaborés par des chercheurs indépendants.

Avant qu'on recoure aux scores de crédit, les institutions financières prenaient leurs décisions en matière de prêt, par exemple, en procédant à une étude relativement subjective du dossier d'un consommateur, en prenant en compte le contenu du dossier de crédit. Quand, en 1992, Freddie Mac a publié les résultats d'une étude qui démontrait que le score de crédit générique FICO constituait un outil prédictif au moins aussi fiable que ces méthodes coûteuses et laborieuses en matière de cessation de paiements hypothécaires, la crédibilité des scores s'est accrue significativement<sup>140</sup>. Le résultat n'en paraissait pas moins étonnant à l'époque:

The finding that credit bureau scores are strong predictors of mortgage default was somewhat surprising because these scores are generic – designed to be predictive of consumer default risk, using large nationwide samples of credit data alone (e.g., the now well-known FICO score is most predictive of 90 or more days delinquency on an account).

Depuis cette époque, diverses méthodes visant à formuler des modèles prédictifs de plus en plus efficaces ont été examinées; certaines ont vite été écartées, tandis que d'autres font toujours l'objet de recherches et de perfectionnements<sup>141</sup>.

Straka<sup>142</sup> synthétise par ailleurs en un tableau une série d'études relatives à des prêts consentis par Freddie Mac en 1990 et 1991 pour comparer les taux de délinquance, en prenant en compte l'état du marché au moment du prêt, le ratio entre la valeur du prêt et celle de l'actif et le score de crédit de l'emprunteur au moment du prêt. On peut reformuler les résultats obtenus comme ceci:

### **Tableau 5**

#### **Taux de cessation de paiement selon le score FICO et le ratio des valeurs du prêt et de l'actif («RV»)**

---

<sup>140</sup> Straka, *op. cit.*, p. 210.

<sup>141</sup> *Ibid.*, pp. 213-216.

<sup>142</sup> qui était *director of consumer modeling* à Freddie Mac au moment de la publication de l'article.

**dans des marchés immobiliers vigoureux ou anémiques<sup>143</sup>**

score	marché anémique		marché vigoureux	
		RV élevé	total	RV élevé
total	760 +	4,95	0,98	0,00
0,00				
0,12	700-759	8,40	2,48	0,38
0,60	620-699	21,29	8,02	0,95
1,00	- 620	35,17	16,88	1,60

On constate de toute évidence une croissance importante du taux de cessation de paiement à mesure que le score de crédit de l'emprunteur diminue, ce qui paraît démontrer le potentiel prédictif de l'instrument, et c'est là l'objet de la démonstration de l'auteur. L'observateur ne peut cependant qu'être frappé par une autre corrélation qui ressort de ces données et qui paraît beaucoup plus forte: la vigueur du marché au moment où le prêt a été consenti paraît plus déterminante que le score de crédit, et peut-être même que le ratio entre la valeur du prêt et la valeur de l'actif hypothéqué. Cet aspect des résultats ne fait malheureusement pas l'objet d'une analyse de la part de l'auteur.

M. Straka rappelle d'autre part les résultats d'une étude effectuée par Freddie Mac en utilisant des données de 1993 et 1994, période où l'institution et ses mandataires recouraient encore aux méthodes traditionnelles d'autorisation de crédit, mais commençaient également à utiliser les scores. Trois ans après le décaissement des prêts, non seulement les résultats indiquaient-ils que les scores de crédit prédisaient adéquatement le risque d'incident de paiement, mais ils démontraient aussi que l'évaluation du risque grâce au score s'avérait

---

<sup>143</sup> Straka, *op. cit.*, p. 212. Le tableau synthétise des données relatives à plusieurs échantillons d'emprunteurs ayant obtenu du crédit en 1990 et 1991 et évalue le taux de cessation de paiement en 1995. Le total des dossiers compris dans ces échantillons excède 120 000. Les taux comparatifs de cessation de paiements sont établis en posant une valeur de 1,00 pour les débiteurs ayant emprunté dans un marché vigoureux et dont le score est inférieur à 620.

beaucoup plus efficace au plan prédictif que les méthodes éprouvées, utilisées par des analystes de crédit que l'auteur ne manque pas d'égratigner:

Review underwriter ratings that took six months to complete performed not much better (if better) than flipping coins.<sup>144</sup>

Dans un autre registre, certaines méthodes visant à établir la probabilité de faillites d'entreprises s'apparentent étroitement à celles utilisées pour déterminer des scores de crédit dans le domaine de la consommation<sup>145</sup>: on peut donc tirer quelques indications d'études comparatives dans ce domaine. Il s'avère que l'exactitude des prédictions varie d'environ soixante-six pour cent (66,11%) à près de quatre-vingt-douze pour cent (91,7%), selon la méthode utilisée, l'horizon pris en compte et diverses autres variables<sup>146</sup>.

Par delà le détail des résultats recensés dans cette étude, deux éléments sautent immédiatement aux yeux: le choix de la méthode utilisée constitue une variable hautement importante dans la fiabilité des scores établis, et aucun score ne s'approche même d'un résultat parfait: dans la dizaine d'études comparatives recensées par Atiya et à l'égard desquelles il fournit un aperçu des résultats, le pourcentage moyen d'exactitude des prédictions paraît se situer dans l'ordre de quatre-vingt pour cent<sup>147</sup>. La méthode utilisée par l'auteur lui-même à l'égard d'un échantillon de neuf cent onze (911) entreprises lui a donné, selon la variable mesurée, des taux d'exactitude oscillant entre quatre-vingt-un (81,46%) et quatre-vingt-neuf pour cent (89,41%)<sup>148</sup>.

Les diverses méthodes sur lesquelles on peut fonder un modèle comportent toutes leurs limites. Par exemple, des auteurs proches du milieu bancaire font observer que l'analyse de

---

<sup>144</sup> *Ibid.*, p. 219 (note infrapaginale omise).

<sup>145</sup> Nous prenons ici en compte les difficultés méthodologiques attribuables à la plus petite taille de la population d'entreprises en faillite dans l'établissement de scores fiables dans ce domaine, comparativement à la taille de la population de consommateurs en Amérique du nord.

<sup>146</sup> Atiya, Amir. *Bankruptcy Prediction for Credit Risk Using Neural Networks: A Survey and New Results*. IEEE Transactions on neural networks vol. 12, no 4 (2001) 929-935. On trouve notamment l'étude au [www.alumnus.caltech.edu/~amir/bankr.pdf](http://www.alumnus.caltech.edu/~amir/bankr.pdf).

<sup>147</sup> *Ibid.*, p. 931.

<sup>148</sup> *Ibid.*, p. 933.

«survie statistique» fait notamment en sorte que les relations entre les variables paraissent linéaires<sup>149</sup> et que la marge d'erreur augmente très rapidement à l'égard des observations qui se situent à la marge<sup>150</sup>, difficultés que n'atténue pas entièrement le recours à des réseaux neuronaux<sup>151</sup>. Ces chercheurs ont réalisé une étude en se fondant sur un ensemble de quinze mille (15 000) observations, en utilisant quatorze (14) variables, pour comparer deux (2) modèles<sup>152</sup>, dont un utilisant un réseau neuronal. Les auteurs ont mesuré quatre comportements: la cessation de paiement et le paiement anticipé au cours des douze premiers mois d'un prêt ou au cours de la seconde année. À titre illustratif, retenons ici les résultats relatifs à la cessation de paiement au cours des douze premiers mois du prêt<sup>153</sup>:

**Tableau 6**  
**Comparaison de deux modèles de score**  
**avec les observations réelles et une dérivation à l'égard de**  
**la prévalence des cas de cessation de prêt**  
**dans les 12 premiers mois d'un prêt<sup>154</sup>**

	comportement <sup>155</sup>	Réel	Logit
Cox	RN <sup>156</sup>		

<sup>149</sup> ce qui peut ne pas correspondre à la réalité observée.

<sup>150</sup> Pour reprendre la formulation des auteurs, on constate d'*extreme hazard rates for outlying observations*.

<sup>151</sup> Baesens *et al.*, *op. cit.*, p. 7 à l'égard des limitations.

<sup>152</sup> que nous ne décrivons pas ici en détail: on trouvera un peu plus d'information à cet égard dans Baesens *et al.*, *ibid.*

<sup>153</sup> Les résultats à l'égard des trois autres comportements sont analogues.

<sup>154</sup> Baesens *et al.*, *op. cit.*, p. 17.

<sup>155</sup> On entend par «Bon prédit bon» un consommateur qui a effectivement versé toutes ses mensualités, ou dont les modèles projettent qu'il serait un bon débiteur; par «Bon prédit mauvais», un consommateur qui a payé toutes ses mensualités mais que les modèles caractérisent comme un mauvais payeur potentiel; par «Mauvais prédit bon» un consommateur qui a cessé de payer ses mensualités, mais que les modèles caractérisent comme un bon payeur potentiel; et par «Mauvais prédit mauvais», bien sûr, un consommateur en cessation de paiement dont les modèles prédisaient ce fâcheux comportement.



677	Bon prédit bon	4 208	3 688	3 683	3
531	Bon prédit mauvais	–	520	525	
531	Mauvais prédit bon	–	520	525	
261	Mauvais prédit mauvais	792	272	267	

Dans l'échantillon observé, quatre-vingt quatre pour cent (84,16%) des emprunteurs avaient été de «bons» débiteurs pendant la période analysée et avaient versé toutes leurs mensualités. Les modèles de score prédisent tous deux des taux de succès d'environ soixante-treize pour cent (73%). En particulier, ils prédisent tous deux qu'un peu plus de dix pour cent (10%) de l'échantillon seraient de mauvais payeurs, alors qu'ils se sont avérés des débiteurs irréprochables. Qui plus est, la même proportion des emprunteurs, qui se sont avérés un mauvais risque de crédit, auraient été classés comme bons débiteurs par les deux modèles. En somme, plus de vingt pour cent (20%) des prédictions des deux modèles ne correspondent pas au comportement réel des consommateurs en cause. Si un créancier s'en était remis strictement à ces outils d'évaluation pour choisir ses cocontractants, il aurait refusé des prêts à de bons clients et il en aurait accordé à de mauvais.

Cela dit et quand les auteurs comparent les résultats obtenus par les deux modèles à l'égard des quatre comportements examinés, ils constatent que le modèle «RN» prédit mieux les cas de remboursement anticipé, mais que sa supériorité à l'égard de l'autre modèle en ce qui a trait aux cas de cessation de paiement est moins nette: ils recommandent par conséquent d'utiliser conjointement les deux modèles<sup>157</sup>. C'est là indiquer que les divers modèles ne sont peut-être pas universellement excellents, et donc que le choix des modèles peut avoir un impact sur les résultats obtenus.

---

<sup>156</sup> La colonne «Réel» reflète les résultats effectivement observés; la colonne «Logit» répartit certains des résultats réels à des fins de comparaison; les colonnes «Cox» et «RN» (pour «réseau neuronal») présentent les résultats obtenus avec deux modèles d'analyse.

<sup>157</sup> Baesens *et al.*, *op. cit.*, p. 19.

Cette conclusion est renforcée par une autre étude qui a comparé le potentiel prédictif de quatre grands types de modèles<sup>158</sup> et a décelé des variations importantes dans les résultats obtenus<sup>159</sup>. On retiendra de cette étude une citation, puis la conclusion générale. Quant à la citation, elle a trait à l'efficacité d'un type de réseau neuronal, les réseaux neuronaux constituant présentement l'une des tendances de pointe dans la conception de modèles de score:

Neural networks can be interpreted as mathematical representations inspired by the functioning of the human brain. The Multilayer Perceptron (MLP) neural network is a popular neural network for both regression and classification and has often been used for bankruptcy prediction and credit scoring in general, see, e.g. [...]. Although there exist good training algorithms, like Bayesian inference, to design the MLP, there are a number of drawbacks like the choice of the architecture of

---

<sup>158</sup> On nous permettra ici de ne pas chercher à traduire les termes techniques utilisés pour décrire ces 4 méthodes, soit celles des *least square support value machines*, de l'*ordinary least square regression*, de l'*ordinal logistic regression* et des *multilayer perceptrons*: Les modèles ont été testés sur des indicateurs de la santé financière de 831 institutions financières et les résultats quantitatifs ne peuvent donc pas être transposés à l'évaluation des scores de crédit de consommation; la conclusion voulant que des méthodes différentes mènent à des résultats d'une fiabilité variable paraît toutefois transposable quant à elle, les modèles étant fondés sur les mêmes types d'algorithmes dans les deux cas.

<sup>159</sup> Van Gestel, Tony; Baesens, Bart; Garcia, Ir. Joao; Van Dijcke, Peter. *A Support Vector Machine Approach to Credit Scoring*. Les modalités de publication de l'étude ne sont pas indiquées sur le document, qui n'a cependant pas été écrit avant 2002 puisqu'il renvoie à des communications datant de novembre 2002. Comme on l'a noté *supra*, M. Van Gestel est associé au groupe Dexia, tout comme d'ailleurs MM. Garcia et Van Dijcke, tandis que M. Baesens est associé à l'Université de Louvain. Les auteurs signalent que les résultats publiés proviennent en grande partie d'une recherche sur la modélisation de scores de crédit pour le groupe Dexia, un groupe financier européen important, qui dessert principalement la France et la Belgique. On trouve le texte de l'étude au [www.geocities.com/joaogarcia18/BANKFINVer4.pdf](http://www.geocities.com/joaogarcia18/BANKFINVer4.pdf).

the MLP and the existence of multiple local minima, *which implies that the results may not be reproducible.*<sup>160</sup>

Notons que les algorithmes bayésiens sont fréquemment évoqués dans les diverses études publiées à l'égard des scores de crédit. Notons surtout le dernier passage de cette citation, qui paraît indiquer que les résultats de divers traitements d'une même série de données avec le même modèle peuvent fournir des résultats différents ou que de légères variations dans le modèle peuvent aussi avoir un effet mesurable sur les résultats. Cette constatation devrait inciter à une certaine prudence à l'égard du niveau de confiance que peuvent inspirer les méthodologies entourant l'établissement des scores de crédit.

À l'issue de leur analyse comparative, les auteurs de cette étude concluent par ailleurs que les diverses méthodes fournissent, à l'égard d'un échantillon donné, des résultats de qualité variable, ajoutant que la qualité des prédictions varie également selon la catégorie de scores. Pour reprendre leurs propres termes,

The test set results clearly indicate the SVM methodology yields significantly better results on an out of sample test set. A key finding is that the good performance is consistent on all considered rating categories.<sup>161</sup>

En somme, les résultats d'un processus d'établissement de scores peuvent être relativement sensibles à la méthodologie utilisée, au type de modèle auquel on a recours.

### 3- l'impact des échantillons

Le concept même des scores de crédit repose sur l'hypothèse que l'analyse des comportements passés d'un groupe de consommateurs permet dans une certaine mesure de prédire le comportement prospectif d'un autre groupe (et, par extension, d'une personne se trouvant dans ce dernier). Si, dans le passé, les gens qui déménagent fréquemment, par exemple, ont eu tendance à être des débiteurs moins fiables, on présume que les gens dont on constatera dans les cinq prochaines années qu'ils ont déménagé souvent seront perçus comme

---

<sup>160</sup> *Ibid.*, début de la section II.2 (nos italiques; la portion omise dans la citation n'est qu'un renvoi bibliographique à l'étude d'A.F. Atiya évoquée *supra* dans ces lignes).

<sup>161</sup> *Ibid.*, section V. On entend par «SVM» la méthodologie *support value machine*.

comportant un risque et, par conséquent, cela contribuera en pratique à abaisser le score de Mme Tremblay qui a déménagé trois fois au cours des quatre dernières années<sup>162</sup>.

Cette hypothèse recèle deux difficultés, l'une conceptuelle et l'autre, pratique. Quant à cette dernière et si on veut, par exemple, prédire des comportements de paiement sur une période de vingt-cinq (25) ans (comme en matière de crédit hypothécaire), il faut disposer de données rétrospectives sur une période aussi longue<sup>163</sup>, sans quoi on tombe dans la spéculation pure. De telles données ne sont pas toujours facilement disponibles. Ensuite, au plan conceptuel, l'utilité de ces données repose sur la conviction que les comportements sont relativement statiques dans le temps, ce qui pourrait ne pas être le cas. Les populations changent, les comportements aussi, en raison de facteurs comme les variations de l'état de l'économie, l'évolution des méthodes de marketing ou même les fluctuations saisonnières<sup>164</sup>. Il faut donc extrapoler les tendances, les divers modèles utilisés pour construire des scores s'y prêtant inégalement bien<sup>165</sup>. Pour les auteurs, cela rend peut-être aléatoire l'extension d'un modèle qui a fait ses preuves dans un contexte donné à un autre contexte, à un autre ensemble de données<sup>166</sup>.

#### 4- l'impact des variables

Le choix des variables retenues dans l'algorithme visant à établir un score de crédit influencera aussi les résultats, et parfois de manière notable. Une étude publiée en 2000 a permis de valider un algorithme en utilisant un échantillon de plus de six mille (6 672) dossiers de prêt fournis par une banque française (dont quatre cents prêts en recouvrement) traité avec un jeu de vingt-quatre (24) variables et un groupe contrôle (fourni par la même institution) constitué de plus de deux mille (2 158) dossiers<sup>167</sup>. L'examen des résultats d'une analyse discriminante logistique semi-paramétrique permet aux auteurs de conclure que, si toutes les variables ont une

---

<sup>162</sup> Et ce, quelles que soient les circonstances qui ont pu la contraindre à changer de domicile.

<sup>163</sup> Hand, David J.; Vinciotti, Veronica. *Building scorecards for today's consumers*. Présentation à la conférence d'Édimbourg, septembre 2003. P. 2. Le Pr Hand travaille à l'*Imperial College* de Londres et compte à son actif de nombreuses publications à l'égard des scores de crédit. Le Pr Vinciotti oeuvre à l'Université Brunel. On trouve la communication au [www.cre.ems.ed.ac.uk/conference/presentations/hand-vinciotti.pdf](http://www.cre.ems.ed.ac.uk/conference/presentations/hand-vinciotti.pdf).

<sup>164</sup> *Ibid.*, p. 4.

<sup>165</sup> *Ibid.*, pp. 12 ss.

<sup>166</sup> *Ibid.*, p. 36.

<sup>167</sup> Müller *et al.*, *op. cit.*

influence sur le score obtenu à l'égard de chaque dossier, la présence d'une variable précise<sup>168</sup> dans diverses variantes du modèle analytique utilisé améliore significativement la capacité prédictive. *A contrario*, l'absence de cette variable aurait vraisemblablement réduit cette capacité. L'efficacité d'un modèle donné ne pourrait donc être évaluée précisément qu'en connaissant les variables auxquelles il fait appel.

L'impact du choix des variables est également illustré par une étude réalisée dans le contexte de l'ouverture des marchés financiers au sein de l'Union européenne: il s'agissait de déterminer dans quelle mesure un modèle générique, appliqué aux populations de divers États, se comportait mieux que des modèles spécifiquement adaptés à la situation dans chacun de ces États<sup>169</sup>. Les résultats ne manquent pas d'intérêt. Les chercheurs ont utilisé un échantillon de données fourni par *a major international credit scoring consultancy* (non identifiée dans l'étude) et avaient trait à l'émission d'une carte de crédit donnée à des consommateurs provenant de Belgique, des Pays-Bas et de la République fédérale d'Allemagne. L'étude visait à comparer les résultats de trois modèles nationaux d'une part, et d'un modèle générique d'autre part. Les échantillons nationaux totalisaient plus de trois cent mille (312 852) consommateurs; les périodes d'origine des dossiers examinés variaient toutefois quelque peu et le nombre de variables pris en compte pour les populations nationales allait de trente-huit (38) pour les consommateurs belges à soixante-quinze (75) pour les consommateurs allemands.

Une première constatation découle inévitablement de ce dernier élément: les pratiques nationales (et, parfois, le droit applicable) induisent des écarts quant aux données qui peuvent faire l'objet d'une modélisation. Les résultats obtenus à l'égard des trois échantillons nationaux indiquent d'ailleurs que les variables les plus significatives au plan prédictif varient considérablement, comme l'indique cet extrait d'un tableau où on recensera ici les cinq (5) variables les plus prédictives dans chaque État:

**Tableau 7**  
**Variabes les plus efficaces au plan prédictif**

---

<sup>168</sup> mais malheureusement non identifiée précisément, outre l'appellation «X5».

<sup>169</sup> Andreeva, Galina; Crook, Jonathan; Ansell, Jake. *Credit Scoring in the Context of the European Integration: Assessing the Performance of the Generic Models*. Communication à la conférence d'Édimbourg. On trouve le texte de la communication au [www.cre.ems.ed.ac.uk/conference/presentations/andreeva-crook-ansell.pdf](http://www.cre.ems.ed.ac.uk/conference/presentations/andreeva-crook-ansell.pdf).

à l'égard d'échantillons de trois États européens<sup>170</sup>

RFA	Rang	Belgique	Pays-Bas
1	occupation	business type	time at address
2	business type	telephone	spouse age
3	goods price	goods code	applicant's age
4	residential status	marital status	time on job
5	time on job	applicant's age	occupation

Deux conclusions s'imposent à la lecture de ces résultats: les facteurs les plus prédictifs paraissent varier très considérablement selon l'État et la nature des corrélations peut susciter à l'occasion une certaine perplexité. Par exemple, la nature de l'emploi occupé constitue la variable la plus significative en Belgique mais elle vient au cinquième rang en république fédérale d'Allemagne<sup>171</sup> et au sixième rang aux Pays-Bas. L'âge du conjoint et le fait d'être branché ou non au réseau téléphonique paraissent d'autre part des facteurs prédictifs auxquels on n'aurait pas spontanément pensé, tandis que des variables comme le statut marital peuvent soulever des questions liées au caractère juridiquement discriminatoire des facteurs d'évaluation retenus.

Les trois modèles nationaux construits en utilisant ces variables ont par ailleurs affiché des taux de succès prédictifs légèrement différents, et très légèrement inférieurs à la variante la plus performante du modèle générique testé dans le cadre de l'étude. Sommairement, ces résultats<sup>172</sup> ont été les suivants:

modèle générique	0,746
Belgique	0,707

<sup>170</sup> *Ibid.*, tableau 4 (extrait). On a conservé la nomenclature anglophone des catégories pour éviter tout risque d'erreur de traduction.

<sup>171</sup> La variable *business type* paraît être également reliée à l'emploi occupé et pourrait renvoyer aux situations où une personne est un travailleur autonome ou un entrepreneur, mais l'analyse dans l'étude manque de clarté à cet égard. Si c'est le cas, ce facteur prendrait de l'importance aux Pays-Bas, mais plus encore en Belgique et il conserverait un niveau de pertinence limité à l'égard des consommateurs allemands.

<sup>172</sup> *Ibid.*, tableau 5 (extrait). Les résultats mesurent l'aire sous la courbe tracée par la proportion des «bons» consommateurs correctement classés en regard de la proportion des «mauvais» consommateurs mal classés. Un nombre plus élevé indique un meilleur résultat.

Pays-Bas	0,780
RFA	0,739

Il semble donc que, comme le concluent les auteurs,

The results indicate that the generic models perform well, showing only minor loss in the quality of prediction as compared to national models.

[...]

Overall, it is possible to conclude that incorporating additional information into the models increases their predictive ability, which is especially evident for the Netherlands and Germany [...]. On the contrary, the difference between generic and national models built on the same set of characteristics is less pronounced. So the major difference between generic and customised models stems from the scope of information available for analysis rather than from different grouping and weighting of similar characteristics.<sup>173</sup>

Plus généralement se pose par conséquent la question de l'efficacité de modèles génériques tels que FICO, comparativement à des modèles spécialisés mis au point pour répondre aux besoins particuliers d'une entreprise. Dans le passé, les études publiées ont fourni des indications contradictoires à cet égard, mais semblaient donner l'avantage aux modèles spécialisés, la qualité des modèles génériques paraissant toutefois augmenter avec le temps<sup>174</sup>. Cela dit, il paraît relativement clair que le choix des variables joue un rôle important dans l'efficacité d'un modèle servant à établir des scores.

##### 5- la capacité prédictive

---

<sup>173</sup> *Ibid.*, section 4.

<sup>174</sup> *Ibid.*, section 1, *in fine*.

Plus récemment, le bureau de l'inspecteur général du *Department of Housing and Urban Development* des États-Unis s'est penché sur les pratiques d'évaluation des dossiers d'emprunt hypothécaire assurés par la *Federal Housing Administration* (ou «FHA»)<sup>175</sup>. La FHA n'utilise apparemment pas les scores de crédit pour évaluer l'acceptabilité ou l'assurabilité de prêts hypothécaires. Le bureau de l'inspecteur général a analysé un échantillon statistique de mille cent quatre-vingts (1 180) dossiers afin d'établir si la prise en compte de divers facteurs pouvait permettre d'améliorer le rendement du portefeuille de l'institution et a conclu qu'aucun des facteurs qu'il a examinés n'avait un meilleur potentiel prédictif de difficultés de paiement que le score de crédit FICO.

Plus précisément, l'inspecteur disposait d'un score de crédit relatif à mille quatre-vingt-seize (1 096) des 1 180 dossiers examinés. Alors que les emprunteurs dont le score se situait sous la barre des 620 constituaient à peine le quart (24,7%) du sous-échantillon doté d'un score, ces consommateurs ont donné lieu à près de la moitié (47,1%) des cas de difficultés de paiement recensés et à plus de la moitié (58,1%) des réclamations reçues par la FHA afin d'indemniser le créancier hypothécaire pour cause de non-paiement<sup>176</sup>. À première vue, le score paraît par conséquent constituer un facteur prédictif important.

L'examen plus attentif des données relevées par l'inspecteur général oblige toutefois à nuancer quelque peu ce constat, comme l'indique ce tableau:

**Tableau 8**  
**Corrélation entre les scores de crédit et**  
**le comportement de débiteurs hypothécaires**  
**dans un échantillon<sup>177</sup>**

Score	# prêts	%	# incidents	%	réclamations	% <sup>178</sup>
780 +	11	1,0	–	0,0	–	0,0
745-780	82	7,5	1	1,2	–	0,0

<sup>175</sup> HUD, *op. cit.*

<sup>176</sup> *Ibid.*, p. iii.

<sup>177</sup> *Ibid.*, p. 7.

<sup>178</sup> On entend ici par «score», bien sûr, le score obtenu, par «# prêts» le nombre de prêts dans chaque tranche de score, par «# incidents» le nombre de cas d'incidents de paiement, par «réclamations» le nombre de réclamations adressé à la FHA et par «%» dans tous les cas le pourcentage du nombre d'éléments dans la colonne précédente en fonction du total.



690-745	279	25,5	13	4,7	6	2,2
620-690	453	41,3	49	10,8	9	2,0
560-620	233	21,3	43	18,5	17	7,3
- 560	38	3,5	13	34,2	4	10,5
Total	1 096	100,0	119	10,9	36	3,3

Il faut d'abord observer que les données relatives au nombre d'incidents de paiement ne fournissent pas d'indications quant à leur gravité: on ne peut exclure que, dans une proportion inconnue de ces cent dix-neuf (119) cas, on ait eu affaire à un retard de quelques jours ou de quelques semaines, attribuable à des circonstances exceptionnelles, et que les choses soient ensuite rentrées dans l'ordre sans que le créancier ait subi de préjudice sérieux<sup>179</sup>. Ces données ne permettent pas non plus de quantifier la perte subie en raison de ces réclamations, qui ont pu survenir très tôt au cours du prêt, mais aussi très tard, ce qui réduirait évidemment le solde non payé et pris en charge par la FHA. On ne sait pas davantage comment la valeur moyenne des prêts consentis se distribuait selon les diverses catégories de score de crédit. En d'autres mots, on ne peut pas évaluer la gravité financière des incidents de paiement recensés.

On ne peut ensuite qu'être frappé par le fait que, des deux cent soixante-et-onze (271) dossiers stigmatisés par un score inférieur à 620, seuls cinquante-six (56), soit à peine vingt pour cent (20,7%), ont donné lieu à un incident de paiement et seuls vingt-et-un (21), soit moins de huit pour cent (7,7%), ont donné lieu à une réclamation auprès de la FHA. Le créancier objecterait sans doute que c'est beaucoup; il n'en reste pas moins que pratiquement quatre-vingt pour cent (79,3%) des emprunteurs dont la cote se situait sous 620 n'ont éprouvé aucun incident de paiement et que plus de quatre-vingt douze pour cent (92,3%) de ces emprunteurs à la cote catastrophique ont vraisemblablement remboursé intégralement leur prêt; du moins, le créancier n'a pas jugé à propos de recourir au soutien de la FHA<sup>180</sup>. Notons que le score médian de l'échantillon était de 661<sup>181</sup>.

En somme et si le créancier avait refusé de consentir un prêt dans tous les cas où le score de crédit du consommateur se situait sous la barre des 620, il aurait renoncé en l'occurrence à deux cent quinze (215) débiteurs qui ne lui auraient occasionné aucune difficulté.

---

<sup>179</sup> Cette probabilité paraît d'autant plus vraisemblable que le nombre de réclamations est peu élevé.

<sup>180</sup> Les résultats des emprunteurs pour lesquels on ne disposait pas d'une cote semblent s'apparenter à ceux dont la cote est inférieure à 620: HUD, *op. cit.*, p. 9.

<sup>181</sup> *Ibid.*, p. 7.

Cela aurait-il eu des conséquences sur ce créancier? On peut croire que non, puisqu'il a vraisemblablement pu trouver d'autres emprunteurs. Il va cependant de soi que les conséquences pour les débiteurs potentiels rejetés en raison de leur score auraient pu être nettement plus sérieuses: au mieux, ils auraient réussi à emprunter ailleurs, à un taux beaucoup plus élevé que ne le justifie leur situation personnelle. Au pire, ils n'auraient pas réussi à emprunter et auraient donc dû renoncer au moins pour un certain temps à l'espoir de devenir propriétaires. À son tour, ce phénomène de sous-acquisition de résidences peut avoir des effets sur d'autres composantes de l'économie.

#### 6- l'efficacité des scores

L'étude la plus fondamentalement critique à l'égard des scores de crédit parmi les quelques-unes que nous avons consultées adopte une approche fort différente: elle conclut que l'évaluation du risque de crédit par des créanciers devrait recourir à des méthodes totalement différentes des scores de crédit<sup>182</sup>. Plus précisément, les auteurs opinent que les méthodes utilisées par les banquiers ne sont pas compatibles avec un objectif de minimisation du risque de cessation de paiements par leurs débiteurs.

