



Des chiffres sur l'incalculable :  
L'utilisation des dossiers de crédit à des fins non financières

Rapport réalisé par Option consommateurs  
et présenté

au Bureau de la consommation d'Industrie Canada

2009

## OPTION CONSOMMATEURS

---

### MISSION

Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission de promouvoir et de défendre les droits et les intérêts des consommateurs et de veiller à ce qu'ils soient respectés.

### HISTORIQUE

Issue du mouvement des associations coopératives d'économie familiale (ACEF), et plus particulièrement de l'ACEF de Montréal, Option consommateurs 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 trentaine d'employés qui oeuvrent au sein de cinq services : le Service budgétaire, le Service d'efficacité énergétique, 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 directement entre 7000 et 10 000 de consommateurs, réalisons de nombreuses entrevues dans les médias, nous siégeons à plusieurs comités de travail et conseils d'administration, réalisons des projets d'intervention d'envergure avec d'importants partenaires et produisons notamment des rapports de recherche, des mémoires et des guides d'achat dont le Guide jouets annuel du magazine *Protégez-Vous*.

### 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

---

Cette recherche a été coordonnée par Geneviève Reed, responsable du Service de recherche et de représentation, et réalisée par Geneviève Grenier, chargée de projet, qui a également rédigé le présent rapport, exception faite du chapitre premier, « Le contexte légal », qui a été rédigé par Julien Provost.

Option consommateurs remercie 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 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 978-2-923522-39-5

### Option consommateurs

Siège social  
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)  
Site Internet : [www.option-consommateurs.org](http://www.option-consommateurs.org)

### Bureau d'Ottawa

1, rue Nicholas, bur. 1210  
Ottawa (Ontario) K1N 7B7

Téléphone : +1 (613) 244-2111

---

## RÉSUMÉ EXÉCUTIF

---

Depuis le début des années 2000, l'utilisation du dossier de crédit a gagné en popularité au Canada. A priori, le dossier de crédit servait à peindre un portrait financier d'un individu ; la situation a changé et cet outil s'est fait attribuer une variété d'utilités. Parmi les milieux où nous avons remarqué une utilisation importante d'un dossier ou d'une cote de crédit, les domaines qui nous semblaient les plus importants étaient ceux de l'assurance, de l'emploi et de la location de logement. Graduellement, le dossier de crédit et l'information qui y est rattachée deviennent la carte de visite d'un individu. Or, cette carte de visite doit non seulement représenter la santé financière d'une personne, mais aussi sa propension potentielle au vol ou à la fraude en milieu de travail, sa capacité à respecter les conditions contractuelles d'un bail et son risque de faire des réclamations à la compagnie qui assure sa maison ou son automobile. Les paiements que nous faisons sur notre prêt étudiant ou notre carte de crédit commencent à prendre de plus en plus de place dans nos vies. C'est pourquoi nous avons cherché à comprendre le phénomène de l'enquête de crédit à des fins non financières, faire état de la situation actuelle au Canada et la comparer à la conjoncture américaine. Nous avons aussi tenté de mesurer l'impact de cette pratique sur les consommateurs, et, en définitive, nous avons évalué l'encadrement légal actuel de la pratique.

Les résultats de notre recherche sont présentés en quatre volets. Le premier est une étude comparative des dispositions légales concernant l'enquête de crédit au Canada et aux États-Unis. Les trois autres volets, à savoir, l'assurance, l'emploi et le logement, se concentrent sur chacun des domaines en effectuant : une étude comparative de la situation au Canada et aux États-Unis, un survol de la couverture médiatique de la problématique et une compilation de l'opinion d'experts sur le sujet et d'intervenants majeurs dans le milieu. Nous étudions aussi de manière plus spécifique les dispositions légales prévues dans ces cas particuliers.

À la suite de notre analyse, Option consommateurs émet les recommandations suivantes :

### ***En assurance...***

1. Afin de régler le problème de la disparité des cotes : Effectuer une étude actuarielle et statistique afin d'identifier et de privilégier la formule menant à la cote de crédit la moins discriminatoire en matière de calcul de primes d'assurance.
2. D'ici à ce que cette étude soit complétée, interdire l'utilisation de la cote de crédit comme critère de calcul des primes d'assurances automobile puisque celle-ci est obligatoire à tous les propriétaires d'automobile au Canada. Présentement, les souscripteurs d'une assurance automobile ne sont pas en mesure de faire un choix dénué d'influence puisqu'ils n'ont pas le choix de souscrire à une assurance.
3. Encadrer de manière claire la pratique de l'enquête de crédit en assurance : raisons valables pour s'en servir (tarification ou acceptation de clientèle), pourcentage permis de rabais ou de surcharge, etc.

### ***En emploi...***

1. Aller au-delà de la jurisprudence et élaborer un code de bonnes pratiques en matière d'enquête de crédit préalable à l'emploi : raisons valables, conditions d'admissibilité, etc.
2. Rendre la « formule magique » proposée par la CAI obligatoire : Les employeurs se doivent de fournir une promesse d'emploi conditionnelle aux résultats de l'enquête de crédit.
3. Mettre en œuvre une campagne d'éducation auprès des employeurs concernant les meilleures pratiques en matière de recrutement afin d'éviter le recours aux enquêtes de crédit lorsque ce n'est pas nécessaire.