Certes, les auteurs constatent que diverses méthodes d'établissement des scores de crédit permettent d'en arriver à une exactitude des prédictions qui atteint parfois quatre-vingt-dix pour cent (90%)<sup>183</sup>. La qualité des résultats peut cependant varier selon le comportement évalué:

Their model correctly classifies 62.6% of the good loans and 76.6% of all bad loans in a holdout sample.<sup>184</sup>

---

<sup>182</sup> Jacobson, Tor; Roszbach, Kasper. *Bank Lending Policy, Credit Scoring and Value at Risk*. Sveriges Riksbank. Working Paper Series 68. Juillet 1998. On trouve notamment le texte au [www.netec.mcc.ac.uk/WoPEc/data/Papers/hhsrbnkwp0068.html](http://www.netec.mcc.ac.uk/WoPEc/data/Papers/hhsrbnkwp0068.html). Compte tenu de l'angle adopté par les auteurs, l'âge relatif de l'étude ne remet vraisemblablement pas en cause l'essentiel de leurs conclusions, qui sont indépendantes de l'efficacité des méthodes de calcul des scores de crédit, qui a vraisemblablement augmenté quelque peu depuis 1998.

<sup>183</sup> *Ibid.*, pp. 4-7, dans le cadre d'une recension de 5 études relatives à l'exactitude prédictive des scores de crédit, les résultats allant au total de 54 à 90%.

<sup>184</sup> *Ibid.*, p. 5, citant Steenacker, A.; Goovaerts, M.J. *A credit scoring model for personal loans*. (1989) *Insurance: Mathematics and Economics* 8, 31-34.

On observe donc une légère tendance à sous-évaluer la capacité des bons payeurs de se conformer à leurs obligations. Leur conclusion repose par ailleurs sur une étude effectuée à l'aide d'un échantillon de plus de treize mille (13 338) demandes de prêt à la consommation traitées par une grande institution de crédit suédoise, et qui prenait en compte une soixantaine de variables, un nombre réduit par la suite<sup>185</sup>. Plus de la moitié des demandes de crédit dans l'échantillon avaient été refusées et, au moment de la saisie de données, trois cent quatre-vingt huit (388) consommateurs ayant obtenu un prêt se trouvaient en recouvrement, soit une proportion de six pour cent (6%).

L'analyse économétrique des pratiques de crédit de cette institution mène les auteurs à une première série de conclusions:

[...] our results confirm [...] that banks do not appear to be minimizing default risk. Many of the variables that make the bank approve loan applications are not among those that reduce the probability of default. Secondly, non-systematic tendencies to grant loans are indeed associated with greater default risk. Thirdly, we find that the *size* of a loan does *not* affect default risk. [...]

[...] Rather, the results bear out the evidence of a lending institution that has attempted to minimize risk or maximize a simple return function without success.<sup>186</sup>

Les auteurs comparent ensuite une évaluation du risque de crédit fondée sur l'estimation des probabilités de cessation de paiement des débiteurs individuels avec les techniques de mesure de la «valeur à risque»<sup>187</sup>. Pour eux,

---

<sup>185</sup> *Ibid.*, pp. 7-12. Rien n'indique en l'occurrence si cette institution recourait ou non au score de crédit pour analyser les demandes de prêt.

<sup>186</sup> *Ibid.*, p. 17. Italiques dans l'original. On notera que la deuxième conclusion du premier paragraphe dans la citation paraît *a priori* compatible avec le recours à des méthodes d'examen des demandes de prêt telles que le score de crédit, plutôt que des modes d'évaluation plus subjectifs.

Estimating individual default risks is merely of limited help, because their linkage with credit losses is unclear.<sup>188</sup>

La comparaison des méthodes classiques d'évaluation du risque et du recours à la méthode de la «valeur à risque» conduit les auteurs à la conclusion que, dans le cas examiné, l'utilisation de la valeur à risque permet de réduire les pertes appréhendées par un facteur de six (6)<sup>189</sup>. En somme, Jacobson et Roszbach remettent radicalement en cause l'approche bancaire en matière d'examen des demandes de crédit, incluant le recours à des instruments comme le score de crédit.

#### 7- l'application en assurance

L'examen des comportements passés de groupes de consommateurs en matière de crédit pour prédire le comportement futur de consommateurs dans ce domaine ne va donc pas sans soulever certaines questions. Le recours aux mêmes comportements pour évaluer un risque différent, soit le risque d'assurance, ajoute évidemment un facteur de complexité à l'analyse. Les avis à l'égard de l'efficacité des scores de crédit en matière d'évaluation de l'assurabilité et de tarification des primes d'assurance divergent sensiblement.

Pour certains représentants de l'industrie, les scores constituent un outil efficace et précieux:

- ▶ Insurance scores are HIGHLY accurate predictors of future loss in auto and homeowners insurance
- ▶ Insurance scores provide an objective, accurate and consistent tool that insurers use with *other* applicant information to better anticipate claims<sup>190</sup>

---

<sup>187</sup> L'évaluation de la «valeur à risque» d'un portefeuille de prêts, par exemple, fait appel à l'application de méthodes statistiques sur la valeur totale du portefeuille. La complexité de la question nous contraint à ne pas l'examiner ici en détail.

<sup>188</sup> *Ibid.*, p. 18.

<sup>189</sup> *Ibid.*, p. 22.

<sup>190</sup> Hartwig *et al*, *op. cit*, p. 10, *exhibit* 1.

Plus de quatre-vingt-dix pour cent (90%) des assureurs dans le domaine de l'automobile aux États-Unis utiliseraient donc maintenant les scores de crédit<sup>191</sup>. Selon les auteurs, de nombreuses études, dont certaines datant même de 1949, indiqueraient une corrélation entre le score de crédit et le taux de pertes en matière d'assurance<sup>192</sup>. Cette corrélation serait notamment attribuable à la prudence: des débiteurs prudents, qui font en sorte qu'ils pourront s'acquitter de leurs dettes, verront aussi à l'entretien de leur voiture ou de leur maison et ils conduiront prudemment<sup>193</sup>. Pour reprendre les termes des auteurs,

It is intuitive and reasonable to believe that the responsibility required to prudently manage one's finances is associated with other types of responsible and prudent behaviors, for example:

- Proper maintenance of homes and automobiles
- Safe operation of cars

Une étude menée par des chercheurs de l'Université d'Austin pour le compte de la législature texane en 2003, et visant un échantillon de plus de cent cinquante mille (153 326) dossiers d'assurance automobile, serait à son tour venue confirmer cette corrélation<sup>194</sup>. La nature du raisonnement utilisé ici nous ramène aux propos de Hand et Vinciotti évoqués plus haut: on se trouve loin d'une théorie des comportements. Seules des études sociologiques approfondies pourraient permettre de déterminer si, par exemple, des consommateurs distraits qui omettent parfois de payer leurs factures courantes font aussi preuve de négligence systématique dans l'entretien de leur résidence ou de leur véhicule et il paraît tout aussi raisonnable de postuler que ces comportements diffèrent que de poser comme hypothèse qu'ils ne diffèrent pas, parce que d'autres facteurs peuvent entrer en jeu pour expliquer les corrélations apparemment constatées entre scores de crédit et prévalence des réclamations d'assurance.

Les commentaires de Hartwig et Wilkinson se fondent entre autres (mais pas exclusivement) sur une étude publiée en 2001 par la firme Conning & Company. Cette étude, ainsi que trois autres, fait l'objet d'une évaluation dans une recension de l'*American Academy of*

---

<sup>191</sup> *Ibid.*, p. 3.

<sup>192</sup> *Ibid.*, pp. 4-5.

<sup>193</sup> *Ibid.*, p. 4.

<sup>194</sup> Citée in *ibid.*, p. 6.

*Actuaries*<sup>195</sup>. On note dans cette dernière que, si l'étude de la firme Conning & Company a le mérite d'avoir été menée avec rigueur par des observateurs impartiaux, elle ne constitue qu'un inventaire d'autres publications, sans contenir de recherche originale, et elle n'analyse pas rigoureusement les modèles prédictifs présentés dans les recherches examinées<sup>196</sup>.

Plus généralement, la recension de l'*American Academy of Actuaries* se montre relativement favorable aux scores de crédit, puisque certaines variables recèleraient un potentiel prédictif important (sans qu'on puisse parler de causalité), mais note que les études examinées visent le plus souvent des échantillons limités et fournissent peu de données précises sur les paramètres des modèles testés. On souligne également que des scores de crédit ne sont pas en soi utilisables en matière d'assurance:

Credit scores, unlike Insurance Bureau scores, were developed to predict credit risk and are not appropriate for the purpose of predicting insurance risk. Although this was not a major point in the Fair, Isaac study, the distinction between credit (lending) scores and insurance scores is important. The study does not present any information about the relationship between credit scores and insurance scores.<sup>197</sup>

Cette assertion paraît incidemment incompatible avec ce qui semble se dégager des arguments présentés par Hartwig *et al.*, qui n'opèrent pas de distinction nette entre scores de crédit et scores d'assurance et et associent même directement, dans certains cas, les scores de crédit au risque d'assurance. Plus généralement, cette conclusion de l'*American Academy of Actuaries* renforce la thèse voulant que des scores spécifiques soient plus appropriés que des scores génériques.

---

<sup>195</sup> American Academy of Actuaries Risk Classification Subcommittee of the Property/Casualty Products, Pricing and Market Committee. *The use of credit history for personal lines of insurance: report to the National Association of Insurance Commissioners*. Washington, American Academy of Actuaries, 15 novembre 2002. Pp. 11-16. On trouve l'étude au [www.actuary.org/pdf/casualty/credit\\_dec02.pdf](http://www.actuary.org/pdf/casualty/credit_dec02.pdf).

<sup>196</sup> *Ibid.*, pp. 15-16.

<sup>197</sup> *Ibid.*, p. 21.

Le *Center for Economic Justice* états-unien se situe à l'autre extrême: cet organisme sans but lucratif s'oppose sans réserve à l'usage des scores en matière d'assurance. Pour reprendre les termes d'un mémoire que l'organisme a présenté en 2003,

Rather, we urge state insurance commissioners to prohibit insurers' use of insurance credit scoring because the practice violates the unfair discrimination rate standard. In addition, insurance credit scoring should be prohibited because it:

- is inherently unfair;
- has a disproportionate impact on consumers in poor and minority communities;
- penalizes consumers for rational behavior and sound financial management practices;
- violates actuarial standards for risk classification;
- undermines rate regulation; and
- undermines the basic insurance mechanism and public policy goals for insurance.<sup>198</sup>

On notera que cette critique s'apparente par sa nature à celle que formulent Jacobson et Roszbach, *supra*, en matière de crédit bancaire: l'outil utilisé par les entreprises ne convient pas à la fin à laquelle on l'emploie.

Enfin et comme on le verra également à la section II-D 4), les autorités de l'État d'Alaska encadrant l'assurance ont exprimé diverses réserves à l'égard des effets de l'usage des scores de crédit en matière d'assurance dans cet État<sup>199</sup>. On sent cependant aussi dans leur

---

<sup>198</sup> Birnbaum, Birny. *Insurance Credit Scoring: An Unfairly Discriminatory Practice*. Center for Economic Justice, juillet 2003. P. 1. Disponible au [www.cej-online.org/mi-testimony.pdf](http://www.cej-online.org/mi-testimony.pdf).

<sup>199</sup> State of Alaska. Department of Community and Economic Development. Division of Insurance. *Insurance Credit Scoring in Alaska* Juneau, State of Alaska, 21 février 2003. 41 p. (ci-après

rapport une réticence certaine à l'égard de l'utilisation d'un outil dont l'efficacité serait associée à une «simple» corrélation statistique:

Correlation alone may not be sufficient support for use of insurance credit scoring with respect to an insurer's underwriting and rating practices. This is why with respect to rate filings the Division has required insurers to establish more than a simple statistical correlation. In addition to being required to show a strong statistical correlation, insurers have been required to show fairness and reasonableness in the underlying assumptions and the methodology for determining a consumer's insurance credit score.<sup>200</sup>

Cette préoccupation paraît incidemment partagée par les autorités ontariennes. Selon certaines sources en effet, le recours aux scores de crédit en matière d'assurance automobile serait interdit dans cette province, en vertu d'un avis exprimé par la Commission des services financiers de l'Ontario:

Technically, credit scoring is legal in all provinces except for Ontario auto insurance. In most cases, regulators have made no decision to permit or prohibit credit scoring, so it is implicitly allowed.

The insurance regulator in Quebec said that since there are no significant complaints against the use of insurance scoring, there is no law or regulation against it.

---

également «Alaska»). On trouve le document au  
[www.dced.state.ak.us/insurance/pub/FINAL\\_credit\\_score\\_report.pdf](http://www.dced.state.ak.us/insurance/pub/FINAL_credit_score_report.pdf).

<sup>200</sup> *Ibid.*, p. 11.



In Ontario, the pressure to allow credit scoring in auto insurance will mount as the market softens following regulations changes [...]

[...]

Two years later, in a January 2001 bulletin, FSCO noted that Canada's *Insurance Act* states: “Insurers are prohibited from using underwriting rules which in the opinion of the Superintendent are subjective, arbitrary, bear little or no relationship to the potential risk assumed by the insurer, or are contrary to public policy.”

In a section on what may be ‘contrary to public policy’, the FSCO bulletin states: “Consideration must be given to grounds which would not be in the interest of the public as a whole, even though there might be statistical support showing a correlation to losses.”

Brian Donlevy, Information Officer at FSCO, says the 2001 bulletin was sent out to deal with possible misinterpretations. He says credit history can be used only when investigating claims or if someone's credit history includes previous insurance cancellation due to non-payment of premiums.<sup>201</sup>

Malgré nos recherches, il n'a cependant pas été possible de retrouver un tel bulletin et nous n'avons pas non plus reçu de confirmation ou d'autres commentaires à cet égard de la part de la Commission des services financiers de l'Ontario. Les *Notes techniques pour les règles de souscription de l'assurance-automobile*, émises par la Commission des services financiers de

---

<sup>201</sup> Beaudry, Martin. *Credit scoring gains momentum*. The Insurance Journal, septembre 2003. P. 42. Citation aux pp. 42-43.

l'Ontario le 29 juillet 2003<sup>202</sup>, rappellent que les règles de souscription ne peuvent être subjectives ou arbitraires, qu'elles ne doivent pas être contraires à l'intérêt public et qu'elles doivent être reliées au risque, mais elles ne contiennent aucune indication particulière quant au recours aux scores de crédit ou d'assurance.

Le recours aux scores de crédit dans le domaine de l'assurance inspire par conséquent des polémiques semblables à celles qu'on observe en matière de crédit. En somme, les mêmes causes produisent les mêmes effets...

#### 8- éléments de conclusion

Les modèles utilisés pour réaliser des scores de crédit ne sont donc pas infaillibles. Les algorithmes utilisés comme les variables retenues pour bâtir un outil prédictif auront des effets appréciables sur les résultats obtenus. L'évaluation de modèles vraisemblablement semblables à ceux qui sont utilisés commercialement mène divers chercheurs au constat que plusieurs modèles conservent une marge d'erreur qui fait en sorte que, *grosso modo*, vingt pour cent (20%) des prédictions seront inexactes. En particulier, le nombre de consommateurs qui seront faussement classifiés «à risque» demeure appréciable, ce qui comporte pour ces personnes des conséquences importantes.

La conception de modèles de score et leur évaluation font appel à des outils mathématiques complexes, que nous n'avons assurément pas la prétention de maîtriser à ce stade. Nous n'avons pas non plus procédé à une recension exhaustive de toutes les études scientifiques publiées dans ce domaine. Les conclusions des études signalées dans cette section, qui ont pour la plupart été effectuées par des chercheurs indépendants ou des personnes oeuvrant au sein de l'industrie, indiquent toutefois assez clairement que des recherches plus approfondies doivent être menées pour évaluer rigoureusement les processus par lesquels des scores sont établis. Il faudra à cet égard faire appel à des experts; encore faudrait-il qu'ils puissent disposer des éléments requis pour mesurer l'efficacité réelle des instruments auxquels recourent les créanciers, les assureurs ou d'autres commerçants.

En effet, l'évaluation de la validité des modèles présentement utilisés commercialement pour établir des scores de crédit requiert inévitablement que leurs paramètres soient connus. Si plusieurs concepteurs de score, dont la firme Fair, Isaac, ont depuis 2000 publié certaines

---

<sup>202</sup>Commission des services financiers de l'Ontario. *Notes techniques pour le règles de souscription de l'assurance-automobile*. Toronto, Commission des services financiers de l'Ontario, 29 juillet 2003. 9 p. On trouve le document par l'entremise du [www.fsco.gov.on.ca](http://www.fsco.gov.on.ca).

indications sur les facteurs principaux qui sont utilisés et l'ordre de grandeur de leur pondération, on ne connaît cependant pas tous les détails des modèles. Et, selon certains, proches de l'industrie, il vaudrait mieux qu'il en aille ainsi:

Some have even suggested that all statistical scorecards should be “glass boxes”, fully viewable by all. (Freddie Mac's GMW headed this way, and the insurance industry in general has had some greater information sharing.) But it is not at all clear that this would promote the proper balance across consumer rights, industry information sharing, and competition. For consumer and lender access to the greatest variety of lowest-priced competitive credit options and innovation, competitive proprietary scorecards and technologies, balanced by more openness, could well be best.<sup>203</sup>

Malheureusement, l'auteur ne fournit pas plus de précision quant au raisonnement qui le mène à cette conclusion et il ne précise pas non dans quelle mesure il devrait effectivement y avoir plus d'ouverture de la part de l'industrie. Cet énoncé permet cependant de mettre en regard les enjeux du débat: d'une part, avance Straka, le maintien du secret d'affaires contribue à fournir une plus vaste gamme d'instruments de crédit à des prix avantageux. Mais, d'autre part, force est de constater que, même si cette hypothèse s'avère juste, cela se fait au détriment de la transparence et au risque qu'en raison de failles par conséquent indécélables dans les modèles, des milliers ou des millions de consommateurs se voient refuser l'accès à du crédit (ou à d'autres services) qu'ils devraient pouvoir obtenir.

Ce débat ne va pas sans rappeler celui qui a cours depuis plus d'un siècle dans le domaine de la cryptographie: selon la plupart des experts indépendants, une méthode cryptographique dont l'efficacité dépendrait du secret l'entourant serait vouée à l'échec pour deux raisons: d'une part, ce secret sera percé, tôt ou tard. D'autre part et, pour nos fins, surtout, le secret autour de la méthode fait en sorte que son efficacité ne peut pas être éprouvée par d'autres experts que ses auteurs: elle peut donc receler des failles considérables, à l'insu de la

---

<sup>203</sup> Straka, *op. cit.*, p. 225, note 43.

plupart des intéressés (mais non pas nécessairement de tous)<sup>204</sup>. Plus globalement se pose la question de la légitimité d'un processus de prise de décision occulte dans une société telle que la nôtre: on y reviendra *infra*.

Le recours aux scores de crédit demeure d'autre part un procédé purement empirique, comme l'illustre un commentaire formulé par un expert du domaine:

A common criticism of credit scoring models is that they are purely descriptive.

They are not based on understanding or theory of why people default.

More work developing such theories is needed

- to lead to better models
- to lead to models which are less susceptible to changing conditions.<sup>205</sup>

Cette difficulté en recoupe une autre: on ne peut présentement exclure que les scores de crédit n'aient aucune utilité propre, parce qu'il se pourrait qu'ils agissent tout bonnement à titre de substituts pour d'autres facteurs qui seraient, eux, véritablement déterminants.

Puisqu'on ne comprend pas avec un degré raisonnable de certitude comment et pourquoi les scores de crédit comportent apparemment un certain pouvoir prédictif, on ne sait pas non plus dans quelles conditions cette capacité pourrait être inopérante ou pourrait le devenir. Les scores fonctionnent-ils également bien à l'égard des divers segments socio-démographiques d'une société donnée? Une mutation subite de la conjoncture économique pourrait-elle les rendre inutiles ou, au contraire, beaucoup plus utiles? Force est de constater

---

<sup>204</sup> En vertu du principe de Kerckhoff, formulé en 1883, la sécurité d'un système ne doit pas dépendre du secret entourant la structure du système: ce secret ne peut en effet être maintenu. Au contraire, la transparence à cet égard permet aux tiers d'éprouver le système et d'en publier les failles, ce qui contribue à le renforcer. À cet égard, par exemple, Anderson, Ross. *Security in Open versus Closed Systems – The Dance of Boltzmann, Coase and Moore*, Cambridge, 2002, 13 p. On trouvera cette étude au [www.net-security.org/article.php?id=145](http://www.net-security.org/article.php?id=145).

<sup>205</sup> Hand, *op. cit.*, p. 25. Nous avons ajouté la ponctuation.

qu'on l'ignore. Mais, d'ici à ce qu'on le comprenne, les scores continueront vraisemblablement à produire des effets pour tous les intéressés, y compris les consommateurs.

## D- Les impacts directs des scores et les interactions

### 1- les convictions et les craintes

Les commerçants ne font évidemment appel aux scores de crédit que parce qu'ils produisent des effets; certains consommateurs, ou leurs représentants, ne les redoutent que pour la même raison. Il faut donc tenter d'examiner les impacts qu'ont les scores sur les comportements dans les marchés<sup>206</sup>. La tâche est compliquée tant par la multiplication des avis divers qui ont été lancés que par le secret qui entoure à la fois le fonctionnement exact des scores et le rôle précis que leur concèdent les commerçants.

À quoi servent les scores? Dans les mots d'un expert, ils servent en définitive à prendre des décisions relatives à la rentabilité d'une activité:

To predict the likelihood a consumer will meet a predetermined outcome (risk, response, revenue, bankruptcy, attrition, fraud, etc.) in the near future (12-24 months) so that some action can be taken beforehand to improve portfolio profitability.<sup>207</sup>

Il s'agit là de l'objectif recherché. Est-il atteint? D'autres effets découlent-ils de l'utilisation de ces instruments? Dans quels domaines les scores ont-ils un impact? Voilà ce qu'il s'agit maintenant d'établir.

L'usage croissant des scores suscite de nombreux motifs d'inquiétude. Dans leur rapport précité de février 2003, les autorités d'Alaska en matière d'assurance en recensaient vingt-deux (22), qu'on peut résumer dans les termes suivants:

– les inquiétudes des consommateurs

- 1) la relation de causalité entre le comportement en matière de crédit et le risque d'assurance n'est pas démontrée;

---

<sup>206</sup>Nous reviendrons à la section F à leurs impacts plus globaux, que nous examinerons à un niveau plus abstrait.

<sup>207</sup>Merritt, *op. cit.*, p. 9.

- 2) l'usage du dossier de crédit constitue une atteinte à la vie privée et accroît le risque de vol d'identité;
  - 3) les dossiers de crédit peuvent contenir des données inexactes;
  - 4) la correction de ces erreurs peut être ardue;
  - 5) les victimes d'événements catastrophiques (vol d'identité, dettes en matière médicale...) se trouvent doublement pénalisées;
  - 6) les consommateurs qui ne recourent pas au crédit paient plus cher en assurance;
  - 7) le manque de transparence empêche le consommateur de savoir s'il est traité équitablement;
  - 8) le recherche de la meilleure aubaine peut avoir des répercussions négatives sur le score, et donc faire augmenter la prime;
- les appréhensions des représentants en assurance
- 1) certains assureurs ne permettront pas à un représentant d'offrir un excellent tarif à un consommateur dont le score n'est pas assez élevé;
  - 2) les représentants disposent de peu de renseignements qui leur permettraient de bien informer les consommateurs;
  - 3) le recours au score constitue une méthode indirecte pour faire de la discrimination (et plus précisément du *redlining*) à l'endroit de certaines régions ou de certains groupes sociaux;
  - 4) la cueillette et l'utilisation de renseignements sensibles érodent la relation de confiance entre le représentant et son client;
- les questions de politique publique
- 1) l'existence d'une corrélation entre score et risque d'assurance est-elle suffisante pour justifier l'usage des scores, ou devrait-on requérir la preuve d'une relation de causalité?

- 2) les victimes de vol d'identité sont-elles doublement pénalisées par les scores?
- 3) est-il rationnel qu'un consommateur donné puisse obtenir un prêt hypothécaire, mais ne puisse pas assurer la maison qu'il a achetée?
- 4) pourquoi des personnes se trouvant dans des situations apparemment analogues paient-elles des primes d'assurance substantiellement différentes?
- 5) si ni les consommateurs, ni les autorités ne connaissent les règles entourant les scores, comment les intérêts de la population peuvent-ils être protégés?
- 6) quel est l'impact des dispositions du *Fair Credit Reporting Act*?
- 7) les assureurs qui sous-traitent la confection du score peuvent-elles contrôler les pratiques du sous-traitant afin que les intérêts des consommateurs ne soient pas compromis?
- 8) pourquoi les représentants en assurance et les assureurs sont-ils à ce point éloignés dans leur perspective à l'égard de l'utilisation des scores
- 9) les autorités peuvent-elles interdire le recours aux scores?
- 10) les autorités devraient-elles décréter que l'usage des scores constitue une pratique commerciale abusive?<sup>208</sup>

À l'évidence, les questions sont nombreuses et, pour plusieurs d'entre elles, complexes; cet inventaire des autorités de l'Alaska n'est d'ailleurs sans doute pas exhaustif. Il fournit au moins une indication des préoccupations qui entourent ces scores qui jouent un rôle dans un éventail de plus en plus étendu d'aspects de nos vies.

## 2- les domaines d'utilisation

À l'évidence, les scores sont utilisés en matière d'évaluation de crédit. La chose ne requiert pas une longue démonstration. On peut quand même noter qu'une variété grandissante

---

<sup>208</sup> Alaska, pp. 2-3. Nous n'avons pas traduit littéralement l'énoncé des préoccupations, mais rapporté ici la teneur générale.

de créanciers s'intéresse aux scores, et cela même au Canada. Selon des informations que nous avons obtenues, on envisagerait en effet chez nous de commencer à utiliser plus systématiquement les scores en matière de crédit hypothécaire, comme on le fait aux États-Unis depuis bientôt dix ans. La Société canadienne d'hypothèque et de logement, entre autres, se pencherait sur ces questions.

Comme on y a fait allusion, les assureurs de dommages s'intéressent également aux scores de crédit encore qu'au Canada, tous n'y recourent pas encore. Certains assureurs, comme la firme ING, recourraient déjà aux scores en matière d'assurance de dommages<sup>209</sup>. D'autres, comme le Groupe Desjardins, Assurances générales, demeurent attentifs à l'évolution des pratiques du marché et pourraient faire le saut<sup>210</sup>. Les écarts tarifaires entre «très bons» et «très mauvais» clients pourraient atteindre vingt pour cent (20%) de part et d'autre du taux moyen, selon certains<sup>211</sup>. Chez certains assureurs au moins, le score de crédit affecterait certes la prime, mais pas la détermination de l'assurabilité<sup>212</sup>. Par contre, la société d'assurance Allstate, par exemple, indique qu'un résultat minimal de 620 au score de risques d'Équifax<sup>213</sup> est nécessaire afin de pouvoir être assuré.

Les courtiers et autres représentants en assurance paraissent cependant plus réfractaires à l'usage des scores: certains constatent déjà que des assureurs refusent le renouvellement de contrats en raison des scores ou font sentir au représentant qu'ils préféreraient décliner la couverture d'assurance pour un consommateur dont le dossier de crédit n'est pas impeccable. Comme l'indique un courtier albertain à l'égard de la situation en matière d'assurance automobile,

---

<sup>209</sup>Beaudry, *op. cit.*, p. 42; Dubuc, André. *Des assureurs consultent le dossier de crédit de leurs clients*. Les Affaires, premier février 2003, p. 4.

<sup>210</sup>Bouchard, Jean-Maurice. *L'assurance IARD dans le tourbillon du «credit scoring»*. Journal de l'assurance. Novembre/décembre 2002. P. 10. En p. 17, un représentant de l'entreprise affirme: «Si jamais plusieurs assureurs l'utilisaient et que cela donnait des bons résultats, nous n'aurions pas le choix. Autrement, les assurés qui viendraient chez nous seraient de moins bonne qualité.»

<sup>211</sup>*Ibid.*, p. 10.

<sup>212</sup>*Ibid.*, p. 14.

<sup>213</sup>La compagnie Allstate nous a confirmé qu'il s'agit d'un résultat au score de risque CPLS (*Canadian Property Loss Score*), un modèle de prévision de risques développé par la firme américaine Fair Isaac pour Équifax.



It is not always made clear to us why certain clients are either being not renewed or are being rejected. Issues like privacy and things like that seem a bit vague sometimes. It puts us in a difficult position to actually have to stand in front of the customer and say – in some cases after many years – ‘your insurance company doesn't want to renew for reasons that... have nothing to do with your driving record.’”

Mr. Tannas does not feel credit scoring should be used. “You don't need credit scoring to get a driver's license. I think it is a slippery slope from there to lots of other things and lots of other evaluations that we do not want to do. To me it is one segmentation too many,” he says.<sup>214</sup>

Ajoute un courtier québécois établi hors des grands centres: «Les manières d'agir ici ne sont pas les mêmes qu'en ville...»<sup>215</sup>: l'automatisation fait craindre la dépersonnalisation, la perte de la flexibilité que peut comporter la relation de confiance entre le représentant et son client.

On ne saurait par ailleurs omettre de prendre en compte que le recours à des processus de plus en plus automatisés met à terme le rôle même des représentants en jeu et pourrait amplifier certaines tendances dans l'industrie qui, pour des raisons d'efficience, favorisent la distribution sans représentant. À la limite, il suffirait en effet d'obtenir le score de crédit d'une personne pour déterminer si on l'assure ou non, et à quel taux. On peut ainsi se passer d'une main-d'oeuvre relativement qualifiée et onéreuse.

On sait d'autre part que la consultation des dossiers de crédit était pratiquement devenue monnaie courante à l'occasion de l'ouverture d'un compte dans une institution de dépôt. Depuis

---

<sup>214</sup>Beaudry, *loc cit.*

<sup>215</sup>Bouchard, *op. cit.*, p. 17.

l'entrée en vigueur du *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*<sup>216</sup>, l'état du dossier de crédit ne peut plus constituer un facteur dans la décision d'ouvrir ou non un compte, à moins par exemple que le dossier ne contienne des indications claires que le consommateur en cause est susceptible de commettre des actes frauduleux<sup>217</sup>. Les autres institutions de dépôt et, notamment, les coopératives de services financiers et autres *credit unions*, ne sont toutefois pas assujetties à un cadre juridique analogue et le dossier ou le score peuvent encore, en pratique, servir à refuser de fournir des services bancaires de base<sup>218</sup>.

L'usage des scores de crédit fait d'autre part une percée aux États-Unis dans des domaines où on ne les utilisait que peu ou pas. Le principal fournisseur d'électricité du Texas, TXU Energy, a annoncé récemment qu'il imposerait un tarif plus élevé aux consommateurs dont le dossier de crédit n'est pas impeccable<sup>219</sup>, plus précisément,

TXU Energy (TXU) plans to begin pegging some of its customers' electricity rates to their credit scores, charging them more if they have fallen behind on telephone, power or cable television bills in the past.

The new rate structure, scheduled to take effect Sept. 27, will affect customers outside of North Texas who

---

<sup>216</sup> DORS/2003-184, adopté en vertu de l'article 448.1 de la *Loi sur les banques*, L.R.C., c. B-1.01, entré en vigueur en septembre 2003.

<sup>217</sup> L'article 3 du *Règlement* permet à une banque de refuser d'ouvrir un compte si, par exemple, elle a «des motifs raisonnables de croire que le compte de dépôt de détail servira à des fins illégales ou frauduleuses».

<sup>218</sup> Notons toutefois que le commissaire fédéral à la protection de la vie privée a conclu que la vérification du dossier de crédit ne pouvait être imposée à une personne voulant ouvrir un compte dans une institution de dépôt, de sorte que les institutions assujetties à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.R.C., c. P-8.6, ou à des législations jugées équivalentes, ne devraient pas non plus recourir au dossier de crédit à cette fin. Quant à la décision du commissaire, il s'agit du *Cas de PRPDÉ #40*, 12 mars 2002, qu'on trouve au [www.privcom.gc.ca/cf-dc/cf-dc\\_020312\\_f.asp](http://www.privcom.gc.ca/cf-dc/cf-dc_020312_f.asp).

<sup>219</sup> Kollars, Deb. *Keeping score: Credit trend expanding into new arenas*. Sacramento Bee, premier novembre 2004, disponible au [www.sacbee.com/content/news/story/11286432p-12201620c.html](http://www.sacbee.com/content/news/story/11286432p-12201620c.html).

switched to TXU to save money on their electricity bills.<sup>220</sup>

Cette initiative ayant toutefois soulevé l'ire d'organismes communautaires et d'élus, l'entreprise a accepté d'en rediscuter notamment avec la *Public Utility Commission of Texas*, l'organisme réglementaire encadrant la distribution d'électricité<sup>221</sup>. D'autres fournisseurs de services, dans le domaine de la téléphonie cellulaire entre autres, recourraient également aux scores de crédit<sup>222</sup>.

Les partisans de cette évolution notent que l'inclusion de nouveaux types d'entreprises, comme ces fournisseurs de services ou les propriétaires fonciers, dans les réseaux des agents de renseignements personnels devrait réjouir les consommateurs, et notamment ceux à faible revenu<sup>223</sup>. Il s'agit en effet de personnes qui ne disposent souvent pas d'un historique de crédit conventionnel, de sorte qu'il leur est difficile d'intégrer les principaux circuits économiques. Aux États-Unis, les immigrants, entre autres, pourraient tirer parti de l'inclusion de ces informations dans leur dossier de crédit:

[...] [t]he big three national credit bureaus are not set up to track monthly rental payments or to factor them into credit scores. That, in turn, creates problems for large swaths of the population – especially young customers, minorities and recent immigrants – when they apply for a mortgage to buy a house. Much of their credit performance goes untracked by the national credit system, and they score lower as a consequence. The inevitable result: They are quoted higher interest rates for their loans, and they pay higher fees to their lenders.

---

<sup>220</sup> Associated Press. *TXU to peg some customers' rates to credit scores*. USA Today, 9 septembre 2004, accessible par l'entremise du [www.usatoday.com](http://www.usatoday.com).

<sup>221</sup> Pierson, Elizabeth. *Utility credit scoring ripped*. Valley Morning Star, 30 septembre 2004, accessible par l'entremise du [www.valleystar.com](http://www.valleystar.com).

<sup>222</sup> Kollars, *op. cit.*

<sup>223</sup> Kollars, *ibid.*

But that's about to change dramatically. A new national credit bureau, based in Annapolis, is gearing up operations, and its sole mission is to track the payments that nobody else tracks. The new bureau – PRBC (Pay Rent, Build Credit) – plans to create electronic files on 10 million renters nationwide in the next 60 months.<sup>224</sup>

La société Fair Isaac s'apprêterait par ailleurs à modifier ses scores de crédit afin d'y prendre en compte de nouveaux éléments à l'avenir:

In the new Fair Isaac scoring model, three sources of information are being added to the traditional dossier: payday loans, overdraft patterns on checking accounts, and retail payments such as furniture on layaway or mail-order book and record clubs. Eventually, Fair Isaac hopes to add rent and utility payment patterns.<sup>225</sup>

La relation entre le score de crédit et les aptitudes à occuper un emploi peut paraître plus ténue que celle entre le crédit et la capacité de payer ses comptes mensuels, y compris le loyer. Cela n'empêche toutefois pas un nombre croissant d'employeurs de consulter le dossier de crédit, sinon le score, dans le processus d'embauche. Cela ne va pas sans laisser perplexes bien des gens, comme l'un des relationnistes de l'*Insurance Commissioner* de Californie, qui a dû consentir à l'examen de son dossier de crédit:

"I cannot find the relevance of my credit score", he said, "to my ability to talk with reporters."<sup>226</sup>

Les institutions financières pourraient d'autre part utiliser des produits analogues aux scores de crédit pour débusquer les fraudeurs. En collaboration avec une autre entreprise, la

---

<sup>224</sup> Harney, Kenneth. *Renters Soon Get a Chance To Boost Credit Records*. Washington Post, 10 juin 2004, p. F 01.

<sup>225</sup> Kollars, *op. cit.*

<sup>226</sup> Kollars, *ibid.*

société HNC Software Inc, une filiale du groupe Fair Isaac, a conçu un logiciel qui recourt à la même logique, mais à une fin légèrement différente:

The product [...] is a piece of pattern-recognition software that is designed to prevent the opening of accounts that would likely be used to commit financial crime.

Much like a credit score, ID Score uses mathematical techniques to flag suspicious account applications at the point of account opening.<sup>227</sup>

On se prend ici à supputer que les paramètres pris en compte dans un tel logiciel seront encore plus jalousement gardés dans l'ombre que ceux utilisés en matière de score de crédit, même si les décisions qui seraient prises à l'aide d'un produit comme *ID Score* pourraient également avoir des impacts importants sur les droits des consommateurs.

En somme, nous n'en serions qu'à l'aube de l'ère de l'utilisation des scores et des modèles similaires dans les processus décisionnels des commerçants et, plus généralement, des entreprises, qu'il s'agisse de crédit, d'assurance, de prestation d'autres services, d'emploi ou, plus généralement, de prédiction des comportements.

### 3- les avantages associés aux scores

#### a) l'efficience

Les commerçants recourent aux scores de crédit parce que la méthode leur paraît efficiente. Non seulement accélère-t-elle l'examen des dossiers et réduit-elle les frais de main-d'oeuvre, mais elle accroîtrait la cohérence des décisions.

En matière de crédit, les scores pourront être utilisés dans le cadre des quatre grandes étapes du traitement d'un dossier. On s'en servira aux fins de la recherche de clientèle pour cibler des offres vers une population donnée, ajuster la proposition selon ses caractéristiques ou établir le prix associé à une offre. En matière d'ouverture de compte, on recourra aux scores pour accepter ou rejeter une demande, pour la tarifier ou, au besoin, pour offrir un autre service qu'on estime mieux adapté à la situation du client.

---

<sup>227</sup> Bills, Steve. *Pitches & Patents*. American Banker online, 3 octobre 2003.

La gestion du compte fera aussi appel aux scores pour adapter le service offert à l'évolution de la situation du client, pour lancer au besoin un processus de recouvrement et même pour déterminer le niveau de qualité du service offert à un client en particulier. Bien sûr et lorsqu'un client se comporte de manière satisfaisante, cela pourra aussi jouer un rôle dans la décision de lui offrir d'autres produits<sup>228</sup>.

Les commerçants ont notamment recours aux scores de crédit dans le but de réduire les frais associés à l'évaluation du risque au moment de conclure un contrat avec un consommateur. Une étude effectuée par la firme de consultation KPMG auprès d'institutions prêteuses en 1999 paraît indiquer que l'objectif est atteint: les frais d'autorisation de prêt seraient réduits de vingt-sept pour cent (27%) par un recours aux scores<sup>229</sup>, les frais de gestion des prêts seraient réduits de quinze pour cent (15%), le bénéfice opérationnel serait accru de quarante-cinq pour cent (45%) et le temps de traitement des demandes de crédit serait aussi nettement réduit<sup>230</sup>. À cet égard, une étude menée en 1995 auprès d'une banque canadienne indiquerait que le recours aux scores a permis de réduire le temps de traitement de demandes de prêt de consommateurs de neuf (9) à trois (3) jours<sup>231</sup>.

On ne s'étonne donc que, par exemple, dès la fin des années 1990, la société états-unienne Bank One recourait déjà exclusivement aux scores pour accorder tous ses prêts de moins de trente-cinq mille dollars (35 000 USD)<sup>232</sup>. À la limite, le recours au score de crédit permettra d'automatiser complètement le processus d'attribution de crédit, y compris l'approbation d'un prêt, l'établissement du montant prêté et la fixation du taux d'intérêt.

Non seulement le recours aux scores abrège-t-il le temps d'analyse, mais il permettrait aussi d'uniformiser le traitement des demandes de crédit ou d'autres services évaluées grâce à

---

<sup>228</sup> Merritt, *op. cit.*, p. 32.

<sup>229</sup> L'étude aurait comparé les institutions selon que plus ou moins de 60% des prêts étaient étudiés en recourant aux scores.

<sup>230</sup> KPMG Consulting. *KPMG's Mortgage Production Performance Study (MorPro)*. KPMG Consulting. Mai 2000. Cité in Straka, *op. cit.*, p. 216. Nous n'avons pas examiné directement l'étude de la firme KPMG.

<sup>231</sup> Mester, *op. cit.*, p. 8, citant Leonard, Kevin. *The Development of Credit Scoring Quality Measures for Consumer Credit Applications*, in *International Journal of Quality and Reliability Management*, 12 (1995), pp. 79-85. Nous n'avons pas examiné cette dernière publication.

<sup>232</sup> Mester, *op. cit.*, p. 6.

cet outil. Cet élément importe d'autant aux commerçants que leurs portefeuilles de prêt, par exemple, sont devenus de plus en plus considérables en raison à la fois de l'expansion du crédit et de la concentration dans le secteur financier et dans d'autres domaines. Cela leur occasionne des défis importants aux plans de la formation et de l'encadrement du personnel.

Il paraît en effet inévitable que des évaluateurs humains appliquent inégalement la grille d'analyse d'un commerçant et pondèrent des facteurs relativement subjectifs; ils risquent même dans certains cas de prendre indûment en compte des facteurs d'évaluation proscrits, comme la race ou le sexe, tandis que le score fournit une évaluation objective, sans tenir compte de tels éléments<sup>233</sup>. La rationalisation des prises de décision entraînerait aussi plus d'uniformité au plan géographique<sup>234</sup>. Rappelons toutefois à cet égard que les données de l'étude Avery 2004 semblent indiquer que des divergences dans les pratiques d'inscription des données dans les dossiers de crédit par les divers bureaux régionaux induisent encore des variations régionales<sup>235</sup>.

D'autre part et de manière générale, les taux de délinquance et de cessation de paiements auraient effectivement diminué en raison du recours aux scores<sup>236</sup>. Tous ces facteurs contribuent à réduire le coût encouru par les institutions de prêt et donc, en principe, à réduire également le coût du crédit.

#### b) les impacts sur les marchés

Outre les gains d'efficience postulés, que nous venons d'évoquer, d'autres facteurs contribuent à l'impact des scores sur le comportement des marchés. Dans la mesure où ils permettent de mesurer plus finement les risques, les scores de crédit permettent à des prêteurs, par exemple, de s'aventurer dans des segments de marché où ils ne se seraient pas avancés auparavant, faute d'outils adéquats pour évaluer le risque ou pour tarifier correctement le crédit offert. Le crédit deviendrait donc plus accessible dans des strates socio-économiques où il était traditionnellement presque impossible d'obtenir. Par exemple, Freddie Mac estimait à titre préliminaire en 1996 que de dix (10%) à trente-cinq pour cent (35%) des débiteurs traditionnellement jugés à risque pourraient, grâce à l'analyse fine permise par les scores, obtenir du crédit à un taux nettement plus avantageux<sup>237</sup>.

---

<sup>233</sup> *Ibid.*, p. 8.

<sup>234</sup> Fishelson-Holstine, *op. cit.*, p. 6.

<sup>235</sup> Avery 2004, *op. cit.*, p. 306, note 24.

<sup>236</sup> Straka, *op. cit.*, p. 217.

<sup>237</sup> Straka, *op. cit.*, p. 221.

En matière d'assurance, un représentant d'un assureur québécois affirmait au printemps 2004 que l'utilisation des scores «a permis aux assureurs de ré-ouvrir certains secteurs géographiques qui, selon les critères de risque traditionnels, n'étaient plus assurables, et donc de baisser les primes et d'offrir de meilleurs services dans ces secteurs.»<sup>238</sup>

La mise au point et la commercialisation de scores génériques par les principaux agents de renseignements personnels permettent par ailleurs à des commerçants qui n'auraient pas les moyens de concevoir leurs propres scores d'avoir accès à cette technologie<sup>239</sup>. L'augmentation de la concurrence devrait résulter en une offre plus favorable pour les consommateurs<sup>240</sup>. On ne saurait non plus écarter l'hypothèse que certains commerçants pourront se tailler un rôle particulier dans certains marchés en refusant au contraire de recourir aux scores et en maintenant d'autres modes d'évaluation des demandes de crédit ou d'autres services. À l'inverse, on pourrait envisager que l'efficacité et l'efficacités de leurs propres modèles de score permettent à un petit nombre de grandes institutions d'accroître leurs parts de marché et d'éliminer des concurrents moins efficaces; en un mot, on ignore pour l'instant quels effets les scores auront à moyen terme sur les marchés.

Dans la perspective la plus optimiste, plus de commerçants pourraient offrir des produits mieux ciblés à plus de marchés, et donc à plus de consommateurs. Les scores contribueraient donc très utilement au fonctionnement des marchés. Cette analyse ne paraît toutefois pas universellement partagée.

Les difficultés soulevées par l'usage des scores de crédit sont bien illustrées par la controverse qui entoure le traitement des cas où le score de consommateurs se situe tout près d'un seuil qui déterminera si on leur accordera ou non du crédit. Pour les uns, la décision d'accorder du crédit demeure complexe et

In these cases, human judgment and discretion are needed [...] Increasingly careful about decisions involving low- and moderate-income lending, most lenders now have a second review committee to examine all denials

---

<sup>238</sup> Entrevue avec M. Bernard Tremblay, vice-président Actuariat, région du Québec, société ING, 13 mai 2004.

<sup>239</sup> Mester, *op. cit.*, p. 7.

<sup>240</sup> *Ibid.*, p. 11.



[...] A completely automated system [...] would not be able to function in these situations.<sup>241</sup>

Pour les autres au contraire,

To override the scoring system [at the margin] is the least justifiable policy [...] It is precisely in the neighborhood of the cut-off that a scoring system is most valuable [...] Close to the cut-off [...] scoring systems prove their worth.<sup>242</sup>

L'autorisation de crédit relève-t-elle alors de la science, puisqu'elle pourrait être entièrement modélisée, automatisée, traitée selon une méthode donnant des résultats exacts et reproductibles? Ou relève-t-elle plutôt de l'art, qui ne peut être réduit à une équation?

#### 4- les inconvénients associés aux scores

On rappelait *supra* un certain nombre de questions soulevées par les autorités régissant le secteur de l'assurance en Alaska, et qui constituent un assez bon inventaire des inquiétudes associées à l'usage des scores de crédit. On peut en somme résumer ces dernières en cinq (5) grandes catégories:

- 1) les scores sont fondés sur des données partiellement inexactes, ou peu fiables;
- 2) la corrélation entre les scores et les comportements prédits demeure mal comprise, elle ne tient pas compte adéquatement de certains comportements atypiques et les scores peuvent par conséquent entraîner des effets discriminatoires;
- 3) les pratiques entourant l'utilisation des scores ne sont pas transparentes;
- 4) les responsabilités des divers acteurs, y compris les sous-traitants, sont mal définies;
- 5) les pratiques entourant les scores accentuent les problèmes liés au vol d'identité.

---

<sup>241</sup> Kunkel, Jim. *The Risk of Mortgage Automation*. (1995) *Mortgage Banking* 56 (3): 45-57, pp. 47-50, cité in Straka, *op. cit.*, p. 218. Nous n'avons pas consulté le texte original.

<sup>242</sup> Lewis, Edward. *An Introduction to Credit Scoring*. San Rafael, Athena Press, 1992. P. 92. Cité in Straka, *loc cit.* Nous n'avons pas consulté le texte original.

On a déjà examiné la première préoccupation à la section II-B et il ne paraît pas nécessaire d'y revenir ici: il paraît avéré que les dossiers de crédit contiennent des erreurs, qui peuvent avoir un effet sur les scores. On examinera certaines des quatre (4) autres questions dans les quelques pages qui suivent.

a) corrélation et causalité

L'utilisation systématique des scores de crédit a notamment suscité des appréhensions reliées à leur effet potentiellement discriminatoire sur certaines strates socio-économiques de la population. Cette inquiétude a été exprimée non seulement par des associations de consommateurs et d'autres organismes communautaires, mais aussi par des organismes de réglementation, qui ont à l'occasion procédé à des études afin de mesurer la présence de cet effet, le plus souvent sans le déceler<sup>243</sup>.

L'étude Alaska en est toutefois venue à des conclusions quelque peu différentes. En 2002, les autorités du domaine de l'assurance ont obtenu de tous les assureurs automobiles et résidentiels des données relatives au code postal, à l'âge, au statut marital, au sexe et à la classification commerciale de leurs clients<sup>244</sup>. Ces données ont été appariées à celles du recensement le plus récent afin de les mettre en regard des niveaux de revenus et de la composition ethnique vraisemblable de ces clients. À l'analyse, les autorités ont constaté que c'est dans les régions postales où la population a le plus haut revenu médian et est en plus grande proportion d'origine caucasienne que se trouvait la plus haute proportion de clients bénéficiant des meilleurs taux et des meilleures conditions commerciales<sup>245</sup>.

Plus généralement, de l'avis des autorités d'Alaska,

This data does not conclusively demonstrate that using a consumer's credit history allows more individuals to be classified as preferred or standard. The data does appear to indicate that the use of a consumer's credit history is

---

<sup>243</sup> Straka cite notamment des études réalisées par Fannie Mae, Freddie Mac et Fair Isaac and Company au milieu des années 1990: *op. cit.*, p. 224.

<sup>244</sup> Étude Alaska, *op. cit.*, p. 5.

<sup>245</sup> *Ibid.*, p. 6.

causing some shifts in market distribution between preferred, standard and nonstandard business.<sup>246</sup>

Bien que l'étude souligne que les données disponibles ne permettent pas de tirer des conclusions fermes à l'égard de l'impact de l'usage des dossiers (ou des scores) de crédit sur l'assurabilité, on sent percer tout au long des conclusions un malaise qu'expriment ces deux passages:

No study to date has adequately answered the question of whether the use of credit history results in rates that are higher, or lower, on average for a protected class of consumers or for consumers with lower incomes. In addition, the Alaska survey data does not identify whether the use of credit history acts in an unfairly discriminatory manner on individual policyholders. The information obtained in the Alaska survey suggests that it may have an impact, but the extent of the impact could not be determined from the information received in the survey.

[...]

The director might be able to use the Division's rulemaking authority under [...] to find that the use of credit scoring in the underwriting process is an unfair trade practice.<sup>247</sup>

On a noté *supra* que c'est à cette dernière conclusion que seraient arrivées les autorités ontariennes en matière d'assurance-automobile. Le malaise exprimé par les autorités de l'Alaska semble lié en grande partie à l'absence de lien de causalité manifeste entre les facteurs pris en compte dans l'établissement d'un score de crédit et le risque d'assurance<sup>248</sup>; même si elles

---

<sup>246</sup> *Ibid.*, p. 10.

<sup>247</sup> *Ibid.*, p. 15.

<sup>248</sup> *Ibid.*, pp. 11-12.

reconnaissent que les pratiques générales en matière d'assurance permettent généralement le recours à des raisonnements qui ne reposent que sur des corrélations, elles n'excluent pas *a priori* d'interdire le recours aux dossiers de crédit aux fins de la détermination de l'assurabilité<sup>249</sup>.

Les inquiétudes relatives aux capacités prédictives des scores sont accentuées par certaines de leurs caractéristiques, dont leur grande volatilité. Le score d'une personne peut en effet varier considérablement en peu de temps, comme l'illustre un farouche adversaire du recours aux scores en matière d'assurance:

My auto credit score in November 2002 [...] was very low – around the 17th percentile. When I check my score again in May 2003, I was now in the 82<sup>nd</sup> percentile. In six months (or perhaps a shorter period), my score went from very high risk to very low risk. No other insurance risk factor is so arbitrary.<sup>250</sup>

Les écarts dans les scores établis sensiblement au même moment par divers agents de renseignements personnels (ou selon d'autres modèles), les difficultés liées au cycle de transmission des données aux agents de renseignements personnels et les variations géographiques dans les comportements de fournisseurs de données, entre autres, jettent une ombre sur la démonstration du caractère prédictif des scores, en matière d'assurance comme dans le domaine du crédit.

b) les appréhensions de discrimination

La critique la plus virulente à l'égard des scores de crédit relève cependant de l'assertion qu'ils auraient pour effet de provoquer un phénomène de discrimination systémique. On reviendra à la section II-D 5) c) iii) ae) à la définition précise de ce concept juridique. On peut pour l'instant formuler l'essence de la critique dans les termes suivants:

- l'obtention d'un score relativement élevé dépend de la conformité à un certain nombre de comportements;

---

<sup>249</sup> *Ibid.*, p. 12.

<sup>250</sup> Birnbaum, *op. cit.*, p. 2.

- certains consommateurs ont à ces égards des comportements atypiques sans que cela réduise par ailleurs leur capacité de se conformer à leurs obligations;
- ces consommateurs atypiques se trouvent proportionnellement plus souvent dans des groupes socio-économiques particuliers, et notamment parmi les gens à faible revenu et les gens issus de communautés culturelles minoritaires.

Le premier élément du raisonnement ne fait guère de doute: un consommateur parfois délinquant dans le paiement de ses comptes courants ou qui possède proportionnellement davantage de cartes de crédit émises par des détaillants aura, toutes choses égales par ailleurs, un score moins élevé qu'un autre individu.

Quant au second élément, les détracteurs des scores notent également que les modèles valorisent indirectement certains comportements qui peuvent ne pas être adoptés par tous les consommateurs par ailleurs fiables: par exemple et en se fondant sur l'examen du crédit obtenu antérieurement, les scores peuvent désavantager des populations qui ont traditionnellement eu peu accès au crédit, de sorte qu'ils produiraient un phénomène de discrimination systémique à l'endroit de certains types de consommateurs. L'absence de catégories de consommateurs ayant ces comportements des échantillons servant à concevoir et valider les modèles ferait par ailleurs en sorte que les scores demeurent de mauvais outils de prédiction à leur égard<sup>251</sup>.

Les commerçants qui recourent systématiquement aux scores pour établir leur clientèle-cible subissent également un préjudice du fait de ces limitations: toute la population ne correspond pas (encore) au profil présumé du débiteur consciencieux et les commerçants pourraient par conséquent se priver de créneaux de marché lucratifs et somme toute peu risqués simplement parce que leurs critères de sélection sont devenus trop restrictifs. À l'inverse, les commerçants qui maintiennent une grande flexibilité, comme par exemple la société de prêt *Latino Home Loans* de Tampa, en Floride et son fondateur, Arturo Giammugni, peuvent disposer d'un avantage comparatif:

The key to success for anyone marketing mortgages to the Hispanic market is flexibility. For many banks, the loan process has become rigid and formulaic. Approvals are

---

<sup>251</sup> Mester, *op. cit.*, p. 9.

ted to an applicant's credit scores, job history and income.

Latino mortgage can't simply ignore those requirements because it resells the loans it makes to other lenders, and the other lenders insist on evidence that the home buyer is a reasonable risk.

But Giammugnani considers dozens of different ways to structure a loan depending on circumstances:

Many Hispanic immigrants from countries such as Mexico and Argentina don't trust banks, having lost funds in their home countries. They're more likely to have cash on hand and not much credit. That's helpful for a down payment but an obstacle for loan officers relying on credit reports. Giammugnani's solution is to help customers build credit, painstakingly cobbling together letters or receipts showing the applicant has been on time paying rent and utility bills for months.

For traditional banks, a red flag goes up immediately when an applicant submits W2s from four or five different employers over a 12-month period. But rather than being unable to keep a job, the applicant could be a hard-working Mexican immigrant who journeys from state to state to stay employed year-round: picking strawberries in Plant City, then apples in Michigan, and maybe potatoes in Georgia. Giammugnani seeks letters showing that the mortgage applicant has traveled back to the same farms year after year.

[...]

Hispanics in the bay area are being rejected for home loans 1.77 times more often than non-Hispanic whites while African-Americans are more than twice as likely to be turned down [...]

And it isn't just a case of poverty. Upper-middle income Hispanics and African-Americans are more likely to be rejected for a loan than low-income whites earning up to half as much a year.<sup>252</sup>

Il paraît du moins vraisemblable qu'il existe des variations socio-culturelles ou économiques entre sous-populations en Amérique du nord qui font en sorte qu'il existe effectivement des comportements relativement atypiques susceptibles d'avoir un effet sur le score de crédit. Dans les cas évoqués à l'instant concernant des latino-américains, la brièveté et la minceur du dossier de crédit (qui affecteront le score) n'ont en effet rien à voir en soi avec des problèmes de gestion de leurs finances personnelles par ces personnes, et beaucoup à voir à la fois avec des conceptions de nature culturelle des relations avec le secteur financier ainsi que le manque d'empressement dont, dans le passé, ce secteur a pu faire preuve envers des segments de population (comme les Afro-américains, par exemple). Ces deux facteurs se sont aussi sans doute mutuellement soutenus.

On en arrive ainsi au troisième élément du raisonnement synthétisé *supra*. Ces comportements atypiques sont-ils à ce point caractéristiques de certaines populations qu'ils produisent effectivement un phénomène de discrimination systémique? Nous ne connaissons pas pour l'instant de données qui le démontrent de manière nette et directe. Certains indices obligent toutefois à conclure que la question doit faire l'objet d'études plus approfondies.

On a déjà noté à la section II-D 3 a) que l'Étude Alaska tend à indiquer que l'usage des dossiers de crédit dans la détermination de l'assurabilité (et les scores en sont pour l'essentiel un substitut) pourrait avoir un effet sur l'assurabilité et que cet effet pourrait être défavorable à l'endroit des consommateurs à plus faible revenu, non blancs et vivant hors des grands centres.

---

<sup>252</sup>Harrington, Jeff. *A culture for lending*. St.Petersburg Times, 5 janvier 2004, p. 1.D. On trouve l'article par le [www.sptimes.com](http://www.sptimes.com).

Une étude publiée en 2003 conclut par ailleurs que l'accès au crédit dans dix (10) des plus grandes régions urbaines des États-Unis varie significativement selon la race et l'âge des consommateurs<sup>253</sup>. Si la recherche se penchait principalement sur le crédit à risque et les problèmes de discrimination<sup>254</sup>, elle égratigne au passage ceux qui vantent les mérites des scores:

The single most utilized defense of lenders and their trade associations concerning bias is that credit scoring systems allow lenders to be color-blind in their loan decisions. This study, the largest and among the first in its kind, debunks that argument and clearly makes the case that African-American and elderly neighbourhoods, regardless of the creditworthiness of their residents, receive a disproportionate amount of high cost subprime loans.<sup>255</sup>

En particulier, les auteurs indiquent que le taux de crédit à risque accordé augmente en relation directe avec la proportion des résidents d'un quartier qui n'ont pas de score (comme les nouveaux arrivants)<sup>256</sup>. Ils évoquent également d'autres études qui tendent à indiquer à tout le moins que les scores ne freinent pas un phénomène de discrimination systémique dans l'accès à certains services financiers.

On notera incidemment que, selon des données rendues publiques par la firme Experian, les scores moyens observés dans les États du sud-est des États-Unis où on trouve une

---

<sup>253</sup> Silver, Josh; Kornil, Milena. *The Broken Credit System: Discrimination and Unequal Access to Affordable Loans by Race and Age*. Washington, National Community Reinvestment Coalition, 2003. 57 p. (Ci-après l'«Étude NCRC»). La Coalition regroupe des organismes communautaires, mais aussi par exemple la conférences des maires des États-Unis, et se donne pour mission *to build wealth in traditionally underserved communities and bring low- and moderate-income populations across the country into the financial mainstream*. On trouve l'étude au [www.mortgagelendinglaw.com/images/nrcdiscrimstudy.pdf](http://www.mortgagelendinglaw.com/images/nrcdiscrimstudy.pdf).

<sup>254</sup> la méthodologie en est décrite aux pp. 19-20 notamment.

<sup>255</sup> *Ibid.*, p. 6.

<sup>256</sup> *Ibid.*, p. 8.



proportion relativement élevée d'afro-américains à faible revenu, comme le Mississippi et l'Alabama, comptent parmi les plus bas au États-Unis; de façon peut-être un peu plus étonnante, on observe certains des scores les plus hauts dans les États du centre-nord, comme les deux Dakotas<sup>257</sup>.

Un recours collectif intenté au Texas le 2 novembre 2001 comporte par ailleurs un grand intérêt à cet égard. Les requérants allèguent que le recours aux dossiers de crédit – et, indirectement, aux scores – en matière d'assurance constitue un moyen indirect d'agir de manière discriminatoire en matière d'assurance de dommages<sup>258</sup>. L'assureur, Allstate Corp., s'est pourvu jusqu'en Cour suprême des États-Unis pour contester la compétence du tribunal saisi, mais a été débouté le 26 avril 2004<sup>259</sup>. Le dossier devrait donc suivre son cours au fond au cours des prochains mois. C'est que ces questions comportent de toute évidence une vaste composante juridique.

#### 5- le cadre juridique

Quelqu'avis qu'on puisse avoir dans le cadre de ce débat relatif aux scores de crédit, il faut prendre acte de l'orientation prise par les législateurs et les organismes de réglementation, qui influe bien sûr lourdement sur le comportement des marchés. Aux États-Unis, au sein de l'Union européenne ou au Canada, ces intervenants ont pris – quoiqu'à des degrés divers – des mesures pour tenter de limiter les inconvénients pouvant être associés à l'usage des dossiers et des scores de crédit. On en fera ici une brève recension, par juridiction.

##### a) les États-Unis

Puisque la population des États-Unis serait la plus fichée par des agents de renseignements personnels au monde<sup>260</sup>, on ne s'étonne pas que des mesures législatives aient été mises en place depuis 1970 au moins pour encadrer les pratiques de ces agents et, plus

---

<sup>257</sup> Experian. *National Score Index*. On trouve ces données et plusieurs autres informations intéressantes en passant par le [www.nationalscore.com/USScore.aspx](http://www.nationalscore.com/USScore.aspx), notamment.

<sup>258</sup> LeBoeuf, Lamb, Greene & MacRae. *Credit Scoring Now Poses Class Action Risk*. Client Alert, 10 juillet 2002, disponible au [www.llgm.com/pdf/frame\\_articles.asp?pdf=article\\_336.pdf](http://www.llgm.com/pdf/frame_articles.asp?pdf=article_336.pdf).

<sup>259</sup> United States Supreme Court. *Orders in pending cases. Allstate Corp. et al. v. De Hoyos et al.*, cert. denied, 26 avril 2004. Information au <http://supct.law.cornell.edu/supct/html/042604.ZOR.html>.

<sup>260</sup> Barron, John M.; Staten, Michael. *The Value of Comprehensive Credit Reports: Lessons from the U.S. Experience*. Slnd. Disponible au [www.privacyalliance.org/resources/staten.pdf](http://www.privacyalliance.org/resources/staten.pdf).

récemment, l'évolution du recours aux scores de crédit. On en fera ici une recension très sommaire, le champ à envisager étant immense.

i) le *Fair Credit Reporting Act*

aa) Le cadre général

À tout seigneur tout honneur, nous survolerons d'abord les dispositions du *Fair Credit Reporting Act*<sup>261</sup>, adopté en 1970 et amendé à quelques reprises depuis, et notamment en 1996 et 2003. Nous ne nous arrêterons pas ici aux diverses étapes de cette évolution législative, pour brosser plutôt un portrait de la législation dans l'état où elle se trouve en 2004<sup>262</sup>.

Le FCRA a vocation à encadrer l'activité des agents de renseignements personnels et la production de dossiers de crédit. Les considérants de la législation, exposés au § 1681 (a), indiquent bien l'importance qu'accorde le Congrès à cette industrie:

The Congress makes the following findings:

- (1) The banking system is dependent upon fair and accurate credit reporting. Inaccurate credit reports directly impair the efficiency of the banking system, and unfair credit reporting methods un-dermine the public confidence which is essential to the continued functioning of the banking system.
- (2) An elaborate mechanism has been developed for investigating and evaluating the credit worthiness, credit standing, credit capacity, character and general reputation of consumers.

---

<sup>261</sup> 15 USC § 1681 ss. Ci-après également le «FCRA».

<sup>262</sup> Notons que certaines des dispositions adoptées en décembre 2003, et résumées ici, n'entreront en vigueur qu'en décembre 2004 et, dans certaines régions des États-Unis, quelques mois plus tard.

- (3) Consumer reporting agencies have assumed a vital role in assembling and evaluating consumer credit and other information on consumers.
- (4) There is a need to insure [sic] that consumer reporting agencies exercise their grave responsibilities with fairness, impartiality, and a respect for the consumer's right to privacy.

Dépendance du secteur financier envers les dossiers de crédit, rôle «vital» des agents de renseignements personnels, besoin de maintenir la confiance des consommateurs et de s'assurer que les agents agissent convenablement: on sent bien à la fois l'importance de la question et les appréhensions qui l'entourent.

Précisons d'emblée que le FCRA ne vise pas nommément le traitement des scores de crédit. Il inclut toutefois dans la définition de *consumer report* (ou «dossier de crédit»)

any written, oral or other communication of any information by a consumer reporting agency bearing on a consumer's credit worthiness, credit standing, credit capacity, character, general reputation, personal characteristics, or mode of living which is used or expected to be used or collected in whole or in part for the purpose of serving as a factor in establishing the consumer's eligibility for –

- (A) credit or insurance to be used primarily for personal, family or household purposes;
- (B) employment purposes; or
- (C) any other purpose authorized under section 1681b of this title.<sup>263</sup>

---

<sup>263</sup> § 1681a (d) (1).

On imagine mal que le score de crédit ne figure pas parmi les informations relatives à l'état du crédit d'un consommateur utilisables à l'une des fins visées aux alinéas (A) à (C).

Le FCRA régit principalement trois (3) activités: la transmission de renseignements aux agents de renseignements personnels, l'utilisation de telles données et le contrôle de l'exactitude des dossiers par les personnes concernées. Les règles relatives à ces questions, et notamment à la première, ont évolué notablement depuis trente-cinq ans.

ab) La cueillette et l'exactitude des données

Le FCRA impose désormais des obligations positives aux fournisseurs de données à l'égard de l'exactitude des renseignements qu'ils transmettent:

1681s-2 (a)

- (1) (A) A person shall not furnish any information relating to any consumer reporting agency if the person knows or consciously avoids knowing that the information is inaccurate.
  - (B) A person shall not furnish information relating to a consumer to any consumer reporting agency if –
    - (i) the person has been notified by the consumer, at the address specified by the person for such notices, that specific information is inaccurate; and
    - (ii) the information is, in fact, inaccurate.
  - (C) A person who clearly and conspicuously specifies to the consumer an address for notices referred to in subparagraph (B) shall not be subject to subparagraph (A); however, nothing in subparagraph (B) shall require a person to specify such an address.
- (2) A person who
- (A) regularly and in the ordinary course of business furnishes information to one or more consumer

reporting agencies about the person's transactions or experiences with any consumer; and

- (B) has furnished to a consumer reporting agency information that the person determines is not complete or accurate,

shall promptly notify the consumer reporting agency of that determination and provide to the agency any corrections to that information, or any additional information, that is necessary to make the information provided by the person to the agency complete and accurate, and shall not thereafter furnish to the agency any information that remains not complete or accurate.

- (3) If the completeness or accuracy of any information furnished by any person to any consumer reporting agency is disputed to such person by a consumer, the person may not furnish the information to any consumer reporting agency without notice that such information is disputed by the consumer
- (4) A person who regularly and in the ordinary course of business furnishes information to a consumer reporting agency regarding a consumer who has a credit account with that person shall notify the agency of the voluntary closure of the account by the consumer, in information regularly furnished for the period in which the account is closed.
- (5) A person who furnishes information to a consumer reporting agency regarding a delinquent account being placed for collection, charged to profit or loss, or

subjected to any similar action shall, not later than 90 days after furnishing the information, notify the agency of the month and year of the commencement of the delinquency that immediately preceded the action.

Ces dispositions sont pour l'essentiel de droit nouveau. On fait maintenant obligation aux fournisseurs de données de fournir de l'information exacte et on leur interdit de se réfugier derrière l'aveuglement volontaire. On leur fait obligation de corriger leurs erreurs auprès des agents de renseignements personnels et de signaler tant les comptes fermés que les cas de recouvrement<sup>264</sup>. Le fardeau qui leur incombe s'apparente donc de plus en plus à un obligation de résultat.

On accroît donc l'accent mis sur la qualité des renseignements inscrits dans les dossiers de crédit. Ces dispositions ne signifient cependant pas que tous les problèmes disparaîtront. De nombreuses informations dont la compilation serait bénéfique pour les consommateurs, comme le montant du crédit variable autorisé, auraient aussi pu être ajoutées dans le cadre de l'obligation faite par le sous-alinéa 1681s-2 (a) (4). Dans le passé, les agents de renseignements personnels et les fournisseurs de données ont souvent limité leurs efforts en matière de vérification de l'exactitude des données à une simple confirmation que l'information rapportée à l'agent était bien celle se trouvant dans le dossier du fournisseur, sans s'assurer de sa véracité<sup>265</sup>, et rien au sous-paragraphe (a) (1) (B) (ii) n'assure que les choses vont effectivement changer.

Il faut par ailleurs prendre en compte le sous-paragraphe 1681e (b), en vertu duquel

Whenever a consumer reporting agency prepares a consumer report it shall follow reasonable procedures to assure maximum possible accuracy of the information concerning the individual about whom the report relates.

---

<sup>264</sup> On notera aussi à cet égard les §§ 1681c (e) et (f), qui obligent l'agent à inscrire au dossier la clôture d'un compte ou l'existence d'un litige quant à l'exactitude d'une information.

<sup>265</sup> Hendricks, *op. cit.*, pp. 143-156. Le portrait dressé des pratiques des agents et des fournisseurs, tiré en large part de déclarations assermentées dans le cadre de litiges judiciaires, est particulièrement kafkaïen.

Ce n'est certes encore qu'une obligation de moyen imposée aux agents de renseignements personnels, et non une obligation de résultat à l'égard de l'exactitude du contenu des dossiers de crédit. Il n'empêche: on se prend à espérer que de telles obligations finiront par abrégé le laborieux processus, éprouvé par trop de consommateurs<sup>266</sup>, par lequel ils se plaignent d'une erreur dans leur dossier auprès de l'agent qui l'a publié, qui les renvoie lui-même au fournisseur de données, qui dans bien des cas les renvoie à l'agent, *ad infinitum*. Puisque le fournisseur et l'agent sont tous deux astreints à l'obligation de faire en sorte que les renseignements contenus dans les dossiers de crédit soient exacts et si ces dispositions législatives sont mises en oeuvre (ce qui constitue un autre ordre de difficulté), la qualité des dossiers devrait bien finir par s'améliorer.

ac) La transmission de données

Conscient que le trafic de renseignements personnels peut donner lieu à de graves abus, le législateur états-unien limite depuis l'adoption du FCRA les fins pour lesquelles on peut obtenir et utiliser le contenu des dossiers de crédit<sup>267</sup>. L'article 1681b établit les règles suivantes:

1681b (a) Subject to subsection (c) of this section, any consumer reporting agency may furnish a consumer report under the following circumstances and no other:

- (1) In response to the order of a court having jurisdiction to issue such an order, or a subpoena issued in connection with proceedings before a Federal grand jury.
- (2) In accordance with the written instructions of the consumer to whom it relates.
- (3) To a person which it has reason to believe –
  - (A) intends to use the information in connection with a credit transaction involving the consumer on whom

---

<sup>266</sup> qui le signalent parfois à leurs associations de consommateurs.

<sup>267</sup> Il impose aussi à l'agent de renseignements personnels l'obligation d'adopter des «procédures raisonnables» pour établir l'identité de ceux à qui il fournit des dossiers de crédit, et qui doivent notamment divulguer les motifs pour lesquels ils veulent obtenir de telles informations: § 1681e (a).

- the information is to be furnished and involving the extension of credit to, or review of an account of, the consumer; or
- (B) intends to use the information for employment purposes; or
  - (C) intends to use the information in connection with the underwriting of insurance involving the consumer; or
  - (D) intends to use the information in connection with a determination of the consumer's eligibility for a license or other benefit granted by a governmental instrumentality required by law to consider an applicant's financial responsibility or status; or
  - (E) intends to use the information, as a potential investor or servicer, or current insurer, in connection with a valuation of, or an assessment of the credit or prepayment risks associated with, an existing credit obligation; or
  - (F) otherwise has legitimate business need for the information –
    - (i) in connection with a business transaction that is initiated by the consumer; or
    - (ii) to review an account to determine whether the consumer continues to meet the terms of the account.
- (4) In response to a request by the head of a State or local child support agency [...]



Les sous-paragraphes (4) et (5) décrivent plus amplement les droits d'accès des autorités dans les affaires reliées au paiement de pensions alimentaires au bénéfice d'enfants du consommateur en cause.

Le recours à une énumération de fins pour lesquelles on peut obtenir un dossier de crédit constitue en principe une bonne façon d'en limiter les usages. Encore faut-il que cette liste soit un tant soit peu limitative. En vertu du § 1681b, un utilisateur peut obtenir un dossier de crédit dans tous les cas où il donne à l'agent des motifs raisonnables de croire qu'il l'utilisera dans le cadre d'une opération mettant en cause du crédit, de l'assurance ou un emploi<sup>268</sup>, ou peut établir un autre besoin d'affaire légitime si l'opération en cause a été amorcée par le consommateur. Voilà des limitations qui laissent cours à bien des comportements.

Si on ne voit pas explicitement dans cette énumération de disposition justifiant les consultations «douces» du dossier visant à établir l'éligibilité d'un consommateur à des services autres que mettant en cause du crédit (mais c'est déjà fort large) ou de l'assurance, il faut cependant noter aussi qu'un régime particulier s'applique dans ces cas, qui est établi par le § 1681b (c):

- (1) A consumer reporting agency may furnish a consumer report relating to any consumer pursuant to subparagraph (A) or (C) of subsection (a) (3) of this section in connection with any credit or insurance transaction that is not initiated by the consumer only if—
  - (A) the consumer authorizes the agency to provide such report to such person; or
  - (B)
    - (i) the transaction consists of a firm offer of credit or insurance;
    - (ii) the consumer reporting agency has complied with subsection (e) of this section; and

---

<sup>268</sup> Le sous-par. 1681b (b) ajoute certaines règles encadrant l'obtention d'un dossier à des fins d'emploi, et notamment l'obligation de l'utilisateur des données d'informer le consommateur en cause que son dossier sera consulté.

- (iii) there is not in effect an election by the consumer, made in accordance with subsection (e) of this section, to have the consumer's name and address excluded from lists of names provided by the agency pursuant to this paragraph.
- (2) A person may receive pursuant to paragraph (1) (B) only
- 
- (A) the name and address of a consumer;
  - (B) an identifier that is not unique to the consumer and that is used by the person solely for the purpose of verifying the identity of the consumer; and
  - (C) other information pertaining to a consumer that does not identify the relationship or experience of the consumer with respect to a particular creditor or other entity.<sup>[269]</sup>
- (3) Except as provided in section 1681g (a) (5) of this title, a consumer reporting agency shall not furnish to any person a record of inquiries in connection with a credit or insurance transaction that is not initiated by a consumer.<sup>[270]</sup>
- (e)
- (1) A consumer may elect to have the consumer's name and address excluded from any list provided by a consumer

---

<sup>269</sup> Et, incidemment, cette description paraît s'appliquer remarquablement à un score de crédit (note des auteurs).

<sup>270</sup> Le sous-par. 1681g (a) (5) autorise le consommateur lui-même à obtenir la liste des consultations «douces» effectuées dans l'année précédente. (Note des auteurs).

reporting agency under subsection (c) (1) (B) of this section in connection with a credit or insurance transaction that is not initiated by the consumer, by notifying the agency in accordance with paragraph (2) that the consumer does not consent to any use of a consumer report relating to the consumer in connection with any credit or insurance transaction that is not initiated by the consumer.

Le sous-paragraphe (e) établit ensuite les modalités en vertu desquelles un consommateur peut se prévaloir de ce droit de retrait (ou d'*opt-out*) des processus de consultations «douces» en matière de crédit et d'assurance. Ce choix doit cependant être renouvelé tous les deux (2) ans, à moins qu'il soit effectué par écrit grâce au formulaire établi à cette fin par l'agent de renseignements personnels, auquel il demeure en vigueur jusqu'à ce qu'il soit annulé par le consommateur. Le choix produit par ailleurs ses effets à l'égard de tous les affiliés de l'agent, une disposition qui réduit évidemment les risques d'évitement<sup>271</sup>.

On notera cependant une lacune dans ce régime: les agents de renseignements personnels doivent annuellement rappeler que leurs dossiers peuvent servir à des fins de consultations «douces» et qu'on peut choisir de s'exclure par la publication d'un avis *in a publication of general circulation in the area served by the agency*<sup>272</sup>. Il suffirait donc sans doute pour un agent desservant l'ensemble des États-Unis de publier un avis annuel dans le *Wall Street Journal*, par exemple, pour s'acquitter de son obligation; en tout respect pour cet auguste quotidien, il n'est cependant pas lu par l'ensemble des consommateurs états-uniens... Par contre, les entreprises qui utilisent les données provenant de consultations «douces» à des fins de sollicitation doivent, dans le cadre de cette activité, informer leurs cibles que de l'information provenant des dossiers de crédit a été utilisée<sup>273</sup>. Cette mesure peut contribuer significativement à alerter les consommateurs, puisqu'ils doivent aussi être informés à cette occasion de leur droit de s'exclure de tels processus de consultation.<sup>274</sup>

---

<sup>271</sup> §§ 1681b (e) (3) à (5).

<sup>272</sup> § 1681b (e) (5) (A) (ii).

<sup>273</sup> § 1681m (d) (1).

<sup>274</sup> § 1681m (d) (1) (D).

Le FCRA aménage par ailleurs la durée de conservation des renseignements contenus dans le dossier, qui ne doit pas dépasser dix (10) ans quant à ce qui a trait à une faillite (ou une opération similaire), et sept (7) ans à l'égard de la plupart des autres données<sup>275</sup>.

D'autre part, l'utilisateur qui fonde une décision défavorable à un consommateur sur le contenu d'un dossier de crédit doit l'en informer, lui remettre une copie du rapport utilisé et lui faire part de ses droits relatifs à la correction du dossier<sup>276</sup>.

ad) Le contrôle par les consommateurs

Le système de divulgation des renseignements de crédit exploité par les agents de renseignements personnels dépend toujours – et, serait-on tenté de dire, de plus en plus (on y revient) – de la contribution des consommateurs visés pour garantir la qualité des informations qui sont diffusées. Pour que les consommateurs puissent jouer ce rôle de chien de garde de l'exactitude des renseignements qui les concernent, il faut évidemment qu'ils puissent y avoir accès. Cela n'a pas toujours été le cas, mais les choses tendent à s'améliorer quelque peu.

Le FCRA aménage en effet un droit d'accès des consommateurs à leur dossier:

1681g (a) Every consumer reporting agency shall, upon request, and subject to section 1681h (a) (1) of this title, clearly and accurately disclose to the consumer:

- (1) All information in the consumer's file at the time of the request, except that nothing in this paragraph shall be construed to require a consumer reporting agency to disclose to a consumer any information concerning credit scores or any other risk scores or predictors relating to the consumer.
- (2) The sources of the information; [...].
- (3)

---

<sup>275</sup> § 1681c (a).

<sup>276</sup> § 1681m, qui aménage un régime relativement complexe; on notera aussi le §1681b (b) (3) en matière d'emploi; la notion d'*adverse action* est définie au § 1681a (k).

- (A) Identification of each person (including each end-user identified under section 1681e (e) (1) of this title) that procured a consumer report—
  - (i) for employment purposes, during the 2-year period preceding the date on which the request is made; or
  - (ii) for any other purpose, during the 1-year period preceding the date on which the request is made.

[...]

- (4) The dates, original payees, and amounts of any checks upon which is based any adverse characterization of the consumer, included in the file at the time of the disclosure.
- (5) A record of all inquiries received by the agency during the 1-year period preceding the request that identified the consumer in connection with a credit or insurance transaction that was not initiated by the consumer.

On doit évidemment s'arrêter ici au § 1681g (a) (1), dont le libellé paraît d'ailleurs un rien sybillin: permet-il à l'agent de renseignements personnels de ne pas divulguer un score, ou lui permet-il seulement de ne pas révéler d'information *concerning* un score, ce qui renverrait aux informations relatives au modèle utilisé? Si nous ne pouvons trancher cette question avec certitude, le libellé de la disposition et les pratiques actuelles de l'industrie, qui rendent les scores de plus en plus accessibles, nous incitent à pencher pour la seconde thèse. Il est de toute manière certain qu'à tout le moins, les renseignements relatifs aux modèles peuvent être conservés dans l'ombre grâce à cette disposition qui, de ce fait, paraît traduire une certaine inquiétude de la part de l'industrie.

Le consommateur qui veut avoir accès à son dossier doit bien entendu s'identifier convenablement<sup>277</sup>. L'agent doit mettre du personnel compétent à la disposition du

---

<sup>277</sup> § 1681h (a) (1), notamment.

consommateur qui veut consulter son dossier<sup>278</sup>. Malheureusement, l'agent peut exiger des frais d'au plus huit dollars (8 USD) pour toute consultation du dossier, sauf si le consommateur a fait l'objet d'une décision défavorable en raison de son dossier de crédit dans les soixante (60) jours précédents ou s'il atteste qu'il est chômeur ou prestataire de la sécurité sociale ou qu'il a des motifs raisonnables de croire que son dossier contient des renseignements inexacts en raison d'une fraude; dans ces derniers cas, l'accès gratuit n'est toutefois permis à ces consommateurs qu'une fois par année<sup>279</sup>.

Dans les cas où le consommateur estime que son dossier contient une erreur, il peut exiger de l'agent en cause qu'il procède à une enquête, sans avoir à encourir de frais à cet égard. La source de l'information contestée doit être informée de la tenue de l'enquête<sup>280</sup>. Cette dernière doit normalement se tenir en trente (30) jours au plus et peut résulter dans le retrait de l'information en cause s'il s'avère qu'elle est inexacte<sup>281</sup>. En cas de retrait, l'information ne peut être réinscrite au dossier que si son fournisseur certifie qu'elle est «complète et exacte» et le consommateur doit être informé de la réinsertion<sup>282</sup>. Un agent doit par ailleurs mettre en oeuvre des «procédures raisonnables» pour s'assurer qu'une information retirée d'un dossier n'y réapparaît pas par la suite<sup>283</sup>. L'agent doit par ailleurs informer d'une correction tout utilisateur de données que le consommateur désigne à qui il a transmis un dossier de crédit relatif au consommateur en cause dans les six (6) mois précédents, et informer de la même manière tout utilisateur que le consommateur désigne et qui a obtenu son dossier de crédit à des fins d'emploi au cours des deux (2) dernières années<sup>284</sup>.

On a donc mis en place un certain nombre d'éléments qui permettent au consommateur de consulter son dossier (quoique souvent, en payant des frais), de requérir une correction et d'espérer que l'information inexacte sera bel et bien purgée de son dossier de crédit pour n'y plus revenir et que certains commerçants au moins seront informés de la correction. Il reste à

---

<sup>278</sup> § 1681h (c).

<sup>279</sup> § 1681j , qui permet aussi à la *Federal Trade Commission* d'indexer le plafond en suivant l'indice des prix à la consommation.

<sup>280</sup> § 1681i (a) (2) (A).

<sup>281</sup> § 1681i (a) (1) (A).

<sup>282</sup> § 1681i (a) (5) (B).

<sup>283</sup> § 1681 i (a) (5) (C).

<sup>284</sup> § 1681i (d).

voir si cela suffira à assainir les pratiques de l'industrie qui, aux États-Unis du moins, n'ont pas toujours été exemplaires<sup>285</sup> et qui, au Canada également, ont suscité aussi à l'occasion un certain agacement.

ae) Le cas de la Californie

Le FCRA aura à compter de la fin de 2004 largement préséance sur les lois que les États de l'Union pourraient adopter en matière d'encadrement des dossiers de crédit<sup>286</sup>. Deux exceptions sont aménagées, qui visent des dispositions adoptées par la Californie et le Massachusetts. Au delà de ce cadre précis, il paraît opportun de dire ici quelques mots des dispositions législatives californiennes relatives aux dossiers de crédit. Si leur mouture la plus récente<sup>287</sup> présage largement les amendements apportés au FCRA en 2003 et dont on a rendu compte dans les pages qui précèdent, elle contient aussi certaines mesures comportant un intérêt particulier.

La loi fournit deux (2) instruments particulièrement intéressants aux consommateurs californiens. D'une part, ils peuvent faire inscrire à leur dossier de crédit une «cote de sécurité», ou *security alert*<sup>288</sup>. Cette cote informe tout utilisateur du dossier que l'identité du consommateur peut avoir été usurpée. Elle doit être inscrite au dossier dans les cinq (5) jours d'affaire suivant la demande et elle y demeure pendant au moins quatre-vingt-dix (90) jours, le consommateur pouvant par ailleurs renouveler sa demande. Le consommateur peut faire inscrire cette cote en communiquant avec un agent de renseignements personnels à un numéro sans frais. Le commerçant qui constate la présence d'une cote de sécurité dans le dossier tombe de ce fait sous le coup d'une obligation légale de vérifier l'identité de la personne qui s'adresse à lui en affirmant être le consommateur en cause.

---

<sup>285</sup>Hendricks, *loc. cit.*

<sup>286</sup>§ 1681t (b), une orientation qui a largement déplu aux organismes et aux personnes s'intéressant à la protection des consommateurs ou de la vie privée aux États-Unis. La détermination des dispositions fédérales ayant préséance et de l'impact précis de cette mesure sur les droits des États dépasse très largement le cadre de cette étude.

<sup>287</sup>Ces amendements au *Consumer Credit Reporting Agencies Act* sont entrés en vigueur en 2002 et sont incorporés dans le *Civil Code of the State of California*, art. 1785.1 ss., comme l'est cet *Act* depuis 1975. On trouve le texte à jour par l'entremise du [www.leginfo.ca.gov](http://www.leginfo.ca.gov). On utilisera ci-après la numérotation des articles du *Civil Code*.

<sup>288</sup>Art. 1785.11.1.

Un consommateur peut aussi requérir un «gel de sécurité», ou *security freeze*, de son dossier<sup>289</sup>. Le gel interdit à l'agent de renseignements personnels de communiquer le dossier de crédit du consommateur à quiconque sans l'autorisation expresse de ce consommateur. Le gel peut être levé provisoirement ou de manière permanente à la demande du consommateur; il peut aussi l'être si le consommateur a eu recours à de fausses représentations significatives pour justifier sa demande de gel. L'agent peut exiger des frais d'au plus dix dollars (10 USD) pour tout gel, toute suspension ou toute levée permanente d'un gel<sup>290</sup>. Autre élément intéressant d'un gel, l'agent de renseignements personnels ne peut modifier certains renseignements d'identification de base dans le dossier de crédit sans en donner avis au consommateur<sup>291</sup>. Cette dernière mesure atténue évidemment le risque de vol d'identité.

D'autre part et lorsque le consommateur requiert son score de crédit, l'agent de renseignements personnels doit lui fournir les renseignements suivants, en plus d'une note informant le consommateur que le score effectivement utilisé pour prendre une décision sur son compte peut différer de celui qui se trouve dans son dossier:

- (1) The consumer's current credit score or the consumer's most recent credit score that was previously calculated by the credit reporting agency for a purpose related to the extension of credit.
- (2) The range of possible credit scores under the model used.
- (3) All the key factors that adversely affected the consumer's credit score in the model used, the total number of which shall not exceed four.
- (4) The date the credit score was created.

---

<sup>289</sup> Art. 1785.11.2.

<sup>290</sup> Dans le cas d'une levée provisoire visant un créancier précis, les frais maximaux sont portés à 12 USD: art. 1785.11.2 (m).

<sup>291</sup> Il s'agit du nom, de la date de naissance, du numéro de sécurité sociale et de l'adresse: art. 1785.11.3 (a).



- (5) The name of the person or entity that provided the credit score or credit file upon which the credit score was created.<sup>292</sup>

L'adoption de cette disposition a contribué notablement à modifier les pratiques de l'industrie en matière de transparence et, notamment, en matière de justification du score, auxquelles on faisait allusion à la section I-C 2) d). Le texte législatif précise par ailleurs que l'agent de renseignements personnels n'est pas requis de fournir d'explications à l'égard d'un score fourni par un tiers<sup>293</sup>.

af) Quelques mots de conclusion

On n'a fait ici qu'un survol très sommaire du régime aménagé par le FCRA, sans décrire par exemple les règles de responsabilité civile et pénale qui y sont établies. On voit cependant qu'il s'agit d'un système relativement complexe dans sa forme et modérément favorable au consommateur dans le fond. Comme on le constatera à la section II-D 5) c) ii), les moutures antérieures de cette législation ont grandement inspiré les lois actuellement applicables dans ce domaine dans une grande partie du Canada, mais ces dernières n'ont pas suivi l'évolution des dix dernières années.

Notons par ailleurs qu'en adoptant les modifications de 2003 au FCRA, le Congrès a également ordonné à la *Federal Trade Commission* (ou «FTC») de mener une enquête relative aux effets des scores de crédit et d'assurance à l'égard de l'accessibilité de certains produits financiers. La FTC a procédé au cours de l'été à une consultation relative à la méthodologie qui devrait être utilisée afin de réaliser cette étude, consultation qui a à elle seule suscité une bonne centaine de commentaires<sup>294</sup>. Une étude de même nature, qui était menée par les autorités en matière d'assurance de neuf (9) États, a été suspendue en raison d'une contestation judiciaire émanant de certains éléments de l'industrie de l'assurance et où on alléguait que toute la place

---

<sup>292</sup> Art. 1785.15.1 (a)

<sup>293</sup> Art. 1785.15.1 (f).

<sup>294</sup> On trouvera plus d'information à cet égard au [www.ftc.gov/os/statutes/fcrajump.htm](http://www.ftc.gov/os/statutes/fcrajump.htm), qui renvoie à une série de consultations et d'autres processus reliés à l'application de la loi.

devait être laissée à cette étude de la FTC, dont les résultats doivent être publiés d'ici décembre 2005<sup>295</sup>.

En définitive, le FCRA a notamment vocation à assurer la qualité des renseignements contenus dans les dossiers de crédit et à permettre aux consommateurs d'en vérifier l'exactitude. La première orientation devrait contribuer à réduire l'un des problèmes rattachés à l'emploi des scores de crédit. On a cependant vu qu'on résiste encore à la transparence complète en matière de scores. Le consommateur ne peut donc compter que sur d'autres mécanismes pour assurer, espère-t-il, la qualité des modèles utilisés.

#### ii) l'*Equal Credit Opportunity Act*

Le Congrès a adopté l'*Equal Credit Opportunity Act*<sup>296</sup> en 1975. L'objectif de la loi est limpide: elle interdit à tout créancier d'agir de manière discriminatoire à l'endroit d'un client ou d'un client potentiel en raison de la race, de la couleur, de la religion, de l'origine nationale, du sexe, du statut matrimonial, de l'âge, du fait que le consommateur tire son revenu d'un régime d'assistance publique ou de l'exercice d'un droit accordé au consommateur par un certain nombre de dispositions législatives<sup>297</sup>. Le créancier qui rend une décision défavorable à l'endroit d'un consommateur doit lui en communiquer les motifs dans les trente (30) jours suivants<sup>298</sup>. La loi fixe par ailleurs un certain nombre de modalités, y compris le droit d'obtenir des dommages exemplaires en cas de traitement discriminatoire<sup>299</sup>; un règlement d'application vient également préciser divers éléments.

Ce règlement, généralement connu sous le sobriquet de *Regulation B*<sup>300</sup>, contient quelques dispositions pertinentes pour nos fins, puisqu'on y régit dans une certaine mesure l'usage des scores de crédit. Plus précisément, on encadre les *empirically derived and other credit scoring systems*, définis dans les termes suivants:

---

<sup>295</sup> National Association of Professional Insurance Agents. *State Study on Insurers' Use of Credit Scores Halted*. 10 août 2004. La contestation judiciaire était le fait de la *Property Casualty Insurers Association of America* et de la *National Association of Mutual Insurance Companies*. Texte au [www.pianet.com/IssuesOfFocus/HotIssues/scoring/8-10-04-4.htm](http://www.pianet.com/IssuesOfFocus/HotIssues/scoring/8-10-04-4.htm).

<sup>296</sup> 15 USC § §1691 à 1691f.

<sup>297</sup> § 1691a.

<sup>298</sup> § 1691d.

<sup>299</sup> § 1691e (b).

<sup>300</sup> 12 CFR 202.

- (1) A credit scoring system is a system that evaluates an applicant's creditworthiness mechanically, based on key attributes of the applicant and aspects of the transaction, and that determines, alone or in conjunction with an evaluation of additional information about the applicant, whether an applicant is deemed creditworthy. To qualify as an *empirically derived, demonstrably and statistically sound, credit scoring system*, the system must be:
  - (i) Based on data that are derived from an empirical comparison of sample groups or the population of creditworthy and noncreditworthy applicants who applied for credit within a reasonable preceding period of time;
  - (ii) Developed for the purpose of evaluating the creditworthiness of applicants with respect to the legitimate business interests of the creditor utilizing the system (including, but not limited to, minimizing bad debt losses and operating expenses in accordance with the creditor's business judgment);
  - (iii) Developed and validated using accepted statistical principles and methodology; and
  - (iv) Periodically revalidated by the use of appropriate statistical principles and methodology and adjusted as necessary to maintain predictive ability.
- (2) A creditor may use an empirically derived, demonstrably and statistically sound credit scoring system obtained from another person or may obtain credit experience from which to develop such a system. Any such system must

satisfy the criteria set forth in paragraph (p) (1) (i) through (iv) of this section; if the creditor is unable during the development process to validate the system based on its own credit experience in accordance with paragraph (p) (1) of this section, the system must be validated when sufficient credit experience becomes available. A system that fails this validity test is no longer an empirically derived, demonstrably and statistically sound, credit scoring system for that creditor<sup>301</sup>.

Cette laborieuse définition d'un modèle de score de crédit statistiquement valide<sup>302</sup> comporte des éléments qui ne manquent pas d'intérêt. D'abord, on peut le bâtir grâce à un échantillon ou sur la population entière de ceux qui ont déjà obtenu du crédit; on ne fixe pas de contraintes temporelles minimales à la taille de cette population et l'utilisateur du score pourra même valider son modèle *a posteriori*, lorsqu'il aura accumulé suffisamment de données. Ce n'est qu'à compter du moment où il échouerait un tel test de validité que le modèle ne serait plus réputé constituer un score statistiquement valide, ce qui ne sera pas particulièrement utile aux consommateurs à qui on aurait refusé du crédit en raison d'un modèle de score mal conçu, mais non encore invalidé.

Le modèle peut d'autre part être conçu afin de réduire les pertes et les coûts du créancier, qui peut librement établir les balises du risque qu'il est disposé à tolérer, selon son propre jugement d'affaire et sans qu'on exige, par exemple, que ces critères soient «raisonnables». On requiert du moins que le modèle soit élaboré grâce à des principes statistiques valides et qu'il soit vérifié occasionnellement, sans qu'on précise toutefois de période maximale; on n'exige pas non plus de validation indépendante. On permet par ailleurs au créancier d'utiliser un modèle mis au point par un fournisseur. Il s'agit donc en somme d'une définition assez peu restrictive, et qui laisse une vaste marge de manoeuvre au créancier.

---

<sup>301</sup> *Ibid.*, § 202.2 (p).

<sup>302</sup> Notons incidemment que tout système d'évaluation du crédit qui ne se conforme pas à la définition d'un *empirically derived, demonstrably and statistically sound, credit system* est qualifié par le règlement de *judgmental system of evaluating applicants*: § 202.2 (t).

Bien entendu, le règlement défend en principe au créancier de recueillir de l'information à des fins discriminatoires; il lui permet toutefois d'utiliser tout renseignement obtenu, à condition que ce ne soit pas à de telles fins<sup>303</sup>. Le créancier est par ailleurs autorisé à prendre en compte l'âge du consommateur dans le cadre de l'utilisation d'un modèle de score statistiquement valide<sup>304</sup>. Et, assez curieusement, compte tenu de l'ampleur de la définition qu'on a examinée *supra*, cela semble être la seule disposition opératoire du règlement qui établisse une distinction reliée au mode d'évaluation d'une demande de crédit. Cela étonne d'autant plus que le créancier pourra de toute manière prendre en compte l'âge du consommateur, mais selon des modalités légèrement distinctes.

La montagne accouche par conséquent d'une souris. On éprouve le sentiment que les autorités réglementaires ont voulu policer minimalement l'usage des scores de crédit mais que, ne trouvant pas de fondation claire à leur pouvoir de le faire, elles ont construit ce système où le créancier qui veut commodément prendre en compte l'âge des consommateurs se pliera à un certain nombre de règles de base en ce qui a trait à la méthodologie qu'il utilisera. On ne saurait affirmer que cela suffira à éliminer tout traitement à effet discriminatoire qui pourrait résulter du recours aux scores de crédit.

Notons également que certains déplorent le caractère inflexible de la *Regulation B*, constatant par exemple que ce corpus normatif empêche d'offrir de meilleurs taux aux femmes célibataires, qui s'avèrent apparemment les plus fidèles débitrices<sup>305</sup>. De fait, la discrimination peut parfois jouer en faveur de certaines classes; les autres en paient cependant souvent le prix. Cela contribue à expliquer certaines des mesures qui ont été mises en place en matière d'utilisation des scores de crédit dans le domaine de l'assurance.

### iii) le secteur des assurances

Aux États-Unis comme au Canada, l'encadrement de l'assurance ressortit non pas au pouvoir fédéral, mais aux membres de l'Union. Les autorités étatiques se préoccupent de plus en plus des questions reliées à l'usage des scores de crédit. Le recours aux dossiers de crédit fait déjà l'objet d'un certain encadrement depuis plusieurs années<sup>306</sup>.

---

<sup>303</sup> § 202.6 (a).

<sup>304</sup> § 202.6 (b) (2) (ii).

<sup>305</sup> Straka, *op. cit.*, p. 224.

<sup>306</sup> Pour un aperçu stratosphérique d'une partie au moins du droit états-unien dans ce domaine, Insure.com. *Can your insurer hold your credit report against you?*, document portant la date du

Les questions liées à l'utilisation des scores en matière d'assurance ont incité la *National Conference of Insurance Legislators* à adopter une loi-type en novembre 2002, le *Model Act Regarding Use of Credit Information in Personal Insurance*<sup>307</sup>. L'élément-clé de cette loi-type pour nos fins se trouve à l'article 5:

5. An insurer authorized to do business in [insert State] that uses credit information to underwrite or rate risks, shall not:
- (A) Use an insurance score that is calculated using income, gender, address, zip code, ethnic group, religion, marital status, or nationality of the consumer as a factor.
  - (B) Deny, cancel or nonrenew a policy of personal insurance solely on the basis of credit information, without consideration of other applicable underwriting factor independent of credit information and not expressly prohibited by Section 5 (A).
  - (C) Base an insured's renewal rates for personal insurance solely upon credit information, without consideration of any other applicable factor independent of credit information.
  - (D) Take an adverse action against a consumer solely because he or she does not have a credit card account, without consideration of any other applicable factor independent of credit information.

---

14 février 2002 et disponible au [www.insure.com/gen/creditreports.html](http://www.insure.com/gen/creditreports.html). Nous n'avons pas tenté une recension exhaustive du droit de tous les États à l'égard de l'utilisation des dossiers ou des scores de crédit en matière d'assurance.

<sup>307</sup> On en trouve notamment le texte au [www.assureusa.org/docs/NCOIL.doc](http://www.assureusa.org/docs/NCOIL.doc).

- (E) Consider an absence of credit information or an inability to calculate an insurance score in underwriting or rating personal insurance, unless the insurer does one of the following:
1. Treat the consumer as otherwise approved by the Insurance Commissioner/Supervisor/Director, if the insurer presents information that such an absence or inability relates to the risk for the insurer.
  2. Treat the consumer as if the applicant or insured had neutral credit information, as defined by the insurer.
  3. Exclude the use of credit information as a factor and use only other underwriting criteria.
- (F) Take an adverse action against a consumer based on credit information, unless an insurer obtains and uses a credit report issued or an insurance score calculated within 90 days from the date the policy is first written or renewal is issued.
- (G) Use credit information unless not later than every 36 months following the last time that the insurer obtained credit information for the insured, the insurer recalculates the insurance score or obtains an updated credit report. [...]
- (H) Use the following as a negative factor in any insurance scoring methodology or in reviewing credit information for the purpose of underwriting or rating a policy of personal insurance:

1. Credit inquiries not initiated by the consumer or inquiries requested by the consumer for his or her own credit information.
2. Inquiries relating to insurance coverage, if so identified on a consumer's credit report.
3. Collection accounts with a medical industry code, if so identified on the consumer's credit report.
4. Multiple lender inquiries, if coded by the consumer reporting agency on the consumer's credit report as being from the home mortgage industry and made within 30 days of one another, unless only one inquiry is considered.
5. Multiple lender inquiries, if coded by the consumer reporting agency on the consumer's credit report as being from the automobile lending industry and made within 30 days of one another, unless only one inquiry is considered.

Les assureurs doivent par ailleurs déposer auprès des autorités de l'État leur modèles de score, cette information étant considérée comme constituant un secret commercial<sup>308</sup>.

Ces dispositions ne manquent pas d'intérêt. Elles prohibent d'abord le recours à des facteurs manifestement et directement discriminatoires. Elles interdisent de prendre une décision d'assurance sur la seule base du contenu ou de l'absence du dossier de crédit ou d'éléments importants de ce dernier. Elles requièrent la mise à jour régulière des données utilisées par l'assureur. Elles permettent enfin aux autorités étatiques d'examiner les modèles utilisés afin de réaliser des scores.

On ne s'étonne donc guère que la loi-type ait été adoptée intégralement, ou bien peu s'en faut, par des juridictions comme la Louisiane<sup>309</sup>, le Nebraska<sup>310</sup> et l'État de Washington<sup>311</sup>.

---

<sup>308</sup> *Ibid.*, S. 9.



La législation de l'État de Washington précise qu'un assureur ne peut refuser couverture en l'absence d'un historique de crédit du consommateur si ce dernier lui fournit par ailleurs de l'information exacte et complète sur sa situation<sup>312</sup>.

Le Maryland a opté pour un libellé qui ne s'inspire pas directement de la loi-type. On y établit qu'une décision défavorable au consommateur fondée sur un score de crédit doit lui être notifiée en indiquant notamment les coordonnées de l'agent de renseignements personnels qui a fourni le score et en précisant que la décision d'assurance ne relève pas de cet agent<sup>313</sup>. La décision doit par ailleurs être motivée en des termes *sufficiently clear and specific so that an individual of average intelligence can identify the basis for the insurer's decision without making further inquiry*, le recours à des termes génériques comme *personal habits* ne se conformant pas à cette norme<sup>314</sup>.

En matière d'assurance résidentielle, l'assureur ne peut fonder une décision sur l'assurabilité ou sa tarification, en tout ou en partie, sur l'historique de crédit du consommateur<sup>315</sup>. Il ne pourra non plus le faire en matière d'assurance automobile, sauf en ce qui a trait à l'établissement de la tarification d'un nouveau client<sup>316</sup>. Même dans ces cas, il ne pourra faire appel à des faits datant de plus de cinq (5) ans, ni se fonder sur des éléments comme l'absence d'un historique de crédit ou le nombre de consultations du dossier; qui plus est, l'assureur devra réviser le dossier de crédit après deux (2) ans et ajuster sa tarification afin

<sup>309</sup> *Louisiana Acts 2003*, No. 1256, § 1, refondu au R.S. 22:1484. Disponible au [www.legis.state.la.us/lss\\_doc/lss\\_house/RS/22/Doc%20207548.html](http://www.legis.state.la.us/lss_doc/lss_house/RS/22/Doc%20207548.html).

<sup>310</sup> *Model Act Regarding Use of Credit Information in Personal Insurance*. LB 487, approuvé par le gouverneur de l'État le 16 avril 2003. Le texte en est pratiquement identique à celui de la loi-type. Disponible au [www.unicam.state.ne.us/Legal/SLIP\\_LB487.pdf](http://www.unicam.state.ne.us/Legal/SLIP_LB487.pdf).

<sup>311</sup> *Act Relating to using credit history for insurance purpose*, Washington ESHB 2544, approuvé par le gouverneur de l'État le 4 avril 2002. Disponible au [www.insurance.wa.gov/publications/consumer/Engrossed\\_Substitute\\_HB2544.pdf](http://www.insurance.wa.gov/publications/consumer/Engrossed_Substitute_HB2544.pdf).

<sup>312</sup> *Ibid.*, s. (1) (5) (a). La structure de la loi diffère légèrement de celle de la loi-type, mais le contenu en est essentiellement le même.

<sup>313</sup> Maryland Code, section *Insurance*, § 27-605 (c) (3) (ix).

<sup>314</sup> § 27-605 (c) (4).

<sup>315</sup> § 27-501 (e-2) (2).

<sup>316</sup> § 27-501 (e-2) (3).

de refléter toute amélioration du dossier de crédit<sup>317</sup>. Dans tous les cas, l'impact du dossier de crédit sur la prime ne peut excéder plus de quarante pour cent (40%) à la hausse ou à la baisse par rapport au taux normal, et ce seulement si cette variation est par ailleurs actuariellement justifiée<sup>318</sup>.

Le Maryland a donc balisé nettement plus strictement à certains égards l'utilisation des dossiers de crédit à des fins d'assurance. Des données de cette nature ne peuvent servir qu'à des fins très circonscrites, certaines informations ne doivent pas être prises en compte, l'amélioration du dossier doit se refléter dans la tarification et l'impact du dossier de crédit sur les tarifs ne peut non plus excéder certaines balises.

Ces différences entre la législation du Maryland et la loi-type adoptée dans d'autres États indiquent bien que les débats dans ce domaine font toujours rage. On le constate également dans le cadre des travaux de la *National Association of Insurance Commissioners*, dont un comité tente d'établir un énoncé des pratiques recommandables en matière de score d'assurance<sup>319</sup>. L'examen de ce projet d'*Insurance Credit Scoring Regulatory Best Practices* indique que l'industrie et les autorités réglementaires divergent toujours à l'égard de questions aussi élémentaires que la notion de «décision défavorable», l'industrie arguant qu'un nouvel assuré à qui on impose une prime plus élevée en raison de son dossier de crédit ne fait pas l'objet d'une telle décision. Faut-il le dire, les commissaires ne partagent pas cette interprétation étriquée.

Les commissaires recommandent également la mise en place d'un régime particulier en cas d'événements exceptionnels dans la vie d'un consommateur ayant une incidence négative sur son score de crédit, comme une maladie grave, la perte du domicile, la mort d'un membre de la famille immédiate, la perte d'emploi, le vol d'identité ou le divorce. Les commissaires suggèrent que, dans ces cas, un assureur puisse être requis par un consommateur de ne pas tenir compte pendant une «période raisonnable» d'une partie au moins de son dossier de crédit reliée à cet événement catastrophique<sup>320</sup>.

---

<sup>317</sup> § 27-501 (e-2) (4).

<sup>318</sup> § 27-501 (e-2) (5).

<sup>319</sup> On trouve la version du 7 septembre 2004 de ce projet de lignes directrices au [www.naic.org/market\\_regulation/htm\\_files\\_docs/04/creditscore\\_9-12-04.pdf](http://www.naic.org/market_regulation/htm_files_docs/04/creditscore_9-12-04.pdf).

<sup>320</sup> *Ibid.*, p. 3.

Entre autres recommandations, les commissaires proposent aussi que l'assureur requis de déposer son modèle de score auprès des autorités devrait notamment communiquer le nom et la version des modèles déposés, leur date, la liste de tous les facteurs pris en compte, l'explication complète et technique de la manière dont le score est établi et une déclaration assermentée que le modèle utilisé se conforme intégralement à la législation en vigueur dans l'État en cause<sup>321</sup>.

En somme, les autorités étatiques se font graduellement de plus en plus exigeantes en matière de contrôle de l'utilisation des scores d'assurance et se proposent manifestement de maintenir cette orientation.

#### b) l'Union européenne

Les questions relatives aux dossiers et aux scores de crédit se posent avec un peu moins d'acuité au sein de l'Union européenne, où on ne recourt pas encore tout à fait aussi systématiquement à ces outils décisionnels. Cette situation varie toutefois selon les États membres et la tendance paraît être à la croissance de l'utilisation des dossiers et des scores. Le cadre juridique diffère par ailleurs substantiellement, dans la mesure où on trouve au sein de l'Union un régime général relatif à la protection des renseignements personnels, qui ne peut qu'avoir une incidence en cette matière<sup>322</sup>.

Il n'en reste pas moins que certains éléments du droit communautaire et de quelques droits nationaux comportent de l'intérêt pour nos fins. On en fera ici un survol très sommaire.

#### i) le droit communautaire

Le droit communautaire actuel en matière de crédit, d'endettement et d'assurance ne paraît pas contenir de dispositions immédiatement pertinentes pour nos fins. L'actuelle directive applicable en matière de crédit, notamment, a été adoptée en 1986<sup>323</sup> et s'en tient pour

---

<sup>321</sup> *Ibid.*, pp. 4-5.

<sup>322</sup> mais qu'on n'examinera pas ici, en raison de l'ampleur du sujet, sinon à l'égard d'un élément que nous noterons *infra* en matière de prise de décision automatisée.

<sup>323</sup> *Directive du Conseil du 22 décembre 1986 relative au rapprochement des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres en matière de crédit à la consommation*, directive 87/102/CEE, JO L 42 du 12.2.1987, p. 48. On trouve la version à jour au [www.europa.eu.int/eur-lex/fr/consleg/pdf/1987/fr\\_1987\\_I0102\\_do\\_001.pdf](http://www.europa.eu.int/eur-lex/fr/consleg/pdf/1987/fr_1987_I0102_do_001.pdf).

l'essentiel aux méthodes classiques de réglementation du crédit, comme la divulgation des éléments essentiels du contrat<sup>324</sup>.

Une mesure du droit communautaire positif actuel ne peut toutefois être ignorée, et elle relève de la gestion des renseignements personnels. En vertu de l'article 15 de la *Directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil, du 24 octobre 1995, relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données*<sup>325</sup>,

1. Les États membres reconnaissent à toute personne le droit de ne pas être soumise à une décision produisant des effets juridiques à son égard ou l'affectant de manière significative, prise sur le seul fondement d'un traitement automatisé de données destiné à évaluer certains aspects de sa personnalité, tels que son rendement professionnel, son crédit, sa fiabilité, son comportement, etc.
2. Les États membres prévoient, sous réserve des autres dispositions de la présente directive, qu'une personne peut être soumise à une décision telle que celle visée au paragraphe 1 si une telle décision:
  - a) est prise dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution d'un contrat, à condition que la demande de conclusion ou d'exécution du contrat, introduite par la personne concernée, ait été satisfaite ou que des mesures appropriées, telles que la possibilité de faire

---

<sup>324</sup> Pour une critique sommaire de ces dispositions, Howell, Geraint; Wilhelmsson, Thomas. *EC Consumer Law. Coll. European Business Law Library*. Aldershot, Dartmouth Publishing Co., 1997. Pp. 194-212.

<sup>325</sup> J.O. no L 281 du 23/11/1995, p. 0031 – 0050, qu'on trouve également au [http://europa.eu.int/eur-lex/fr/lif/dat/1995/fr\\_395L0046.html](http://europa.eu.int/eur-lex/fr/lif/dat/1995/fr_395L0046.html).

valoir son point de vue, garantissent la sauvegarde de son intérêt légitime

ou

- b) est autorisée par une loi qui précise les mesures garantissant la sauvegarde de l'intérêt légitime de la personne concernée.

Le principe établi par cette disposition, maintenant transposée dans pratiquement tous les droits nationaux européens, ne pose pas de difficulté conceptuelle particulière: on ne peut opposer à une personne, sans son consentement, une décision résultant du traitement entièrement automatisé de données. Une institution financière, par exemple, qui refuserait du crédit sur la seule foi d'un score de crédit inférieur à une cote donnée, l'établissement du score étant bien sûr automatisé, contreviendrait à ce principe.

La seconde exception posée par le deuxième alinéa de l'article 15 ne pose pas non plus de problème significatif: la loi peut, à certaines conditions, permettre le recours à des traitements entièrement automatisés pour prendre des décisions. Par contre, le faisceau d'exceptions posées par le sous-alinéa 2 a) paraît un peu moins limpide. Il ne paraît pas qu'il suffise que le traitement ait lieu à l'occasion de la conclusion ou de l'exécution d'un contrat, ce qui est à vrai dire heureux parce qu'une telle exception aurait pratiquement vidé la règle de toute portée. Il faut qu'il y ait eu «satisfaction du consommateur»: il semble par conséquent qu'on pourrait procéder à un traitement automatisé une fois, par exemple, que le contrat de crédit aurait été conclu<sup>326</sup>. Alternativement, le commerçant doit prendre des «mesures appropriées» pour assurer la sauvegarde de «l'intérêt légitime» du citoyen, sans qu'on fournisse davantage de précisions. Le prêteur ou l'assureur prudent voudra sans doute éviter de recourir au traitement purement automatisé de données, à moins que le droit national ne le lui permette clairement. On y revient brièvement à la section suivante.

Notons par ailleurs que cette Directive proscriit également la cueillette et le traitement de données dites «sensibles», i.e. celles qui ont trait notamment aux origines raciales ou ethniques,

---

<sup>326</sup> ou, selon la lecture qu'on fait de la disposition, qu'on pourrait *a posteriori* valider un traitement automatisé si le résultat convient au consommateur et, par exemple, que sa demande de crédit est acceptée.

aux opinions politiques ou religieuses ou à la santé, sauf dans des conditions bien circonscrites<sup>327</sup>.

Le cadre juridique européen pourrait toutefois se modifier quelque peu au cours des prochaines années si le projet de directive devant remplacer l'actuelle directive en matière de crédit devait être adopté dans la forme où il paraît se trouver présentement. Cette proposition, présentée par la Commission européenne le onze septembre 2002<sup>328</sup>, accroîtrait en effet les responsabilités des prêteurs, tout en encadrant la collecte de renseignements personnels.

En vertu de l'article 6 du projet en effet, le prêteur et l'intermédiaire de crédit ne pourraient demander que des renseignements adéquats, pertinents et non-excessifs. À vrai dire, cela ne modifierait pas véritablement le droit européen. L'exigence formulée par l'article 7, qui précise que les données recueillies «ne peuvent être traitées que dans un but d'appréciation de la situation financière» des débiteurs éventuels, n'est pas non plus véritablement nouvelle. Ni l'une, ni l'autre de ces dispositions ne fait sérieusement obstacle au recours aux dossiers ou aux scores de crédit.

Par contre et en vertu de l'article 8 du projet, chaque État membre devrait «assurer l'exploitation» sur son territoire «d'une base centralisée de données ayant pour but l'enregistrement des consommateurs et des garants qui ont encouru un incident de paiement» et les prêteurs devraient consulter cette base de données avant d'accorder du crédit. On institutionnalise donc en quelque sorte le recours aux agents de renseignements personnels ou à des mécanismes qui en jouent le rôle. Cette mesure est logiquement associée à l'obligation faite aux créanciers par l'article 9 du projet:

Lorsque le prêteur conclut un contrat de crédit ou de sûreté ou augmente le montant total du crédit ou le montant garanti, il est censé avoir estimé préalablement, par tout moyen à sa disposition, que le consommateur et,

---

<sup>327</sup> *Ibid.*, art. 8.

<sup>328</sup> Commission européenne. *Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative à l'harmonisation des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres en matière de crédit aux consommateurs*. On trouve le texte du projet au [http://europa.eu.int/eur-lex/fr/com/pdf/2002/com2002\\_0443fr01.pdf](http://europa.eu.int/eur-lex/fr/com/pdf/2002/com2002_0443fr01.pdf).

le cas échéant, le garant seront raisonnablement à même de respecter leurs obligations découlant du contrat.

Dans une perspective de limitation au surendettement, cette disposition ne manque assurément pas d'intérêt. Elle constitue toutefois, manifestement, une invitation aux prêteurs à recourir effectivement à tous les moyens pouvant se trouver à leur disposition pour évaluer la capacité financière de leur client ou de leur client potentiel. Couplée à la mise en place de bases centralisées de données recensant les incidents de paiement, elle pave vraisemblablement la voie au recours de plus en plus systématique aux dossiers et aux scores de crédit pour analyser les demandes de crédit. Les scores constituent après tout l'un de ces moyens à la disposition des créanciers, qu'ils seront légalement présumés avoir utilisés. En cas de surendettement, la responsabilité du créancier pourrait donc se trouver d'autant engagée qu'il n'aurait pas recouru à tous ces moyens<sup>329</sup>.

Le droit communautaire n'a donc pas encore pris expressément des mesures pour encadrer l'utilisation des scores de crédit. Chacun à leur manière, les États membres ont toutefois commencé à s'adapter à cette évolution des marchés, de sorte qu'on peut croire que les instances communautaires emboîteront éventuellement le pas, d'autant que les solutions retenues dans les divers États membres ne paraissent pas parfaitement harmonisées.

#### ii) quelques régimes nationaux

On dira ici quelques mots de certaines mesures mises en place dans trois (3) États membres de l'Union européenne et qui, explicitement ou non, ont un impact sur l'utilisation des scores de crédit. Il importe de préciser d'emblée que nous n'avons pas effectué une recension complète du droit européen dans ce domaine, ni même du droit de ces quelques États. Il s'agit donc ici de brosser un tableau tout à fait impressionniste, qui donne du moins un aperçu de l'ampleur des variations qui peuvent être constatées entre les droits nationaux.

##### aa) L'Espagne

---

<sup>329</sup> Rappelons qu'en droit français, par exemple, le créancier qui a accordé imprudemment du crédit à un consommateur en cessation de paiement peut voir sa créance diminuée ou radiée par la commission de surendettement compétente: *Loi n° 89-1010 du 31 décembre 1989 relative à la prévention et au règlement des difficultés liées au surendettement des particuliers et des familles*, J.O. 2 janvier 1990, p. 18, art. 4.

La législation espagnole en matière de protection des renseignements personnels<sup>330</sup> compte parmi les plus vigoureuses au sein de l'Union européenne, et donc dans le monde. Deux de ses dispositions comportent un intérêt certain pour nos fins:

13. 1. Citizens have the right not to be subject to a decision with legal consequences for them, or which significantly affects them, and which is based processing [sic] of data intended to assess certain aspects of their personality.
  2. The data subject may challenge administrative acts or private decisions which involve an assessment of his behaviour, the only basis for which is the processing of personal data which provides a definition of his characteristics or personality.
  3. In that case, the data subject shall have the right to obtain information from the controller on the assessment criteria and program used in the processing on the basis of which the decision containing the act was adopted.
  4. An assessment of the behaviour of citizens based on data processing shall have conclusive force only at the request of the data subject.
29. 1. Providers of information services on creditworthiness and credit may process only personal data obtained from registers and sources accessible to the public and set up for that purpose or based on information provided by the data subject or with his consent.

---

<sup>330</sup> *Organic Law 15/1999 of 13 December on the Protection of Personal Data*. On utilise ici la traduction anglaise de la loi mise à la disposition du public par l'agence espagnole de protection des données, dont la qualité est hélas inégale comme on le verra et dont on trouve le texte au [https://www.agpd.es/upload/Ley%20Org%E1nica%2015-99\\_ingles.pdf](https://www.agpd.es/upload/Ley%20Org%E1nica%2015-99_ingles.pdf).



2. Processing is also allowed of personal data relating to the fulfilment or non-fulfilment of financial obligations provided by the creditor or by someone acting on his behalf. In such cases, the data subjects shall be informed, within a period of thirty days from the recording, of those who have recorded personal data in files, with a reference to the data included, and they shall be informed of their right to request information on all of them under the conditions laid down by this Law.
3. In the cases referred to in the two paragraphs above, and at the request of the data subject, the data controller shall communicate to him the data, together with any assessments and appreciations made about him during the previous six months and the name and address of the person or body to whom the data have been disclosed.
4. Only those personal data may be recorded and transferred which are necessary for assessing the economic capacity of the data subjects and which, in the case of adverse data, do not go back for more than six years, always provided that they give a true picture of the current situation of the data subjects.

Il est toujours périlleux d'interpréter des dispositions législatives étrangères, et cela d'autant qu'on recourt à une traduction qui comporte certaines ambiguïtés. Il n'en reste pas moins qu'à première vue, la loi espagnole établit entre les intérêts des consommateurs et ceux des utilisateurs ou des fournisseurs de score un équilibre quelque peu différent de ce qu'on observe aux États-Unis (et, plus généralement, en Amérique du Nord).

L'article 13 vise manifestement les traitements entièrement automatisés de données. Son premier et son quatrième alinéas semblent établir assez clairement qu'on ne peut contraindre un consommateur espagnol à subir une décision du fait d'un traitement automatisé sans son

consentement. Ce consommateur peut par ailleurs contester une telle décision en vertu du second alinéa et, s'il le fait, il a le droit d'obtenir de l'information relative aux critères appliqués et au programme utilisé. C'est dire qu'en matière de score de crédit, le consommateur espagnol insatisfait de son score pourrait se pencher sur le modèle appliqué et sur les variables prises en compte pour établir son score. On tranche évidemment là radicalement avec les pratiques nord-américaines.

En vertu de l'article 29, les agents de renseignements personnel ou les fournisseurs de score ne peuvent faire appel qu'aux renseignements se trouvant dans des registres publics, à ceux fournis avec le consentement du consommateur en cause et à ceux fournis par un créancier ou par quelqu'un agissant pour son compte. Dans ce dernier cas toutefois, le consommateur doit être informé de la transmission de données sur son compte à l'agent, de l'identité de ceux qui ont transmis ces données et de la nature de ces dernières, et ce dans les trente (30) jours suivant la transmission. Point n'est besoin de rappeler qu'il n'existe aucune telle obligation en Amérique du Nord. Les renseignements transmis, s'ils sont défavorables au consommateur, ne peuvent dater de plus de six (6) ans, et ils doivent contribuer à donner un aperçu véridique de la situation actuelle du consommateur: si, par exemple, une personne avait fait faillite il y a cinq ans, mais qu'elle est depuis devenue millionnaire, les données sur sa faillite n'ont vraisemblablement plus aucune pertinence et devraient donc être éliminées du dossier.

Ces quelques éléments du régime juridique espagnol suffisent pour démontrer que le consommateur y détient des droits auxquels les débiteurs nord-américains n'oseraient pas même rêver. Seule une recherche approfondie, et excédant le champ de nos travaux, permettrait toutefois de décrire l'équilibre global entre créanciers, débiteurs et agents de renseignements personnels dans cet État.

ab) La République française

D'aucuns pourraient qualifier la législation française en matière de protection des renseignements personnels<sup>331</sup> d'un peu moins exubérante que la législation espagnole. Son article 10, qui vise les traitements automatisés, reprend d'assez près le texte de l'article 15 de la Directive de 1995, *supra*:

---

<sup>331</sup> *Loi no 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés*, modifiée à diverses reprises depuis et dont on trouvera le texte refondu officieusement au [www.cnil.fr/index.php?id=301](http://www.cnil.fr/index.php?id=301).

Aucune décision de justice impliquant une appréciation sur le comportement d'une personne ne peut avoir pour fondement un traitement automatisé de données à caractère personnel destiné à évaluer certains aspects de sa personnalité.

Aucune autre décision produisant des effets juridiques à l'égard d'une personne ne peut être prise sur le seul fondement d'un traitement automatisé de données destiné à définir le profil de l'intéressé ou à évaluer certains aspects de sa personnalité.

Ne sont pas regardées comme prises sur le seul fondement d'un traitement automatisé les décisions prises dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution d'un contrat et pour lesquelles la personne concernée a été mise à même de présenter ses observations, ni celles satisfaisant les demandes de la personne concernée.

Il suffira évidemment qu'une décision ne soit pas prise sur le «seul» fondement d'un traitement automatisé pour échapper à la prohibition. Il suffira également que la personne concernée ait pu «présenter ses observations» pour qu'on permette un traitement entièrement automatisé dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution d'un contrat. Rien n'oblige évidemment le gestionnaire des données à tenir compte de ces observations. On se trouve donc ici assez loin des garanties fournies par l'article 13 de la législation espagnole.

La France a d'autre part anticipé en quelque sorte le régime envisagé en vertu de l'article 8 du projet de directive communautaire sur le crédit. La Banque de France gère en effet le fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (ou «FICP»), créé par la *Loi n° 89-1010 du 31 décembre 1989 relative à la prévention et au règlement des difficultés liées au surendettement des particuliers et des familles*<sup>332</sup>. Les institutions

---

<sup>332</sup> *Op. cit.*, art. 23.

financières et les autres fournisseurs de crédit inscrivent au FICP les auteurs d'un «incident de paiement caractérisé», i.e. les consommateurs qui

- n'ont pas payé deux (2) mensualités consécutives de leur crédit ou qui doivent un montant équivalant (au moins) au double d'une mensualité;
- sont poursuivis en justice pour défaut de paiement;
- doivent une somme d'au moins cinq cents euros (500 €) depuis plus de soixante (60) jours et n'ont pas répondu à une mise en demeure de leur créancier;
- ont déposé un dossier de surendettement reçu par la Banque de France<sup>333</sup>.

Sont inscrits au FICP le nom, la date et le lieu de naissance du débiteur ainsi que la nature de l'incident de paiement, le nom de l'organisme l'ayant inscrit et, le cas échéant, la date d'effacement de l'inscription<sup>334</sup>. La Banque de France procède en effet immédiatement à l'effacement d'une inscription dès qu'elle est prévenue par le créancier qu'il a accordé mainlevée, mais les utilisateurs de ces données n'en sont toutefois en général saisis que mensuellement<sup>335</sup>. Les créanciers conserveront par ailleurs dans leurs propres dossiers des indications relatives aux incidents de paiement mettant en cause leurs propres clients pour des périodes variant «entre 10 et 15 ans»<sup>336</sup>. Le consommateur peut toutefois consulter le dossier maintenu par le créancier, y compris son score<sup>337</sup>.

Le droit français paraît donc accorder une marge de manoeuvre assez étendue aux créanciers et se situe même à certains égards en retrait sur le droit états-unien. Par contre, l'existence du FICP, régi et encadré par le droit public, réduit évidemment le marché disponible pour les agents de renseignements personnels de droit privé.

ac) Le Royaume-Uni

---

<sup>333</sup> Commission nationale de l'informatique et des libertés. *Guide pratique Protection des données personnelles et refus de crédit*. Paris, Commission nationale de l'informatique et des libertés, mars 2003. Annexe 1, p. 7. 9 p. On trouve le document au [www.cnil.fr/fileadmin/documents/La\\_CNIL/publications/REFUS\\_CREDIT\\_VFVD.pdf](http://www.cnil.fr/fileadmin/documents/La_CNIL/publications/REFUS_CREDIT_VFVD.pdf).

<sup>334</sup> *Ibid.*

<sup>335</sup> *Ibid.*, p. 4.

<sup>336</sup> *Ibid.*

<sup>337</sup> *Ibid.*, p. 5.

Le Royaume-Uni a abordé les questions relatives à l'encadrement des scores de crédit dans une perspective fort différente de ce qu'on observe par exemple en Espagne et en France. C'est en effet sous l'angle des pratiques commerciales qu'on s'est penché le plus directement sur ces pratiques et, comme c'est souvent le cas au Royaume-Uni, on l'a fait en large part par l'entremise de codes de conduite et d'autres guides et directives.

En matière de crédit bancaire, par exemple, le chapitre 13 du *Banking Code*<sup>338</sup> précise qu'avant d'accorder du crédit, l'institution *will assess whether we feel you will be able to repay it*<sup>339</sup>. En cas de refus, l'institution *will explain the key reason why* sur demande<sup>340</sup>. L'institution s'engage par ailleurs à faire preuve de transparence à l'égard de ses échanges de données avec des agents de renseignements personnels. En particulier,

**13.6** We may give information to credit reference agencies about the personal debts you owe us if:

- you have fallen behind with your payments;
- the amount owed is not in dispute; and
- you have not made proposals we are satisfied with for repaying your debt, following our formal demand.

**13.7** In these cases, we will give you at least 28 days' notice that we plan to give information about the debts you owe us to credit reference agencies. At the same time, we will explain to you the role of credit reference agencies and the effect of the information they provide can have on your ability to get credit.

---

<sup>338</sup> British Bankers' Association; The Building Societies Association; Association for Payment Clearing Services. *Banking Code*. Londres, mars 2003. On trouve le texte de la version actuelle du code au [www.bankingcode.org.uk/pdfdocs/bankcodemarch03.pdf](http://www.bankingcode.org.uk/pdfdocs/bankcodemarch03.pdf).

<sup>339</sup> *Ibid.*, art. 13.1. On note le caractère remarquablement subjectif de l'énoncé.

<sup>340</sup> *Ibid.*, art. 13.3.

Il s'agit là de dispositions remarquables: l'information négative ne sera transmise à un agent de renseignements personnels à l'égard d'une dette que si, notamment, le montant dû ne fait pas l'objet d'un litige et qu'après l'envoi d'un préavis d'au moins vingt-huit (28) jours qui doit être accompagné d'informations relatives à l'impact que peuvent avoir des renseignements de crédit sur les intérêts du consommateur. On se montre ici plus généreux envers les débiteurs que ne l'exige le droit états-unien, par exemple.

Les commentaires interprétatifs reliés au code précisent par ailleurs que le créancier pourra notamment consulter le score de crédit du consommateur, mais lui recommandent instamment de connaître le contenu du *Guide to Credit Scoring*<sup>341</sup> publié par l'*Office of Fair Trading*<sup>342</sup> et, notamment, de se conformer à ses prescriptions en matière d'information à transmettre au consommateur dans ces cas<sup>343</sup>.

Notons à l'égard du *Guide to Credit Scoring* qu'il requiert apparemment que le créancier informe le consommateur qu'il recourra à un score de crédit et justifie le refus de consentir un prêt; la divulgation des détails du score ne serait toutefois pas requise<sup>344</sup>.

Pour sa part, la *Finance and Leasing Association*, qui regroupe de nombreux grands créanciers<sup>345</sup>, établit dans son *Lending Code*<sup>346</sup> des dispositions encore plus précises à l'égard des scores de crédit:

**6.2** As responsible lenders, we will make sure that all lending  
(including unsolicited pre-approved loans and credit card

---

<sup>341</sup> Le guide ne paraît malheureusement pas disponible sur l'Internet et nous n'avons pas pu le consulter. Sa seconde version daterait de 2000.

<sup>342</sup> L'OFT est un organisme gouvernemental britannique qui encadre notamment les pratiques commerciales.

<sup>343</sup> British Bankers' Association. *Guidance for Subscribers – 2003*. On trouve le chapitre consacré au prêt au [www.bba.org.uk/bba/jsp/polopoly.jsp?d=257&a=456](http://www.bba.org.uk/bba/jsp/polopoly.jsp?d=257&a=456).

<sup>344</sup> Experian. *Guide to Credit Scoring*. In *Compliance briefing*. Printemps 2000. P. 4. Disponible au [www.experian.co.uk/downloads/corporate/compliance\\_spring2000.pdf](http://www.experian.co.uk/downloads/corporate/compliance_spring2000.pdf).

<sup>345</sup> dont plusieurs grandes banques; on trouve la liste des membres au [www.fla.org.uk/fla\\_home/Members\\_Directory.asp](http://www.fla.org.uk/fla_home/Members_Directory.asp).

<sup>346</sup> Finance and Leasing Association. *Lending Code 2004*. Londres, 2004. On trouve le texte au [www.fla.org.uk/fla\\_home/Code\\_of\\_Practice\\_Documents/Lendingcode04.pdf](http://www.fla.org.uk/fla_home/Code_of_Practice_Documents/Lendingcode04.pdf).

cheques) will go through a sound and proper assessment.

This assessment may look at:

- ▶ your ability to repay;
- ▶ your income and commitments;
- ▶ how you have handled your financial affairs in the past;
- ▶ information from credit reference agencies and, with your permission, other people, for example, employers, other lenders and landlords;
- ▶ information you have supplied, including proof of your identity and why you are applying for credit;
- ▶ credit-assessment techniques, for example, credit scoring (see paragraph 6.3 below);
- ▶ your age;
- ▶ where you live, although this will not be the only thing that affects your application;
- ▶ any security you have provided (such as your home).

**6.3** A credit-scoring system generally takes account of information you have provided, any information we may hold about you, and information from credit reference agencies. The credit-scoring system gives points for each piece of relevant information and adds these up to produce a score.

If we use this system, we will tell you. The FLA has a leaflet called 'Your credit decision explained' which explains how credit scoring works. You can get copies from us or the FLA.

Si on s'étonne de certains des critères de sélection pouvant être pris en compte (comme l'âge et l'adresse domiciliaire), il faut cependant noter le relatif effort de transparence qu'incarne l'article 6.3 du code, et principalement son second alinéa: un membre de l'association n'utilisera pas un score sans en informer son client et des informations de base relatives au fonctionnement de cet instrument sont publiquement disponibles. Ces dispositions sont vraisemblablement modelées sur le contenu du *Guide to Credit Scoring*.

iii) quelques éléments de conclusion

Comme on le voit, le droit européen n'est pas clairement fixé en matière d'encadrement des scores de crédit. Le droit communautaire n'aborde pas encore directement ces enjeux et les mesures envisagées dans le domaine du crédit pourraient contribuer à la popularité des scores. Par contre, les droits nationaux varient considérablement quand à l'espace qu'ils ménagent à ces instruments et aux droits qu'ils accordent aux consommateurs. Dans l'ensemble cependant, on peut en retenir à la fois une préoccupation relative aux processus décisionnels automatisés et une volonté d'assurer une certaine transparence à l'égard des pratiques reliées à l'usage des scores. Le droit européen, comme celui des États-Unis, affiche donc une longueur d'avance sur le régime juridique canadien dans ce domaine.

c) le Canada

L'encadrement juridique des dossiers et des scores de crédit au Canada ne paraît ni précis, ni à jour. Dans plusieurs provinces, les règles relatives aux activités des agents de renseignements personnels ont été modelées sur le cadre original du FCRA états-unien, sans qu'on ait depuis procédé au nord du quarante-neuvième parallèle aux ajustements effectués au sud. En général, l'usage des scores n'a pas semblé faire l'objet d'une attention particulière des organismes de réglementation, à l'exception notable du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada, aux décisions duquel nous reviendrons *infra*.

Ce régime de plus en plus désuet ne correspond vraisemblablement pas parfaitement aux besoins des agents de renseignements personnels ou des utilisateurs de données. Quoique pour des raisons différentes, il ne paraît pas correspondre non plus aux besoins des consommateurs canadiens. Mais avant de le critiquer, il convient de le mieux décrire.

i) les règles de protection des renseignements personnels

Puisque les renseignements de crédit sont par nature des renseignements personnels et qu'il s'agit là à la fois d'un cadre générique et de celui où les questions reliées aux scores de crédit se sont posées avec le plus d'acuité au Canada au cours des dernières années, il paraît



approprié de dire d'abord un mot des règles relatives à la protection des renseignements personnels.

Depuis le premier janvier 2004, la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*<sup>347</sup> s'applique non seulement aux activités des entreprises de compétence fédérale et aux flux de données transfrontaliers, mais aussi aux activités de nature commerciale de toute entité privée agissant dans le territoire canadien<sup>348</sup>.

En conformité avec les principes énoncés dans l'annexe 1 à la loi, les entités visées doivent établir l'objet de leurs activités de cueillette, d'utilisation et de transmission de renseignements personnels, elles doivent en général obtenir le consentement des personnes concernées pour traiter des renseignements, elles doivent s'assurer de leur exactitude et mettre en oeuvre les mesures de sécurité appropriées, elles doivent donner accès aux renseignements détenus aux personnes concernées et leur permettre de contester l'exactitude de ces renseignements, et elles doivent faire preuve de transparence et d'imputabilité. Une personne insatisfaite du comportement d'une entité visée peut porter plainte auprès du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada, qui peut faire enquête et formuler une recommandation<sup>349</sup>. Au besoin, le plaignant peut ensuite porter le dossier devant la division de première instance de la Cour fédérale<sup>350</sup>. La LPRPDÉ ne contient par ailleurs aucune disposition particulière visant les traitements automatisés de données.

Les questions reliées aux pratiques bancaires en matière de dossiers et, notamment, de scores de crédit, ont été soulevées à quelques reprises devant le Commissaire depuis 2002<sup>351</sup>. Nous retiendrons ici quatre (4) affaires qu'il a examinées.

---

<sup>347</sup> L.R.C., c. P-8.6 (ci-après également la «LPRPDÉ»).

<sup>348</sup> Sauf dans les cas où, en vertu de l'alinéa 26 (2) (b), le gouverneur en conseil conclut que la législation provinciale est substantiellement similaire au contenu de la loi fédérale et exempte par conséquent en tout ou en partie les activités commerciales dans cette province de l'application de la LPRPDÉ. Un décret à cette fin et visant le Québec a été adopté: *Décret d'exclusion visant des organisations de la province de Québec*, DORS/2003-374, 19 novembre 2003, au <http://lois.justice.gc.ca/fr/P-8.6/DORS-2003-374/144689.html>.

<sup>349</sup> LPRPDÉ, art. 11-13.

<sup>350</sup> *Ibid.*, art. 14-17.

<sup>351</sup> Notons que la LPRPDÉ est en vigueur depuis le premier janvier 2001 à l'égard des entreprises de compétence fédérale, y compris les banques.

La décision rendue le 27 février 2002 dans le cas LPRPDÉ #39<sup>352</sup> a donné le ton en matière de score. Dans cette affaire, une consommatrice alléguait que la Banque A refusait de lui communiquer son score de crédit<sup>353</sup>. Le Commissaire rappelle d'abord qu'il existe deux variétés de scores: ceux offerts par les principaux agents de renseignements personnels, et ceux établis par un commerçant grâce à ses propres modèles. Le score recherché relevait en l'occurrence de cette seconde catégorie. Le commissaire note qu'

[u]ne institution financière, d'autre part, utilise un modèle qui incorpore aussi des facteurs spécifiques à cette institution – à titre d'exemple, les politiques de la corporation, les stratégies d'affaires, les objectifs corporatifs et productifs, les antécédents de données de prêts, les indicateurs économiques et les données démographiques.<sup>354</sup>

Pour s'opposer à la divulgation de ce score interne, la Banque A alléguait d'une part qu'il ne s'agissait pas d'un renseignement personnel et, d'autre part, que sa communication révélerait des renseignements commerciaux confidentiels, ce à quoi elle pouvait s'opposer en vertu du paragraphe 9 (3) (b) de la LPRPDÉ. La Banque A semble aussi avoir invoqué au passage un droit au silence accessoire à la liberté d'expression commerciale garantie par la *Charte canadienne des droits et libertés*<sup>355</sup>.

De l'avis du Commissaire, il ne fait pas de doute que le score constitue un renseignement au sujet d'une personne identifiable, et qu'il s'agit donc d'un renseignement personnel, ce qui

---

<sup>352</sup> qu'on trouve au [www.privcom.gc.ca/media/an/wn\\_020227\\_f.asp](http://www.privcom.gc.ca/media/an/wn_020227_f.asp).

<sup>353</sup> Les noms des parties ne sont pas indiqués dans les sommaires de cas du Commissaire. Nous renverrons par conséquent ici aux banques A, B, C et D, étant entendu qu'il est possible que plus d'une de ces affaires ait visé une même banque. Le commissaire parle de «cote de solvabilité» pour désigner ce que nous avons nommé tout au long de ces quelques pages le «score de crédit».

<sup>354</sup> LPRPDÉ #39, *op. cit.*, p. 2.

<sup>355</sup> Argument dont le Commissaire a disposé en le disant «aussi peu convaincant qu'il est créatif», *ibid.*, p. 3.

disposait du premier argument de la Banque A. Il a ensuite décomposé le second argument qu'elle invoquait en deux éléments:

Cette allégation de la banque implique deux propositions: premièrement, que la divulgation des notations générées par le modèle d'évaluation de crédit de la banque pourrait révéler les modèles eux-mêmes; et, deuxièmement, que les modèles d'évaluation de crédit de la banque constituent des renseignements commerciaux confidentiels.<sup>356</sup>

Selon la preuve présentée par la Banque A, il suffirait d'obtenir aussi peu que vingt-quatre (24) scores visant des personnes différentes pour être en mesure de «casser» le modèle qu'elle utilise, et donc de connaître la pondération des variables prises en compte<sup>357</sup>, ce qui à son tour pourrait révéler des éléments de sa stratégie commerciale. Ayant par ailleurs validé ces éléments de preuve, le Commissaire a dû convenir de cette relative fragilité. Il a cependant manifesté un scepticisme certain à l'égard de l'ampleur du risque réel:

Dans la présente affaire, j'éprouve quelques difficultés à croire que les compétiteurs ou les réseaux d'artistes experts fraudeurs en algorithme se donneraient autant de peine. Le spectre des banques s'écroulant sous les attaques systématiques d'une équipe de mathématiciens avides de prêts n'en est pas un que je trouve particulièrement crédible.

Quant aux risques de la part des compétiteurs, [nom de la banque effacé] a prétendu que cet «avantage concurrentiel obtenu à des coûts significatifs sur plusieurs années serait perdu par la divulgation des notations internes et des modèles. Ces renseignements de nature

---

<sup>356</sup> *Ibid.*, p. 4.

<sup>357</sup> *Ibid.*

délicate et exclusive ne devraient pas directement ou indirectement tomber entre les mains des concurrents».

Encore une fois, j'ai peine à croire que les banques canadiennes iraient jusqu'aux extrémités décrites ci-dessus qui seraient nécessaires pour «casser» les modèles de notations de crédit entre elles. C'est vrai, je ne suis pas un banquier. Puisque [nom de la banque effacé] – et toutes les autres banques qui partagent la même réticence à divulguer les notations de crédit personnelles – dites-moi<sup>358</sup> qu'en vigueur duquel [sic] l'éthique concurrentielle de l'ensemble des banques canadiennes est telle que je devrai, à mon grand regret, accepter qu'il en est ainsi.<sup>359</sup>

Malgré son scepticisme et compte tenu de la preuve qui lui était soumise, le Commissaire s'est senti contraint de conclure que les modèles de score relèvent du secret commercial<sup>360</sup> et que la divulgation de scores particuliers permettrait de connaître les modèles, de sorte qu'on ne pouvait contraindre l'institution à divulguer les scores particuliers.

Il n'est par ailleurs pas sans intérêt de citer un autre passage de l'avis du Commissaire, qui inspire à tout le moins une certaine perplexité:

Afin de m'aider à trancher cette question, mon bureau a demandé les avis d'un certain nombre d'organismes clés de réglementation: le bureau du surintendant des institutions financières, la nouvelle Agence de la consommation en matière financière et le Bureau de la concurrence. Aucun d'entre eux n'avait étudié cette

---

<sup>358</sup> *sic*. Sans doute faut-il lire plutôt «me disent». (Notre parenthèse.)

<sup>359</sup> *sic*. LPRPDÉ #39, *op. cit.*, p. 5.

<sup>360</sup> et ce d'autant que la preuve révélait également que la Banque A entoure ses modèles de mesures de sécurité extrêmement serrées.

question, et personne ne pouvait offrir d'avis quant à savoir si les renseignements en question devraient être considérés comme des renseignements commerciaux confidentiels.<sup>361</sup>

Le Commissaire note également à titre comparatif que les autorités britanniques et australiennes ne requièrent pas les institutions financières de «donner des détails sur les attributs actuels [sic] ou la pondération» des modèles de score<sup>362</sup>.

Avec tout le respect dû au Commissariat à la protection de la vie privée, il nous semble que l'analyse aurait ici pu être poussée plus loin. D'abord et si un modèle est à ce point fragile qu'il suffit d'en connaître vingt-quatre (24) résultats pour en percer les principaux mystères, a-t-on bien affaire à des informations qui méritent d'être protégées par la notion de «secret commercial»? Ensuite et même dans la mesure où on discerne les divers paramètres utilisés dans un modèle, cela révèle-t-il nécessairement des informations qui méritent objectivement d'être protégées par une disposition d'exception relative au secret commercial? En troisième lieu et comme le signale le Commissaire, les banquiers canadiens paraissent avoir ici plaidé leur mauvaise foi: tous s'efforceraient de percer des secrets commerciaux s'ils en avaient l'occasion. Mais, en droit civil<sup>363</sup> comme d'ailleurs en *common law*, nul n'est autorisé à plaider sa propre turpitude.

En somme, cet avis du Commissaire soulève une question simple à formuler, mais fort complexe à résoudre: détermine-t-on si une entreprise peut invoquer le secret commercial par un critère subjectif, i.e. l'avis et le comportement de cette entreprise, ou un critère objectif, i.e. l'opinion que s'en ferait une personne raisonnable et impartiale? Le Commissaire paraît avoir penché pour la première solution, tandis que nous préférons la seconde et que nous inclinons à croire que, dans les circonstances, le choix de la méthode aurait pu avoir un impact sur la conclusion atteinte.

Il s'agit là d'une question fondamentale. Si on n'y prend garde, l'argument du «secret commercial» deviendra aussi envahissant que celui de la «sécurité nationale» et servira à occulter les motifs d'une multitude de décisions ayant des effets sur les citoyens. Or, en matière de

---

<sup>361</sup> *Ibid.*, pp. 5-6.

<sup>362</sup> *Ibid.*, p. 6.

<sup>363</sup> *Banque Nationale c. Soucisse*, [1981] 2 R.C.S. 339, 362.

sécurité nationale, après avoir longtemps accordé à la Couronne le droit de déterminer unilatéralement dans quelle mesure le secret devait être conservé<sup>364</sup>, les tribunaux se réservent maintenant la faculté de déterminer si la prétention au secret est objectivement justifiée<sup>365</sup>. Au train où les entreprises canadiennes, notamment dans le secteur financier, invoquent le secret commercial à tout propos, il faudra peut-être que les autorités (et les associations de consommateurs) se penchent plus attentivement sur cette évolution et les réactions qu'elle devrait commander. On voit mal en effet comment on pourrait en venir à la conclusion que les secrets des entreprises sont mieux protégés que ceux de l'État.

Quoi qu'il en soit, le Commissaire a en quelque sorte récidivé dans le cas LPRPDÉ # 63<sup>366</sup>. Dans les conclusions qu'il a rendues le 22 juillet 2002, le Commissaire a à nouveau conclu – dans les termes les plus clairs – que l'institution pouvait refuser de communiquer un score de crédit interne au client qui voulait l'obtenir.

La Banque B invoquait au soutien de son opposition un «accord de confidentialité entre la banque et l'entreprise qui lui avait concédé une licence pour les modèles», le caractère confidentiel des renseignements commerciaux et les orientations réglementaires retenues à l'étranger, qui penchent en faveur de la confidentialité. Le Commissaire a noté à l'égard du premier argument que les dispositions de la LPRPDÉ ne pouvaient qu'avoir préséance sur des règles contractuelles et, à l'égard du troisième, que les expériences étrangères peuvent assurément valoir à titre d'exemples, mais sans plus. Il a par contre retenu le second argument:

Le Commissaire est convaincu que le modèle d'évaluation interne du crédit est un renseignement commercial confidentiel. De plus, en se fondant sur les présentations relatives à cette cause et à une autre cause précédemment entendue, il est persuadé en général que les modèles normalisés de l'évaluation du crédit interne des institutions financières devraient dorénavant être

---

<sup>364</sup> Une tendance notamment illustrée par l'arrêt *Duncan v. Cammell, Laird & Co Ltd.*, [1942] A.C. 624 (HL).

<sup>365</sup> Revirement opéré dans l'arrêt *Conway v. Rimmer*, [1968] A.C. 910 (HL).

<sup>366</sup> [www.privcom.gc.ca/cf-dc/cf-dc-020722\\_2\\_f.asp](http://www.privcom.gc.ca/cf-dc/cf-dc-020722_2_f.asp).

considérés des commerciaux confidentiels [sic] aux fins de  
la *Loi*.<sup>367</sup>

Le Commissaire a ajouté qu'il prenait en compte les inquiétudes du milieu bancaire canadien et que «l'impossibilité d'obtenir des cotes de crédit internes ne portait pas atteinte de façon importante aux droits à la vie privée des Canadiens et Canadiennes.»<sup>368</sup>

Avec respect, cette dernière conclusion paraît indéfendable. Une décision importante pour le consommateur, soit celle de lui refuser du crédit, peut être prise sur la seule base d'une donnée qu'il ne peut pas connaître, ni valider. Il ne peut pas savoir précisément sur quoi on s'est fondé pour prendre cette décision à cet égard. Le refus de publier les scores et les modèles prive les justiciables de leur droit de comprendre et de contester les décisions qu'on rend à leur égard. Il s'agit assurément d'une «atteinte importante» aux droits établis par la LPRPDÉ et, au fond, de la négation de son économie fondamentale.

Signalons d'autre part deux (2) autres décisions du Commissaire qui ont plutôt trait, plus généralement, aux dossiers de crédit, et où il a conclu que les plaintes déposées auprès de lui étaient fondées.

Dans le cas LPRPDÉ #47<sup>369</sup>, la Banque C avait refusé d'émettre une carte de crédit au bénéficiaire du plaignant en se fondant «sur les renseignements obtenus d'une agence d'évaluation du crédit» et, sur réception d'une demande d'information du consommateur à laquelle elle avait mis cent cinq (105) jours à répondre, elle ne lui a renvoyé qu'une copie du formulaire qu'il avait lui-même soumis. Pour justifier son comportement, la Banque C alléguait que son entente contractuelle avec l'agent de renseignements personnels en cause lui interdit en général de communiquer directement au consommateur «des renseignements des rapports d'évaluation du crédit», que son personnel n'est pas formé et accrédité conformément à la législation provinciale pour examiner des renseignements sur le crédit et que le fait pour elle de fournir de tels renseignements constituerait un dédoublement inutile des services offerts par les agents de renseignements personnels<sup>370</sup>.

---

<sup>367</sup> *Ibid.*, p. 2.

<sup>368</sup> *Ibid.*, p. 3.

<sup>369</sup> [www.privcom.gc.ca/cf-dc/cf-dc\\_020429\\_2\\_f.asp](http://www.privcom.gc.ca/cf-dc/cf-dc_020429_2_f.asp). La décision a été rendue le 29 avril 2002.

<sup>370</sup> *Ibid.*, p. 1.

Le Commissaire a rappelé que la LPRPDÉ a préséance sur des dispositions contractuelles, que rien dans la loi ne soustrait une organisation à ses obligations parce qu'il serait difficile ou onéreux de s'y conformer et que rien ne réduit le nombre d'organisations détenant ses renseignements auxquelles le consommateur peut s'adresser. D'abondance, et la Banque C ayant plaidé que la complexité des renseignements en question requérant qu'elle mette du personnel à la disposition des clients pour qu'ils puissent y comprendre quelque chose, le Commissaire a ajouté l'invitation suivante:

[...] la banque devrait peut-être faire preuve de simplicité et d'économie en démystifiant les supports en question. Du point de vue des relations avec la clientèle, les banques et les agences d'évaluation du crédit feraient bien, autant par bon sens que par économie, de travailler à rendre les rapport d'évaluation du crédit plus compréhensibles pour les consommateurs.<sup>371</sup>

Faut-il dire que nous inclinons ici à partager son avis?

Dans le cas LPRPDÉ #49<sup>372</sup> enfin, la Banque D avait effectivement envoyé une copie de son dossier de crédit au consommateur, mais ce dernier se plaignait de la présence de codes qu'il ne comprenait pas. La Banque D a refusé la suggestion du Commissaire de fournir une légende, arguant qu'il appartient exclusivement à l'agent de renseignements personnels d'expliquer les renseignements se trouvant sur le rapport qu'il produit.

Le Commissaire a rappelé que les dispositions de la LPRPDÉ et de son annexe requièrent que les renseignements personnels pertinents soient fournis au consommateur sous une forme généralement compréhensible. La Banque ayant finalement réglé le litige, le Commissaire a toutefois là également recommandé que banques et agents de renseignements personnels collaborent «à l'élaboration d'une présentation plus compréhensible et plus simple des renseignements sur le crédit.»<sup>373</sup>

---

<sup>371</sup> *Ibid.*, p. 4.

<sup>372</sup> [www.privcom.gc.ca/cf-dc/cf-dc\\_020430\\_f.asp](http://www.privcom.gc.ca/cf-dc/cf-dc_020430_f.asp), 30 avril 2002.

<sup>373</sup> *Ibid.*, p. 2.



En l'occurrence, l'argument de la Banque D illustre à merveille les difficultés qu'éprouvent les consommateurs dans ce domaine. Les fournisseurs de données tentent de se décharger de toute responsabilité au motif que les dossiers de crédit sont préparés par les agents, même lorsqu'ils sont eux-mêmes des utilisateurs avertis de ces dossiers, tandis que les agents renvoient quant à eux la responsabilité de corriger les dossiers aux seuls fournisseurs, puisqu'ils ne seraient que des dépositaires impuissants. Le consommateur se sent pour sa part aussi confus que vulnérable. Il s'agit là de l'une des problématiques que ne règlent pas les régimes canadiens d'encadrement des agents de renseignements personnels.

ii) l'encadrement des agents de renseignements personnels

En droit canadien, l'activité des agents de renseignements personnels relève principalement de la compétence provinciale. On a donc affaire à une courtepoinde de régimes différents, qui ont cependant pour la plupart en commun qu'ils s'inspirent du FCRA – ou, plus précisément, de cette législation états-unienne avant qu'elle soit significativement modifiée au cours des dernières années.

La *Loi sur les renseignements concernant le consommateur*<sup>374</sup> ontarienne, par exemple, contient des dispositions relatives aux finalités pour lesquelles les agents de renseignements personnels peuvent fournir des renseignements<sup>375</sup>, fixe à sept (7) ans la durée de conservation de la plupart des renseignements personnels défavorables<sup>376</sup> et requiert qu'une personne qui prend une décision défavorable à l'endroit d'un consommateur en raison du contenu d'un dossier de crédit l'en informe<sup>377</sup>. On précise également qu'une personne «ne doit pas donner sciemment des renseignements faux ou trompeurs à quiconque dresse un rapport sur le consommateur»<sup>378</sup> et qu'un agent doit «adopter les modalités d'opération les plus propres à garantir l'exactitude et l'impartialité du contenu de ses rapports»<sup>379</sup>, ce qui paraît moins rigoureux que les exigences actuelles du FCRA à cet égard.

En matière de consultations «douces», le fournisseur de données doit obtenir le consentement des personnes concernées avant de pouvoir transmettre à un agent des

---

<sup>374</sup> L.R.O. 1990, c. C-33.

<sup>375</sup> Art. 8.

<sup>376</sup> Par. 9 (3).

<sup>377</sup> Par. 10 (7).

<sup>378</sup> Art. 22.

<sup>379</sup> Par. 9 (1).

renseignements qui pourraient être utilisés à cette fin<sup>380</sup>, mais ce consentement sera souvent requis dans un formulaire standard et il n'existe par ailleurs aucun mécanisme permettant au consommateur de s'exclure de ces consultations.

Notons au passage, en relation avec les commentaires qu'émettait le Commissaire fédéral à la vie privée en matière de compréhension des dossiers de crédit, que, depuis 1994 la loi ontarienne fait explicitement obligation à l'agent de fournir au consommateur qui les lui demande une copie des renseignements qui le concernent qui soit «facile à lire» et qui contienne des renseignements «dans un langage clair.»<sup>381</sup>

La loi ontarienne ne contient aucune disposition visant directement les scores de crédit; la législation de Nouvelle-Écosse<sup>382</sup> n'est pas davantage loquace à cet égard et ressemble nettement à la loi ontarienne. Elle requiert plus précisément d'un agent de renseignements personnels informé qu'un dossier pourrait contenir une erreur qu'il vérifie «immédiatement» la chose et, s'il ne peut confirmer la véracité de l'information au dossier, qu'il l'en retire<sup>383</sup>. Comme la loi ontarienne du reste, elle interdit à un agent d'inclure dans ses dossiers des renseignements provenant de l'extérieur du Canada<sup>384</sup>. En Alberta, les agents de renseignements personnels sont principalement encadrés par le *Credit and Personal Reports Regulation* adopté en vertu du *Fair Trading Act*<sup>385</sup>; les délais de conservation des renseignements défavorables sont en général plafonnés à six (6) ans et on accorde au consommateur le droit de protester une inscription à son dossier par une déclaration d'au plus cinq cents (500) mots, sur réception de laquelle l'agent doit vérifier l'information et, au besoin, la corriger ou la supprimer.

Le Québec a opté en 1993 pour un régime totalement différent. La *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*<sup>386</sup>, entrée en vigueur en 1994, établit des règles générales en matière de gestion des renseignements personnels et s'applique à toutes les entreprises assujetties à la compétence du Québec. Ses quelques

---

<sup>380</sup> Art. 11.

<sup>381</sup> Par. 12 (6.1).

<sup>382</sup> *Consumer Reporting Act*, R.S. 1989, c. 93, amendé pour la dernière fois en 1999 et disponible au [www.gov.ns.ca/legi/legc/statutes/consumrp.htm](http://www.gov.ns.ca/legi/legc/statutes/consumrp.htm).

<sup>383</sup> Art. 13.

<sup>384</sup> En Nouvelle-Écosse, par. 10 (3).

<sup>385</sup> RSA 2000, c. F-2.

<sup>386</sup> L.R.Q., c. P-39.1.

dispositions visant plus précisément les agents de renseignements personnels<sup>387</sup> ont surtout trait à leur inscription auprès de la Commission d'accès à l'information et au droit d'accès des individus aux dossiers détenus sur eux. On notera néanmoins que l'article 71 requiert de l'agent qu'il établisse et applique «des modalités d'opérations propres à garantir que les renseignements qu'il communique sont à jour et exacts.»<sup>388</sup> On s'en tient donc là aussi à une obligation de moyens.

Rien, dans les droits provinciaux relatifs à la protection des renseignements personnels, à l'encadrement des agents de renseignements personnels ou à l'encadrement du secteur financier, ne paraît viser précisément les scores de crédit. Les agents de renseignements personnels, les fournisseurs de services d'analyse et les utilisateurs de dossiers et de scores de crédit doivent évidemment se conformer aux règles générales de droit en vigueur, comme celles qui régissent la qualité des informations que fournit un prestataire<sup>389</sup> ou qui interdisent la discrimination. Cette dernière dimension mérite cependant qu'on s'y attarde quelque peu.

### iii) l'encadrement des pratiques discriminatoires

La législation et la Constitution canadiennes prohibent la discrimination fondée sur certains motifs. La *Charte canadienne des droits et libertés*<sup>390</sup> interdit aux législatures et aux organismes publics<sup>391</sup> d'adopter des lois discriminatoires ou d'agir de manière discriminatoire. La *Loi canadienne sur les droits de la personne*<sup>392</sup> ainsi que diverses lois provinciales et

---

<sup>387</sup> Art. 70-79.

<sup>388</sup> Art. 71.

<sup>389</sup> À cet égard, on pense par exemple au Québec aux affaires *Fenêtres St-Jean c. Banque nationale du Canada*, [1990] R.J.Q. 632 (C.A.) *Tolaram Fibers Inc. c. Banque nationale du Canada*, [1992] R.J.Q. 2426 (C.A.) ou, plus précisément en ce qui a trait aux pratiques des agents de renseignements personnels, *Robert c. Champlain Oil Products Ltd.*, [1976] C.P. 517 et *Cossette c. Dun*, (1890) 18 R.C.S. 222; l'obligation d'assurer la qualité des renseignements fournis est également reconnue en *common law*. on pense entre autres aux arrêts *Rainbow Industrial Caterers Ltd. c. CN*, [1991] 3 R.C.S. 3 et *Hedley Byrne & Co. v. Heller & Partners Ltd.*, [1964] A.C. 465 (H.L.).

<sup>390</sup> *Loi constitutionnelle de 1982, Loi de 1982 sur le Canada*, Annexe B, 1982 (R.-U.) c. 11.

<sup>391</sup> Les questions (complexes) relatives à la portée *ratione personae* des dispositions de la *Charte canadienne* excèdent largement le champ de la présente analyse.

<sup>392</sup> L.R.C., c. H-6.

ordonnances territoriales interdisent aussi aux organismes publics et aux personnes qui leur sont assujetties d'agir de manière discriminatoire.

Il s'agit cependant là d'un concept qui peut sembler vague. On résumera donc dans un premier temps les orientations jurisprudentielles récentes en matière de droit de la discrimination, avant d'en examiner plus précisément un sous-ensemble qui a trait à la discrimination systémique. Aux fins de la première partie de l'analyse, on s'arrêtera aux décisions de la Cour suprême du Canada relatives à l'article 15 de la *Charte canadienne*<sup>393</sup>; bien que cette disposition ne puisse s'appliquer directement aux agents de renseignements personnels, aux fournisseurs de services d'analyse de données ou aux utilisateurs de scores, on peut assurément s'inspirer de la portée que lui a donnée la Cour suprême pour envisager l'effet que peuvent avoir les législations provinciales sur les pratiques reliées aux scores de crédit<sup>394</sup>.

aa) La notion générique de discrimination

Le droit canadien interdit la discrimination dans la mesure où elle porte indûment atteinte au droit fondamental de toute personne à l'égalité. L'objectif général de mesures prohibant la discrimination est

[...] d'empêcher la violation de la dignité et de la liberté de la personne par l'imposition de restrictions, de désavantages ou de fardeaux fondés sur une application stéréotypée de présumées caractéristiques de groupe plutôt que sur les mérites ou capacités d'une personne ou encore sur les circonstances qui lui sont propres.<sup>395</sup>

---

<sup>393</sup>Le premier paragraphe de cette disposition se lit comme suit: «La loi ne fait acception de personne et s'applique également à tous, et tous ont droit à la même protection et au même bénéfice de la loi, indépendamment de toute discrimination, notamment des discriminations fondées sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou les déficiences mentales ou physiques.»

<sup>394</sup>On ne saurait en effet analyser ici ces différentes législations et les effets particuliers qu'elles pourraient avoir dans chaque juridiction.

<sup>395</sup>*Miron c. Trudel*, [1995] 2 R.C.S. 418, § 131.

Pour la Cour et en matière d'application d'une mesure comme l'article 15 de la *Charte canadienne*, «[...] l'accent est mis, à juste titre, sur le but de préserver la dignité humaine au moyen de l'élimination du traitement discriminatoire.»<sup>396</sup> La Cour précise:

[...] la garantie d'égalité prévue au par. 15 (1) vise la réalisation de l'autonomie personnelle et de l'autodétermination. La dignité humaine signifie qu'une personne ou un groupe ressent du respect et de l'estime de soi. Elle relève de l'intégrité physique et psychologique et de la prise en main personnelle. La dignité humaine est bafouée par le traitement injuste fondé sur des caractéristiques ou la situation personnelles qui n'ont rien à voir avec les besoins, les capacités ou les mérites de la personne.<sup>397</sup>

On peut évidemment porter atteinte aux droits d'une personne en agissant directement à son égard de manière discriminatoire: on interdira par exemple l'accès à un lieu à une femme ou à un Africain en raison de son sexe ou de son origine. Dans le domaine qui nous intéresse, l'usage de critères reliés à des facteurs de discrimination légalement proscrits dans les modèles de score constituerait évidemment de la discrimination illégale et flagrante. Les principaux agents de renseignements personnels canadiens et les autres intervenants importants, comme l'industrie bancaire, nous assurent qu'on ne recourt à un aucun critère se trouvant, par exemple, dans le catalogue de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*<sup>398</sup>.

La notion de discrimination dans notre droit doit toutefois être envisagée plus globalement. Des mesures qui associent la personne à un groupe, sans tenir compte de la situation particulière de l'individu en cause et en lui prêtant les caractéristiques du groupe, pour prendre des décisions à son endroit, mettent en péril le respect de la dignité humaine et pourront donc être jugées illégalement discriminatoires.

---

<sup>396</sup> *Lawc. Canada (Ministre de l'Emploi et de l'Immigration)*, [1999] 1 R.C.S. 197, § 52.

<sup>397</sup> *Ibid.*, § 53.

<sup>398</sup> Entrevues avec Équifax Canada le 22 mars 2004, Trans Union Canada les 21 mai et 30 août 2004 et l'Association des banquiers canadiens le 10 mars 2004.

Plus précisément, la Cour suprême a proposé en 1999 une méthode d'analyse des mesures soupçonnées d'être discriminatoires en vertu de l'article 15 de la *Charte canadienne*. On peut du reste, en l'examinant, s'aviser que le même raisonnement peut vraisemblablement s'appliquer à d'autres normes ou à d'autres formes de traitement qu'une loi.

- (A) La loi a-t-elle pour objet ou pour effet d'imposer une différence de traitement entre le demandeur et d'autres personnes?
- (B) La différence de traitement est-elle fondée sur un ou plusieurs des motifs énumérés ou des motifs analogues?
- (C) La loi en question a-t-elle un objet ou un effet discriminatoires au sens de la garantie d'égalité?<sup>399</sup>

Il en découle, selon la Cour, trois grandes questions:

- (A) La loi contestée: a) établit-elle une distinction formelle entre le demandeur et d'autres personnes en raison d'une ou de plusieurs caractéristiques personnelles, ou b) omet-elle de tenir compte de la situation défavorisée dans laquelle le demandeur se trouve déjà dans la société canadienne, créant ainsi une différence de traitement réelle entre celui-ci et d'autres personnes en raison d'une ou de plusieurs caractéristiques personnelles?
- (B) Le demandeur fait-il l'objet d'une différence de traitement fondée sur un ou plusieurs des motifs énumérés ou des motifs analogues?

---

<sup>399</sup> *Ibid.*, § 88.

(C) La différence de traitement est-elle discriminatoire en ce qu'elle impose un fardeau au demandeur ou le prive d'un avantage d'une manière qui dénote une application stéréotypée de présumées caractéristiques personnelles ou de groupe ou qui a par ailleurs pour effet de perpétuer ou de promouvoir l'opinion que l'individu touché est moins capable ou est moins digne d'être reconnu ou valorisé en tant qu'être humain ou que membre de la société canadienne, qui mérite le même intérêt, le même respect et la même considération?<sup>400</sup>

La Cour rappelle par ailleurs que

[...] la véritable égalité [n'est] pas nécessairement produite par un traitement identique. Dans certains cas, des distinctions formelles de traitement seront nécessaires afin de composer avec les différences entre les individus et de produire ainsi un véritable traitement égal [...]. De la même façon, une loi qui s'applique uniformément à tous est quand même susceptible de violer les droits à l'égalité d'un demandeur.

[...]

[...] Dans de tels cas, c'est l'omission des dispositions de tenir compte des véritables caractéristiques d'une personne ou d'un groupe défavorisés au sein de la société canadienne (p. ex., en accordant un traitement formellement identique à tous), et non l'établissement

---

<sup>400</sup> *Ibid.*

exprès d'une distinction, qui déclenche l'application du  
par. 15 (1).<sup>401</sup>

En somme, «[...] il sera plus facile d'établir la discrimination si les dispositions contestées omettent de tenir compte de la situation véritable d'un demandeur [...]»<sup>402</sup>.

Peut-on transposer cette grille d'analyse et l'appliquer à la validation du recours aux scores de crédit? On se trouve assurément en présence d'une mesure qui a pour objet d'établir des différences de traitement entre personnes et il se peut qu'elle «omette de tenir compte de la situation défavorisée dans laquelle le demandeur se trouve déjà dans la société canadienne», en raison par exemple de l'origine ethnique<sup>403</sup>, de la condition sociale<sup>404</sup> ou de l'âge. La différence de traitement prive la personne d'avantages (comme le crédit ou l'assurance) en raison de l'application automatique de caractéristiques associées au groupe dans lequel on l'a classée<sup>405</sup>.

On ne saurait par conséquent exclure que, dans certains cas au moins, les tribunaux canadiens pourraient, en appliquant une grille d'analyse inspirée de celle proposée dans l'arrêt *Law*<sup>406</sup>, conclure que l'utilisation des scores de crédit comporte des effets discriminatoires illégaux. L'examen de la notion de discrimination systémique vient préciser et raffermir cette analyse.

ab) La notion de discrimination systémique<sup>407</sup>

---

<sup>401</sup> *Ibid.*, § 25, 36.

<sup>402</sup> *Ibid.*, § 70.

<sup>403</sup> Songeons par analogie à la population latino-américaine de la région de Tampa, dont on décrivait le comportement atypique à la section II-D 4) b).

<sup>404</sup> qui est expressément un motif de discrimination interdit en vertu de l'article 10 de la *Charte des droits et libertés de la personne québécoise* (L.R.Q., c. C-12).

<sup>405</sup> Il arrivera également qu'elle lui impose un fardeau plus lourd pour elle.

<sup>406</sup> et dont la Cour a confirmé la pertinence plus récemment, dans l'arrêt *Gosselin c. Québec (Procureur général)*, [2002] 4 R.C.S. 429.

<sup>407</sup> On reprend dans cette sous-section certains éléments que nous avons déjà publiés en 1996, tout en y ajoutant.

<sup>408</sup> On reprend dans cette sous-section certains éléments que nous avons déjà publiés en 1996, tout en y ajoutant.



L'existence en droit canadien de la notion d'origine états-unienne<sup>409</sup> de «discrimination par suite d'un effet préjudiciable», calque de l'anglais *adverse effect discrimination* et mieux rendue par la locution «discrimination systémique», a été reconnue par la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *O'Malley*<sup>410</sup>. La plaignante avait adhéré à l'Église adventiste du septième jour, qui prescrit l'observance stricte du sabbat. Il ne lui était donc plus possible de travailler à titre de vendeuse le samedi, alors que l'employeur avait établi une politique exigeant de tous ses vendeurs qu'ils travaillent occasionnellement le samedi en raison du fort achalandage. L'employeur ayant mis fin à son emploi à temps plein et lui ayant offert un emploi à temps partiel, la plaignante a plaidé discrimination en vertu de la législation ontarienne alors en vigueur parce que la politique de l'employeur l'obligeait à agir contrairement à ses convictions religieuses alors qu'elle n'avait pas le même effet sur l'ensemble de la main-d'oeuvre.

La Cour suprême a d'abord noté que l'intention d'établir une distinction ne constitue pas un élément essentiel de la notion de discrimination généralement prohibée par les lois canadiennes<sup>411</sup>: on peut en toute bonne foi agir de manière discriminatoire et donc illégale. Elle a estimé qu'il y a discrimination systémique

[...] lorsqu'un employeur adopte, pour des raisons d'affaires véritables, une règle ou une norme qui est neutre à première vue et qui s'applique également à tous les employés, mais qui a un effet discriminatoire pour un motif prohibé sur un seul employé ou un groupe d'employés en ce qu'elle leur impose, en raison d'une caractéristique spéciale de cet employé ou de ce groupe d'employés, des obligations, des peines ou des conditions restrictives non imposées aux autres employés. [...] Une condition d'emploi adoptée honnêtement pour de bonnes raisons

---

<sup>409</sup> *Griggs v. Duke Power Co.*, 401 U.S. 424 (1971); il s'agissait d'une affaire où un employeur avait établi à titre de condition d'emploi la détention d'un diplôme qui n'était pas étroitement rattaché aux exigences du poste, mais que les candidats blancs étaient nettement plus susceptibles de détenir que les candidats noirs.

<sup>410</sup> *Comm. ont. des droits de la personne c. Simpsons-Sears*, [1985] 2 R.C.S. 536.

<sup>411</sup> *Ibid.*, 547.

économiques ou d'affaires, également applicable à tous ceux qu'elle vise, peut quand même être discriminatoire si elle touche une personne ou un groupe de personnes d'une manière différente par rapport à d'autres personnes auxquelles elle peut s'appliquer.<sup>412</sup>

Puisqu'il y avait discrimination liée aux convictions religieuses, la Cour a imposé une obligation d'accomodement à l'entreprise: il lui appartenait «de tenter raisonnablement de faire en sorte que les besoins religieux de l'employée soient respectés à moins que cela ne lui cause une contrainte excessive dans la gestion de ses affaires.»<sup>413</sup> En l'absence de preuve que l'employeur avait raisonnablement tenté d'accomoder la plaignante, la Cour a conclu qu'il y avait eu discrimination systémique et lui a ordonné de verser une indemnité à la salariée.

La Cour s'est par la suite penchée à quelques reprises sur des affaires semblables<sup>414</sup>. Il s'agissait le plus souvent de problèmes en droit de l'emploi, qui ont donné à la Cour l'occasion de préciser les contours de l'obligation d'accomodement en définissant la notion d'exigence professionnelle normale (ou «EPN») pouvant justifier une pratique discriminatoire. Plusieurs lois relatives aux droits de la personne aménagent en effet des exceptions permettant à un employeur (ou à un assureur, comme on le verra *infra*) de maintenir une pratique discriminatoire en raison de considérations particulières<sup>415</sup>.

La Cour suprême a de nouveau examiné le concept d'EPN dans l'affaire *Large*<sup>416</sup>, où il s'agissait d'un policier qui contestait sa mise à la retraite obligatoire à l'âge de soixante (60) ans en arguant que tous les policiers atteignant cet âge ne sont pas inaptes à poursuivre leur carrière.

---

<sup>412</sup> *Ibid.*, 551.

<sup>413</sup> *Ibid.*, 553, 555.

<sup>414</sup> outre celles qu'on examine ici plus précisément, citons les affaires *Bhinder c. CN*, [1985] R.C.S. 561; *Saskatchewan (Human Rights Commission) c. Saskatoon (Ville)*, [1989] 2 R.C.S. 1297; *Central Alberta Dairy Pool c. Alberta (Human Rights Commission)*, [1990] 2 R.C.S. 489 et *Cent. Okanagan Sch. Dist. No 23 c. Renaud*, [1992] 2 R.C.S. 971.

<sup>415</sup> On peut par exemple évoquer l'alinéa 4 (6) du *Code ontarien des droits de la personne*, L.R.O. 1980, c. 340, l'article 15 de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, L.R.C. 1985, c. H-6 ou l'article 20 de la *Charte des droits et libertés de la personne*, L.R.Q., c. C-12.

<sup>416</sup> *Large c. Stratford (Ville)*, [1995] 3 R.C.S. 733.

Rejetant la demande du policier, la Cour a rappelé que la notion d'EPN comporte un volet subjectif et un volet objectif. Pour constituer une telle exigence, une restriction doit donc d'abord être imposée honnêtement, de bonne foi et avec la conviction sincère qu'il s'agit d'assurer la bonne exécution du travail d'une manière raisonnablement sûre, diligente et économique<sup>417</sup>: l'employeur doit prouver «qu'il était sincèrement convaincu que l'exigence était nécessaire pour assurer l'exécution sûre ou l'exécution efficace du travail en question, ou les deux»<sup>418</sup>. L'exigence en cause doit par ailleurs se rapporter objectivement à l'emploi en question tout en étant raisonnablement nécessaire pour assurer l'exécution efficace, économique et sûre du travail<sup>419</sup>. Dans l'affaire *Large*, les instances inférieures avaient conclu qu'il était impossible de pratiquer des tests sur tous les policiers atteignant l'âge de la retraite pour établir s'ils pouvaient poursuivre leur carrière: l'employeur devait donc adopter une règle générale.

La Cour suprême a également dû se pencher sur une affaire se rapprochant davantage de nos préoccupations, puisqu'il s'agissait d'une question de consommation en matière de services financiers. On contestait dans l'affaire *Zurich*<sup>420</sup> la tarification d'un assureur automobile qui, comme tous les autres, imposait systématiquement des primes plus élevées aux jeunes conducteurs de sexe masculin. La preuve avait par ailleurs démontré qu'il s'agit de la catégorie de conducteurs éprouvant le plus grand nombre de sinistres, que les assureurs ne disposent présentement pas d'autres données de nature actuarielle qui leur permettraient de quantifier autrement les risques et les primes et qu'un processus de cueillette de données qui permettraient éventuellement d'établir des barèmes fondés sur des critères non discriminatoires a été entamé. Le *Code des droits de la personne* ontarien offre par ailleurs spécifiquement aux assureurs un moyen de défense à l'encontre d'une pratique *prima facie* discriminatoire si elle existe pour des motifs justifiés de façon raisonnable et de bonne foi<sup>421</sup>.

Se penchant sur le fond, la majorité des membres de la Cour opine d'abord que les lois sur les droits de la personne constituent souvent le dernier recours de la personne désavantagée et que les exceptions qui y sont aménagées doivent donc être interprétées restrictivement. La Cour emprunte à la jurisprudence en matière d'EPN pour circonscrire l'exception à l'interdiction d'offrir inégalement un service en raison d'une pratique discriminatoire:

---

<sup>417</sup> *Ibid.*, 744.

<sup>418</sup> *Ibid.*, 746.

<sup>419</sup> *Ibid.*, 749.

<sup>420</sup> *Zurich Insurance Co. c. Ontario (C.D.P.)*, [1992] 2 R.C.S. 321.

<sup>421</sup> L.O. 1981, c. 53, art. 21.

C'est pourquoi l'exemption permet à un employeur d'appliquer des pratiques et des règles de travail, même si elles peuvent être discriminatoires à l'égard de certains employés pourvu qu'elles soient raisonnables. Cette exigence du caractère raisonnable comporte deux aspects: premièrement, toute pratique ou règle discriminatoire doit posséder un lien important avec l'exploitation de l'entreprise et, deuxièmement, la discrimination en question ne doit pas être davantage que ce qui est nécessaire. Dans le deuxième cas, il faut examiner si l'on pourrait remplacer la pratique attaquée par un moyen moins discriminatoire qui permettrait également d'atteindre l'objectif recherché par l'entreprise. En conséquence, il ne suffit pas qu'un employeur ait adopté une pratique ou une règle fondée sur des pratiques commerciales solidement fondées, ayant un lien rationnel avec l'exploitation efficace de l'entreprise.<sup>422</sup>

D'abondance, la Cour souligne que «[l]es droits de la personne ne peuvent être écartés pour des raisons uniquement commerciales. Autoriser une pratique discriminatoire «statistiquement défendable» aurait pour effet de porter atteinte au but des lois sur les droits de la personne [...]»<sup>423</sup>. La majorité des membres de la Cour a toutefois conclu en l'occurrence que les assureurs ne disposent présentement d'aucune autre manière d'établir leurs tarifs qu'en ayant recours à des critères discriminatoires comme l'âge et le sexe et a par conséquent rejeté la contestation de ces pratiques.

Une politique ayant des effets différents sur une catégorie de personnes sur le fondement d'un facteur de discrimination interdit par la loi peut par conséquent constituer de la discrimination systémique et l'entreprise qui adopte cette politique ne pourra se justifier que si elle peut invoquer une disposition d'exception dans la loi, comme celles qui aménagent le régime

---

<sup>422</sup> *Zurich Insurance Co.*, *op. cit.*, 341.

<sup>423</sup> *Ibid.*, 349.

des EPN, que si cette politique est raisonnablement liée à des facteurs objectifs et qu'elle constitue la mesure la moins néfaste qui puisse pratiquement être mise en oeuvre pour atteindre un objectif par ailleurs légitime. Il reste toutefois à établir deux (2) éléments avant qu'on puisse conclure à l'existence de pratiques illégales.

Il faut d'abord qu'il s'agisse de discrimination fondée sur un motif prohibé. Certains comportements atypiques en matière de crédit peuvent vraisemblablement être associés à des strates de la population distinctes en raison de l'origine nationale ou ethnique. D'autres ont trait à la situation économique des personnes qui a fait en sorte qu'elles avaient peu accès au crédit ou qu'elles avaient accès à des formes de crédit moins bien cotées dans les modèles de scores de crédit, comme les cartes des grands magasins.

Dans le premier cas, les législations en vigueur au Canada permettraient généralement de conclure qu'il y a discrimination illégale. Les distinctions liées au statut social ou à la situation économique des personnes en cause posent des problèmes plus complexes. La *Charte des droits et libertés de la personne*<sup>424</sup> prohibe au Québec la discrimination fondée sur le statut social, mais on ne trouve pas de disposition analogue dans le catalogue de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* ou dans celui des divers *Human Rights Codes* ou *Acts* des autres provinces<sup>425</sup>. Cela constitue évidemment un obstacle majeur à la conclusion qu'il y aurait discrimination illégale.

On peut cependant faire une analogie avec la reconnaissance de l'interdiction de la discrimination fondée sur l'orientation sexuelle: alors que la *Loi canadienne sur les droits de la personne* ne fait pas de ce facteur un motif de discrimination interdit, des tribunaux ont conclu qu'il s'agissait là en soi d'une omission discriminatoire de la part du législateur et, tenant compte des orientations tracées par la Cour suprême dans l'affaire *Schacter*<sup>426</sup>, ont en quelque sorte ajouté à la loi. On peut noter par ailleurs que des tribunaux ont déjà conclu qu'une disposition législative opérant discrimination sur la base du revenu ou du statut social viole l'article 15 de la *Charte canadienne* et devient par conséquent inopérante<sup>427</sup>.

---

<sup>424</sup> *Op. cit.*, art. 10.

<sup>425</sup> La Nouvelle-Écosse paraît être la seule autre province prohibant la discrimination fondée sur le niveau de revenu.

<sup>426</sup> *Schacter c. Canada*, [1992] 2 R.C.S. 679.

<sup>427</sup> Citons par exemple l'affaire *Dartmouth/Halifax County Reg. Housing Authority v. Sparks*, (1993) 101 D.L.R. (4th) 224 (C.A.N.-É.).

Il s'agit d'autre part d'établir si les pratiques actuelles entravent le moins possible l'accès aux services: les commerçants pourraient-ils atteindre les objectifs qu'elles recherchent en mettant en oeuvre des politiques plus raisonnables? On ne peut omettre de tenir compte à cet égard du fait qu'ils utilisaient il n'y a pas si longtemps – et que certains utilisent toujours – des méthodes qui ne reposent pas sur l'association du consommateur en cause à un groupe. En somme et dans la mesure où leurs politiques ont effectivement un effet discriminatoire, les commerçants utilisant des scores ne se conforment vraisemblablement pas à l'obligation d'accomodement qui leur incombe alors.

Il n'est donc pas inconcevable que des tribunaux canadiens concluent que le recours aux scores de crédit opère une forme de discrimination systémique illicite. On ne connaît pour l'instant aucun précédent qui vienne directement au soutien de cette thèse. Il ne faudrait cependant pas s'étonner que la question fasse un jour l'objet d'un débat judiciaire au Canada.

Les fournisseurs de services d'analyse et les agents de renseignements personnels ne voient évidemment pas les choses de cet oeil. Ils estiment que les scores ne prennent en compte que des facteurs effectivement prédictifs des comportements des consommateurs. Leur thèse convaincrait cependant davantage si les intrants utilisés dans les scores étaient complets et exacts, si les modèles prenaient en compte tous les comportements atypiques, si les algorithmes pouvaient être validés par des analyses indépendantes et si les données disponibles indiquaient un taux de succès au niveau prédictif de près de cent pour cent (100%). On a vu abondamment *supra* que ce n'est le cas à aucun de ces égards.

S'ajoutent les lacunes du droit canadien et des mécanismes administratifs d'encadrement: le consommateur paraît laissé à lui-même. On cerne ainsi la complexité des enjeux que soulève l'usage de scores de crédit. Et cela renvoie à une autre question: le consommateur, lui, comprend-il bien ce qui lui arrive?

## E- Comprendre et consentir

Les principes généralement reconnus en matière de protection des renseignements personnels dictent qu'en règle générale, la personne concernée doit pouvoir consentir à la cueillette de renseignements personnels et comprendre l'usage qui en sera fait<sup>428</sup>. Le principe

---

<sup>428</sup> On retrouve par exemple déjà ces principes dans les *Lignes directrices régissant la protection de la vie privée et les flux transfrontières de données de caractère personnel* formulées par le Conseil de l'Organisation pour la coopération et le développement économiques le 23 septembre 1980.

4.3.2 formulé dans l'Annexe 1 de la LPRPDÉ établit qu'une personne doit en principe consentir et comprendre ce à quoi elle consent, qu'il s'agisse d'un traitement relatif à la cueillette, à l'utilisation ou à la transmission de renseignements personnels. En droit québécois dans le secteur privé,

- 14.** Le consentement à la communication ou à l'utilisation d'un renseignement personnel doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques. [...] <sup>429</sup>

Dans les juridictions régies par de telles règles, une opération relative à des renseignements personnels et à l'égard de laquelle la personne concernée ne consent pas de manière libre et éclairée sera généralement illicite.

Pour comprendre, il faut bien entendu être informé. Or, comme on l'a vu, les informations circulent inégalement à l'égard de l'utilisation et des caractéristiques des scores de crédit. Au Canada, où les débats autour des scores n'ont pas eu la vigueur de ceux qui se sont déroulés aux États-Unis au cours des dernières années, nous soupçonnons que la majorité des consommateurs ne font pas la distinction entre dossiers et scores de crédit et qu'ils ne savent pas que les scores sont utilisés pour leur consentir (ou non) des prêts ou de l'assurance<sup>430</sup>. Une étude empirique qui mesurerait ce facteur comporterait un intérêt certain dans le débat.

Certes, des sociétés comme Fair Isaac et les principaux agents de renseignements personnels font des efforts méritoires pour accroître le niveau de notoriété de ces mécanismes et pour que le public se fasse à tout le moins une idée générale de ce dont il s'agit<sup>431</sup>. Par ailleurs, et c'est de bonne guerre, ces acteurs diffusent peu d'information concernant les études plus critiques à l'égard de l'efficacité des scores: il leur appartient de faire valoir leur thèse, mais un consentement ne pourra être éclairé que dans la mesure où l'antithèse est également présentée sur la place publique. D'autres acteurs, dont les associations de consommateurs, se voient là poser un redoutable défi.

---

<sup>429</sup> *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, *op. cit.*, art. 14.

<sup>430</sup> On se trouverait alors au Canada dans la situation où se trouvaient les États-Unis il y a quelques années: Fishelson-Holstine, *op. cit.*, pp. 9, 13 notamment.

<sup>431</sup> Et, au passage, font des efforts tout aussi considérables pour transformer les renseignements concernant une personne en marchandise qu'ils lui revendent. La visite du site [myfico.com](http://myfico.com) est à cet égard intéressante.

Ajoutons que l'opacité de certains utilisateurs de scores, illustrée par exemple par les affaires dont a été saisi le Commissaire canadien à la protection de la vie privée, indique qu'il subsiste un fossé entre le fait de savoir génériquement que quelque chose peut être utilisé pour rendre une décision d'une part, et savoir que cette chose a été utilisée dans le cadre de l'examen du dossier d'un consommateur en particulier d'autre part. Rien n'assure que tout utilisateur de score au Canada divulgue expressément ce fait à sa clientèle et, dans bien des cas, le «consentement» à l'utilisation d'un score sera subsumé dans un consentement générique visant l'obtention et l'utilisation des renseignements provenant d'un agent de renseignements personnels, par exemple. On se trouve là assez loin d'un consentement «manifeste».

Le consommateur saurait-il qu'un score a été utilisé pour prendre une décision sur son compte qu'il ne pourra le connaître. Il ne pourra non plus savoir comment il a été établi. Dans certains cas, il ne saura même pas qui l'a établi, comme l'indique cet extrait d'un document de formation du personnel d'un assureur québécois:

**Auprès de qui allez-vous vérifier ma cote de crédit?**

Cette information est confidentielle et pourrait changer selon des ententes qui peuvent être modifiées en tout temps. Nous pouvons cependant vous dire qu'il existe deux agences de crédit qui offrent des services de cote de crédit, Equifax et Trans Union. Vous pouvez entrer en contact avec elles pour connaître les modalités d'accès à votre dossier ou à votre cote de crédit.<sup>432</sup>

D'autre part et puisqu'aucun organisme de réglementation canadien ne paraît s'être penché sur l'usage des scores de crédit par des institutions financières ou d'autres commerçants, il n'existe aucun contrôle indépendant de la qualité des pratiques commerciales dans ce domaine, contrairement à ce qu'on observe par exemple dans le domaine de l'assurance dans plusieurs

---

<sup>432</sup> FAQ – *Utilisation de la cote de crédit*. s.d. 2 p. Il s'agit d'un document «questions-réponses» distribué aux préposés à la clientèle d'un assureur de dommages dont le siège est situé au Québec et devant leur servir à renseigner les consommateurs qui s'interrogent sur l'utilisation des scores de crédit par cette entreprise.



États des États-Unis où, si les consommateurs ne peuvent savoir, ils peuvent du moins espérer que quelqu'un sait et contrôle.

Dans ces circonstances, il paraît difficile de conclure que les consommateurs canadiens comprennent dans l'ensemble de quoi il en retourne et sont par conséquent en mesure de consentir de manière éclairée à l'usage des scores de crédit. Cela soulève d'autre part un paradoxe.

Consciente que les dossiers de crédit contiennent des erreurs, l'industrie de l'analyse de crédit fait de plus en plus appel à la participation du public afin d'améliorer la qualité de l'information. On recommande abondamment aux consommateurs de vérifier régulièrement l'état de leur dossier et de faire rectifier les erreurs qu'ils constatent, par exemple. Simultanément, on met tout en oeuvre pour que l'utilisation de ces données leur échappe et qu'ils ne puissent la contrôler. On invite en quelque sorte les consommateurs à bien nourrir la machine qui pourrait les broyer mais qui demeure soustraite à leur volonté.

L'industrie des renseignements de crédit a en somme renversé complètement l'asymétrie informationnelle qui lui a donné naissance: dorénavant, c'est le consommateur qui n'est pas sûr que la décision qui le concerne est fondée sur des données exactes et sur un raisonnement solide. Il ne faut donc pas s'étonner qu'il oppose dès lors au souci d'efficacité des commerçants une vive préoccupation liée à l'efficacité: les scores de crédit réussissent-ils effectivement à produire des décisions aussi sûres que les méthodes qui les ont précédés?

Mais on peut aussi craindre que l'incompréhension à l'égard des scores de crédit s'étende au delà de leurs conséquences immédiates, car ils sont aussi susceptibles de modifier significativement des tendances lourdes dans les marchés.

## F- Les impacts systémiques

On passera enfin en revue un certain nombre d'impacts que peuvent avoir les scores et qui, dans certains cas, sont d'ordre non seulement micro-économique, mais aussi macro-économique et sociologique. Ils illustrent l'importance que peuvent receler les débats autour de ces instruments décisionnels.

### 1- des impacts sur le système financier

Les progrès réalisés au cours de la dernière décennie en ce qui a trait à la capacité prédictive des scores ont par ailleurs entraîné des conséquences importantes dans les marchés financiers. Les agences de notation de crédit jugeant ces outils crédibles, elles ont eu de plus en plus tendance à tenir compte de leur usage pour coter des valeurs adossées à des portefeuilles

de prêt et à donner une meilleure note lorsque ces portefeuilles avaient été élaborés en utilisant notamment des scores<sup>433</sup>.

Le recours aux scores facilite par conséquent la titrisation de portefeuilles de prêt, i.e. ce type d'opération financière par laquelle une institution de crédit, par exemple, vend un portefeuille à une entité constituée à cette fin qui émet à son tour des valeurs mobilières (ou «titres») dans le public. L'institution de crédit y gagne des liquidités immédiates et une réduction de son risque de crédit, tandis que l'entité acheteuse y gagne un actif productif qu'elle espère de bonne qualité. Les investisseurs y trouvent quant à eux une occasion de diversifier leurs placements et d'acquérir un titre fournissant un rendement stable pour une période déterminée. Quant aux débiteurs, ils ne subissent aucun effet en raison de la titrisation du portefeuille, sinon que l'identité juridique de leur créancier se trouve modifiée<sup>434</sup>. De telles opérations, qui sont devenues courantes, équivalent au plan financier à transformer des prêts en placements et contribuent à la liquidité des marchés. Le recours aux scores de crédit dans l'établissement des prêts rassure les investisseurs quant au risque relié aux titres qu'ils pourraient acquérir.

Dans la même veine, les organismes réglementaires accordent de plus en plus d'importance au recours aux scores de crédit par les institutions qu'ils encadrent. Aux États-Unis, le *Federal Reserve Board* a évalué la validité de ces méthodes<sup>435</sup>, tandis que Fannie Mae et Freddie Mac s'attendent à ce que leurs mandataires y fassent appel. Davantage, l'*Office of the Comptroller of the Currency*, qui exerce des compétences d'encadrement à l'égard de diverses institutions financières, les a informées dès 1997 que ses enquêteurs prêteraient une attention particulière aux cas où des banquiers auraient pris une décision relative à un prêt qui ne s'accorderait pas à la recommandation découlant du score de crédit, afin de dépister des cas de traitement discriminatoire<sup>436</sup>.

---

<sup>433</sup> Straka, *op. cit.*, p. 215.

<sup>434</sup> Et il arrivera fréquemment qu'ils ne s'en rendront pas véritablement compte, puisque le créancier original sera nommé à titre de mandataire de l'acquéreur du portefeuille pour percevoir les mensualités.

<sup>435</sup> Straka, *loc. cit.*

<sup>436</sup> Office of the Comptroller of the Currency. *OCC Alerts Banks to Potential Benefits and Risks Of Credit Scoring Models*. Communiqué, 20 mai 1997. Disponible au [www.occ.treas.gov/ftp/release/97-46.txt](http://www.occ.treas.gov/ftp/release/97-46.txt).

C'est qu'en contrepartie des avantages qu'ils peuvent receler, les scores de crédit peuvent aussi constituer un risque appréciable pour le système financier. Dans la mesure en effet où les créanciers, et notamment les institutions de dépôt, se fondent de plus en plus sur les scores pour accorder du crédit, ils s'exposent au risque que la capacité prédictive réelle de ces outils s'avère inférieure à leurs espoirs. Les pertes pourraient par conséquent grimper en flèche. Cette appréhension découle notamment du fait que la plupart des scores sont établis en utilisant des données relatives à une période antérieure relativement brève (qui était historiquement de deux ans): en cas de variation importante de la situation économique générale, la capacité prédictive des scores peut donc diminuer considérablement. C'est en partie ce qui a occasionné des pertes plus lourdes que celles prévues aux fournisseurs de crédit à risque états-uniens au début des années 2000: les modèles utilisés ne prenaient tout simplement pas en compte les impacts d'un ralentissement économique tel que celui qui est effectivement survenu<sup>437</sup>.

## 2- des impacts sur les marchés

On a déjà fait allusion ça et là aux impacts que les scores de crédit peuvent avoir sur les marchés mais il ne paraît pas inutile d'y revenir brièvement.

Leurs supporters rappellent que les scores peuvent permettre d'offrir des services plus ciblés à des clientèles dont le niveau de risque peut être évalué plus précisément. L'accessibilité du crédit et de l'assurance s'en trouverait accrue, tandis que la tarification serait plus juste. Leurs détracteurs opposent entre autres qu'on élimine ce faisant la mutualisation du risque en matière d'assurance et qu'on simplifie dans certains cas excessivement l'accès au crédit, ce qui mène au surendettement des ménages.

La capacité de concevoir des scores propres à une entreprise est réservée aux plus grandes, qui peuvent ainsi se doter d'avantages concurrentiels susceptibles à terme d'alimenter la concentration dans certains milieux. Par contre, la disponibilité de scores génériques permet même à des moyennes entreprises d'utiliser un outil qui se veut efficace et efficient.

D'autre part, les règles de prise de décision deviennent occultes: cette réduction de l'information favorise-t-elle le fonctionnement des marchés?

---

<sup>437</sup> *The Cracks in Credit Scoring*. Business Week, 25 novembre 2002. L'industrie financière britannique s'apprête par ailleurs à accentuer sa présence dans le marché du crédit à risque: Berwick, Isabel. *Companies target the higher-risk route*. Financial Times, 6 novembre 2004, p. 23.

On craint enfin l'exclusion d'une partie de la population parce que les scores pourraient occasionner de la discrimination systématique.

En somme, on ne sait pas bien actuellement quels effets les scores peuvent avoir sur les marchés. S'ils devaient ne pas en avoir, on aurait décidément investi bien des efforts et de l'argent pour rien depuis des décennies... et il serait utile qu'on le sache. Mais s'ils doivent en avoir, il paraît impératif de mieux les cerner et de les mesurer, parce qu'ils pourraient s'avérer graves. Graves pour l'économie, mais aussi pour des milliers de personnes. Or le choix de l'instrument par lequel on mesure ces effets sur les marchés peut modifier sensiblement les conclusions, selon par exemple qu'on examine les bilans des entreprises ou l'ampleur de phénomènes d'exclusion. Il s'agit là entre autres d'une question méthodologique déterminante. Il y a en effet un déséquilibre intrinsèque dans les effets qu'a l'usage des scores dans les décisions affectant les consommateurs, comme l'exprime fort à propos l'Étude CFA:

While this finding suggests a certain statistical equilibrium between the harm and benefit that obvious omissions, mistakes, and inconsistencies may be causing to consumers on the macro level, credit scores are purported to offer consumer-specific evaluations, and are used to generate customer-specific prices and decisions. Lenders suffer little harm so long as there is such statistical equilibrium because the large number of consumers they serve allows them to benefit from the countervailing impact of these errors on a given pool of loans. Consumers, on the other hand, have one score for every purchase, and do not benefit from such statistical averaging. Given the number of decisions regarding access and pricing of essential services that rely on these scores, their determination should not be a lottery in which some consumers “win” because derogatory information is omitted while other consumers “lose” because erroneous, contradictory, outdated, or duplicated information is reported in their credit history. Rather, scores should be

determined fairly and based on complete, current, and accurate information.<sup>438</sup>

En somme, les scores pourraient bien avoir des effets différenciés sur les consommateurs selon, par exemple, qu'ils sont démunis et peu mobiles, de sorte qu'ils recourent surtout à des ressources de crédit locales qui ne fournissent pas d'information aux agents de renseignements personnels ou, au contraire, qu'on leur a offert trois cartes de crédit pendant leur première année d'université. C'est qu'implicitement, les modèles de score sont normatifs, et là réside peut-être leur impact le plus important dans notre monde.

### 3- des impacts sur les comportements

Pour réussir dans la vie, il est utile d'obtenir un bon score de crédit. Pour obtenir un bon score, il faut adopter des comportements qui correspondent à ceux qui jouent positivement à cet égard. Or ces comportements et leur pondération sont déterminés par un nombre restreint d'entreprises et par certains de leurs experts. Ces critères qui guident les choix de qui veut être un «bon consommateur» deviennent par conséquent des normes sociales qu'il vaut mieux suivre, sans quoi on devra en payer le prix.

Les indices de ce caractère normatif des modèles de score de crédit sont nombreux. On a décrit à la section II-D 4) b) des comportements atypiques qui ont un impact négatif sur les scores de certaines sous-populations; *a contrario*, c'est qu'il existe des comportements «typiques». On voit par ailleurs la société Fair Isaac ou les principaux agents de renseignements personnels formuler des recommandations aux consommateurs afin qu'ils sachent quoi faire pour faire augmenter leur score de crédit. Même des auteurs extrêmement critiques, comme Hendricks, consacrent quelques pages à signaler les comportements les plus recommandables afin d'améliorer son score<sup>439</sup>. On fait le même constat à la lecture de l'Étude CFA<sup>440</sup> ou de l'Étude PIRG<sup>441</sup>, par exemple.

Et cela fonctionne apparemment, au moins en partie. Aux États-Unis, où la société Fair Isaac vend directement aux consommateurs son score myFICO, elle a observé que le score moyen de ces acheteurs est inférieur au score moyen du reste de la population, mais qu'il tend à

---

<sup>438</sup> Étude CFA, *op. cit.*, p. 25.

<sup>439</sup> Hendricks, *op. cit.*, pp. 72-74.

<sup>440</sup> *op. cit.*, p. 48.

<sup>441</sup> *op. cit.*, p. 15.

augmenter plus rapidement après l'achat<sup>442</sup>. En d'autres termes, les gens soudainement assez préoccupés par l'état de leur score pour l'acheter modifient leur comportement pour le faire augmenter, notamment en réglant leurs comptes impayés, en faisant radier certaines inscriptions et en utilisant autrement leurs cartes de crédit, et ils y réussissent.

L'enjeu des scores de crédit ne tient dès lors plus seulement à l'obtention d'un prêt ou d'un autre service, mais à la détermination des comportements socio-économiquement acceptables dans la société et à l'incitation à l'autodiscipline. La question n'est plus que simplement micro-économique, elle devient politique.

### **III- Conclusions et recommandations**

#### **A- oeil pour oeil...?**

La logique des scores de crédit consiste en un classement d'un individu dans une catégorie afin de tenter de prédire son comportement à la lumière de celui qu'ont généralement eu les personnes dans sa catégorie. Ce classement est à son tour fondé sur certains comportements qu'a eus cet individu dans un passé plus ou moins récent, et il servira à prendre des décisions à son égard. Rappelons ce qu'écrivait la Cour suprême du Canada en 1995, qui notait que l'objectif de mesures constitutionnelles (ou législatives) anti-discriminatoires est

[...] d'empêcher la violation de la dignité et de la liberté de la personne par l'imposition de restrictions, de désavantages ou de fardeaux fondés sur une application stéréotypée de présumées caractéristiques de groupe plutôt que sur les mérites ou capacités d'une personne ou encore sur les circonstances qui lui sont propres.<sup>443</sup>

Par nature, le recours aux scores de crédit fait appel aux «présumées caractéristiques» d'un groupe plutôt qu'aux mérites, aux capacités et aux circonstances propres à la personne. Par nature, il se concilie difficilement avec le respect de la dignité fondamentale de la personne qui se trouve au coeur d'une société de droit libérale et démocratique. Même si, par hypothèse, on observe certaines corrélations qui auraient une capacité prédictive, il existe dans notre droit des

---

<sup>442</sup> Fishelson-Holstine, *op. cit.*, p. 16.

<sup>443</sup> Miron c. Trudel, *op. cit.*, § 131.

facteurs que l'on juge indignes d'être pris en compte dans une décision, et il est peut-être temps d'en élargir le catalogue.

Le classement de l'individu intervient en fonction de comportements qu'il a eus dans le passé, il y a cinq, six, sept, parfois dix ans selon les régimes législatifs ou la nature de la faute. Ces comportements hantent l'individu. Il s'en trouve puni pendant des années, par l'exclusion de l'accès à certains services ou par l'obligation de les payer plus cher, par exemple. Cela évoque la loi du talion: oeil pour oeil, dent pour dent. Le consommateur qui n'a pas remboursé une dette sera puni par le commerçant qui ne lui fournira pas un service. Mais la punition peut rapidement devenir disproportionnée et ce sont dix services que le consommateur n'obtiendra pas pour sa seule faute. On revient ainsi, insensiblement, à une civilisation de la honte et à une morale pré-chrétiennes<sup>444</sup>.

Un acte circonstancié, ou même quelques actes survenus dans le passé, ne devraient pas avoir des impacts disproportionnés sur la vie d'une personne. Rien, dans le recours aux scores, ne vient assurer cette proportion entre la faute et la punition. Une dette impayée – pire: une inscription erronée au dossier– peut compromettre l'assurabilité, réduire l'accès au crédit, faire perdre une occasion d'emploi... Rien, sinon l'écoulement du temps, ne vient limiter les conséquences potentielles de l'inscription au dossier de crédit qui fait passer le score sous un seuil fatidique. Et on accroît ainsi le risque moral, au détriment des créanciers et du tissu socio-économique.

D'autre part, on institutionnalise insidieusement la généralisation de certaines formes de surveillance, qui se mue graduellement en intégration des comportements réprimés. *Surveiller et punir*, écrivait Michel Foucault: il n'avait pas tort<sup>445</sup>.

Bien sûr, le droit et la justice requièrent que le débiteur s'acquitte de son obligation. Il ne s'agit pas ici de le contester. Mais s'il ne le fait pas, jusqu'où doit aller son châtiment, et qui en décide? Dorénavant, ce seraient apparemment des modèles informatiques occultes, qui mettent en oeuvre la seule perspective des créanciers et qui moulent les comportements et la société, sans qu'on ne tienne de débat sur cette évolution ou sur les caractéristiques de ces nouveaux juges automatiques. Quand des logiciels deviennent socialement normatifs, prescriptifs, en

---

<sup>444</sup> On se trouve bien loin en effet du: «Pardonne-nous nos offenses comme nous pardonnons à celui qui nous a offensé et ne nous soumetts pas à la tentation, mais délivre-nous du Mal» chrétien... (Mt. 6, 12-13).

<sup>445</sup> Foucault, Michel. *Surveiller et punir*. Coll. Tel. Paris, Gallimard, 1975. 360 p.

utilisant des critères qui ne peuvent faire l'objet d'un débat public, le pouvoir échappe à la démocratie. Si on évalue les médicaments avant de les mettre en marché, on devrait bien pouvoir évaluer aussi les modèles informatiques qui nous jugent.

À la limite, les entreprises en viennent maintenant à ne plus pouvoir motiver les décisions qu'elles prennent à l'égard de leurs clients. On trouve dans le document d'information d'un assureur auquel on renvoyait *supra* l'énoncé suivant:

**[...] pouvez-vous me dire quelle est ma cote de crédit?**

Non, car nous ne le voyons pas. Cette information est gardée confidentiellement et aucun agent n'y a accès. Elle est transférée directement du système de l'agence de crédit à notre système qui établit lui-même les détails de l'offre et conserve votre cote de crédit dans un champ protégé.<sup>446</sup>

Plus loin dans le même document, on ajoute à l'égard de la cote que seul «un nombre très limité de personnes pourra y avoir accès et uniquement pour des fins statistiques ou de recherche.» On décernera ici une bonne note pour la protection des renseignements personnels, mais on verse assurément dans l'excès kafkaïen quand il devient impossible d'exposer à un client les raisons pour lesquelles on l'assure ou non, et à quel prix. Et l'impossibilité du contrôle fait au moins soupçonner l'arbitraire, quand il ne l'entraîne pas. Une décision qui affecte un droit devrait être motivée<sup>447</sup>, or cela paraît devenir de plus en plus difficile dans certains cas. À tout le moins, le processus par lequel on prend une décision devrait être compréhensible par ceux dont on règle le sort, mais cela semble exclu. Il y a donc déplacement du pouvoir décisionnel, qui s'exerce de plus en plus unilatéralement.

Bien sûr, l'industrie – et la société Fair Isaac en tête – insiste qu'on ne devrait pas prendre une décision affectant un individu sur la seule foi de son score de crédit. Il n'en reste pas

---

<sup>446</sup> FAQ – *Utilisation de la cote de crédit, op. cit.*

<sup>447</sup> Notons à cet égard que les exigences les plus fondamentales de la justice naturelle doivent être respectées même par des entités privées: par exemple, *Lakeside Hutterite Colony c. Hofer*, [1992] 3 R.C.S. 165, 195.



moins que l'efficiencia incite à emprunter cette voie, qu'un nombre croissant d'entreprises le fait, et que des acteurs comme Fair Isaac ou les agents de renseignements personnels ne peuvent se laver tout à fait les mains de pratiques que leurs services favorisent et dont ils n'ignorent assurément pas l'existence.

Bien sûr, il existe des débiteurs qui constituent un risque, qui doit être contenu. Mais l'exclusion est-elle la seule solution? Dans certains cas, des créanciers expérimentent de nouvelles méthodes de gestion des comptes en retard et constatent que des traitements plus respectueux de la dignité et de la capacité de payer de débiteurs en difficulté peuvent donner d'excellents résultats<sup>448</sup>. De telles avenues nous paraissent beaucoup plus prometteuses tant pour les commerçants que pour les consommateurs. Elles procèdent toutefois d'une logique diamétralement opposée à celle qui mène à recourir aux scores de crédit pour faire des choix.

Faudrait-il se résigner à l'exclusion et au secret? Nous ne pouvons nous y résoudre, ni omettre de contempler la problématique dans toute sa complexité et toute l'ampleur de ses conséquences sociales. Il faut donc de toute urgence lancer un débat.

## B- Quelques recommandations

À l'évidence, trois grands axes de recommandations se dégagent de ce qui précède. D'abord, nous n'en savons pas assez – et cela vaut tant pour les consommateurs que pour leurs associations ou les organismes réglementaires<sup>449</sup>: il faut donc poursuivre les recherches (et en diffuser les résultats). Ensuite, les règles entourant l'usage des dossiers et des scores de crédit au Canada n'ont pas évolué avec les marchés et s'éloignent de plus en plus des pratiques exemplaires qu'on peut observer à l'étranger: il faut réviser ce cadre réglementaire. En troisième lieu, il faut débattre de la place que peuvent occuper les scores de crédit dans le fonctionnement des marchés canadiens. Examinons plus précisément ces trois axes.

L'ampleur de l'usage des scores au Canada et les pratiques particulières qui les entourent sont mal documentées: quelles industries les utilisent surtout? Où en sont les processus décisionnels automatisés? Dans quelle mesure les scores deviennent-ils de plus en plus le facteur déterminant, ou le seul, dans la prise de décision? Nul ne le sait. Dans quelle mesure le public sait-il de quoi il retourne? Nous soupçonnons qu'elle est bien congrue, cette mesure, mais il

---

<sup>448</sup> On pense ici, par exemple, à des projets pilote menés par Hydro-Québec à l'égard de sa clientèle à faible revenu en difficultés de paiement, et auxquels nous avons participé ou nous participons.

<sup>449</sup> ainsi que, sans doute, bien des commerçants.

faudrait le confirmer. Où en est la recherche de pointe sur l'efficiencia et l'efficacité des scores? Nous avons évoqué ici certains travaux, mais sans disposer de l'expertise qui nous permettrait de conclure avec certitude. Les sujets de recherche sont donc nombreux.

Au plan réglementaire, rien au Canada ne régit précisément les scores. Les organismes réglementaires dans le secteur financier paraissent peu s'y intéresser et, contrairement à ce qu'on observe par exemple en matière d'assurance aux États-Unis, n'exercent même pas de contrôle minimal sur les modèles utilisés. Les obligations des fournisseurs de données et des agents de renseignements personnels en matière de dossiers de crédit et, notamment, de qualité des renseignements, doivent être révisées. Les questions associées au caractère potentiellement discriminatoire des scores doivent être examinées. Il y a beaucoup à faire.

Tout en cherchant et en révisant le cadre réglementaire, il faudra débattre. Utilisateurs de données et de scores, fournisseurs de données, agents de renseignements personnels, fournisseurs de services d'analyse, consommateurs et autorités réglementaires devront accepter de participer à des échanges ouverts et constructifs sur la place qu'on doit accorder dans la société et les marchés canadiens aux scores de crédit.

Cela nous ramène aux trois hypothèses que nous formulons plus haut:

- (1) l'impact de l'utilisation des scores de crédit sur le fonctionnement des marchés financiers est présentement insuffisamment mesuré et compris, notamment au Canada;
- (2) le régime juridique canadien relatif aux dossiers et aux scores de crédit ne convient pas à l'évolution des marchés depuis une décennie;
- (3) l'utilisation des scores de crédit est susceptible d'entraîner des effets indésirés qui nuiraient au fonctionnement des marchés, et plus particulièrement à la participation équitable d'un certain nombre de consommateurs à divers marchés.

Il appert qu'elles se confirment. Elles nous incitent à croire que le recours systématique aux scores de crédit constitue pour l'instant une pratique de gestion qui doit être utilisée avec la plus grande circonspection et qu'on fait fausse route à bien des égards en y voyant une panacée.

Dans ce contexte, nous nous hasarderons à formuler un certain nombre de recommandations:

#### Recommandations adressées à l'État fédéral:

1. Les autorités gouvernementales, et notamment celles encadrant le secteur financier et le Commissariat à la protection de la vie privée, en association avec l'ensemble des intéressés, devraient entreprendre une réflexion en profondeur non seulement sur les modalités, mais aussi sur les finalités des scores de crédit;
2. les autorités encadrant le secteur financier devraient procéder à l'évaluation des scores de crédit utilisés par les institutions qu'elles surveillent afin notamment d'établir l'impact qu'elles peuvent avoir sur le droit à l'égalité, sur la solvabilité et sur les pratiques commerciales;

Recommandations adressées aux provinces:

3. les législatures provinciales et territoriales devraient réviser en profondeur le cadre juridique des activités des agents de renseignements personnels et adopter des mesures particulières à l'égard des scores de crédit; en particulier,
  - a) le consommateur devrait pouvoir exiger la révision de son dossier chaque fois qu'une décision défavorable sur son compte est rendue sur la seule base de son dossier de crédit ou de son score de crédit;
  - b) des obligations positives devraient être faites aux fournisseurs à l'égard de la qualité et de l'intégralité des données transmises aux agents de renseignements personnels et des obligations quant à la qualité devraient aussi être imposées à ces derniers;
  - c) le partage des responsabilités entre fournisseurs, agents et utilisateurs en ce qui a trait à l'exactitude des renseignements devrait être clarifié et des mécanismes simples et efficaces de règlement des litiges devraient être offerts aux consommateurs;
  - d) le recours aux scores de crédit au sens strict à des fins autres que l'autorisation du crédit devrait être rigoureusement encadré;
4. les autorités gouvernementales provinciales et territoriales devraient procéder à l'évaluation des scores de crédit utilisés par les institutions qu'elles surveillent

**afin notamment d'établir l'impact qu'elles peuvent avoir sur le droit à l'égalité, sur la solvabilité et sur les pratiques commerciales;**

Recommandations adressées aux commerçants:

- 5. les commerçants devraient s'efforcer de recourir à des processus d'affaire qui n'utilisent pas les scores de crédit et, quand ils les utilisent, ils devraient faire preuve de la plus grande transparence envers les consommateurs quant au fait qu'ils les utilisent, aux modèles utilisés, aux facteurs pris en compte, aux informations traitées et à la place qu'ils leur accordent dans leurs processus décisionnels;**

Recommandations adressées aux agents de renseignements personnels et aux fournisseurs de services d'analyse:

- 6. les agents de renseignements personnels et les fournisseurs de services d'analyse devraient faire preuve de transparence à l'égard de tout ce qui a trait aux scores de crédit;**
- 7. les agents de renseignements personnels devraient faire des efforts importants pour améliorer la qualité des dossiers qu'ils détiennent, les rendre plus accessibles et simplifier la correction des erreurs qu'ils contiennent;**

Recommandations adressées aux consommateurs:

- 8. les consommateurs devraient veiller à se renseigner le plus possible à l'égard des caractéristiques et des modalités des scores de crédit, ainsi que des circonstances où ils sont utilisés pour prendre des décisions à leur égard;**
- 9. à court terme et en raison de leur impact, les consommateurs devraient envisager d'ajuster leurs comportements financiers de façon à ce qu'ils n'aient pas d'impact négatif excessif sur leur score de crédit;**
- 10. les consommateurs devraient inviter les commerçants à prendre leurs décisions d'affaire sur des bases autres que les scores chaque fois qu'ils en ont l'occasion.**