### ***En location de logement...***

1. Effectuer une étude indépendante afin de mesurer l'efficacité de l'enquête de crédit préalable à la location pour prévenir les occurrences de mauvais comportements chez les locataires. D'ici là, interdire la pratique.

2. Favoriser l'enquête d'antécédents auprès des autorités responsables de sanctionner les litiges en matière de logement telle que la Régie du logement du Québec (non paiement, déguerpissement, non respect des lieux, par exemple.
3. Élargir le mandat de ces mêmes autorités – au-delà des événements se passant après la signature du bail – afin qu'elles puissent sanctionner et régler le processus de sélection des locataires.
4. Informer et sensibiliser les locataires et les propriétaires sur leurs droits et obligations en matière de protection des renseignements personnels.

---

## TABLE DES MATIÈRES

---

<b>OPTION CONSOMMATEURS</b> .....	<b>II</b>
<b>REMERCIEMENTS</b> .....	<b>III</b>
<b>RÉSUMÉ EXÉCUTIF</b> .....	<b>IV</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES</b> .....	<b>VII</b>
<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>9</b>
LE CONTEXTE .....	9
LES DOMAINES À EXPLORER .....	9
LE PLAN .....	11
LES INTERVENANTS .....	12
<b>I – LE CONTEXTE LÉGAL</b> .....	<b>15</b>
1.1 LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET L'ENCADREMENT RÉGLEMENTAIRE DES DOSSIERS ET POINTAGES DE CRÉDIT AU CANADA .....	15
1.2 AU CANADA, AU NIVEAU FÉDÉRAL ET DANS LA MAJORITÉ DES PROVINCES.....	16
1.3 AU QUÉBEC.....	20
1.4 EN COLOMBIE-BRITANNIQUE ET EN ALBERTA .....	23
1.5 AUX ÉTATS-UNIS .....	23
1.5.1 <i>Le Fair Credit Reporting Act</i> .....	23
1.5.2 <i>Jurisprudence en matière d'enquêtes de crédit</i> .....	28
1.6 ANALYSE COMPARATIVE.....	30
<b>II – DU CÔTÉ DES ASSUREURS DOMMAGES</b> .....	<b>32</b>
2.1 LE CONTEXTE .....	32
2.2 LES PLAINTES REÇUES .....	33
2.3 LA PRATIQUE.....	35
2.4 LA CRITIQUE.....	44
2.5 LA LOI ET LES RÉGLEMENTATIONS .....	49
2.6 DES SOLUTIONS ? .....	50
<b>III – LA QUESTION DE L'EMPLOI</b> .....	<b>53</b>
3.1 LE CONTEXTE .....	53
3.2 LES RÈGLES ET LES RECOMMANDATIONS DES EXPERTS .....	58
3.3 LA PRATIQUE.....	67

<b>IV – CHEZ LES PROPRIÉTAIRES DE LOGEMENT</b> .....	<b>78</b>
4.1 LE CONTEXTE .....	78
4.2 LE POINT DE VUE DES INTERVENANTS .....	80
4.2.1 <i>Du côté de la Corporation des propriétaires immobiliers du Québec</i> .....	80
4.2.2 <i>Le point de vue du Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ)</i> .....	84
4.3 LA PRATIQUE.....	88
4.4 LA LOI ET DES SOLUTIONS .....	92
<b>CONCLUSIONS</b> .....	<b>98</b>
NOS RECOMMANDATIONS .....	100
<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	<b>102</b>
<b>ANNEXES</b> .....	<b>106</b>
ANNEXE 1 - GRAPHIQUES PRÉSENTÉS DANS LE RAPPORT DU <i>TEXAS DEPARTMENT OF INSURANCE</i> .....	106
ANNEXE 2 - PASSAGE DE <i>LE BON GRAIN DE L'IVRAIE : LES SCORES DE CRÉDIT ET LE FILTRAGE AUTOMATISÉ DES CONSOMMATEURS CANADIENS</i> .....	107
ANNEXE 3 - EXEMPLES DE PLAINTES DE CITOYEN REÇUES PAR LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION DU QUÉBEC EN MATIÈRE D'EMPLOI .....	112
ANNEXE 4 - LE FORMULAIRE DE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS DE LA CORPIQ .....	113
ANNEXE 5 - EXEMPLES DE PLAINTES DE CITOYEN REÇUES PAR LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION DU QUÉBEC EN MATIÈRE DE LOGEMENT .....	114



---

## INTRODUCTION

---

### LE CONTEXTE

Depuis le début des années 2000, l'utilisation du dossier de crédit a gagné en popularité au Canada. Auparavant, s'il n'était utilisé qu'aux fins auxquelles il a été conçu, c'est-à-dire l'établissement de la solvabilité d'un individu, la donne a changé. Notre veille des marchés, ainsi que plusieurs de nos recherches, nous ont permis de constater que le dossier de crédit est devenu un pivot non seulement pour avoir accès au crédit, mais aussi de plus en plus à toute une gamme de produits et services. Parmi les milieux où nous avons remarqué une utilisation importante d'un dossier ou d'une cote de crédit, les domaines qui nous semblaient les plus importants étaient ceux de l'assurance, de l'emploi et de la location de logement. Graduellement, le dossier de crédit et l'information qui y est rattachée devient la carte de visite d'un individu. Or, cette carte de visite doit non seulement représenter la santé financière d'une personne, mais aussi sa propension potentielle au vol ou à la fraude en milieu de travail, sa capacité à respecter les conditions contractuelles d'un bail et son risque de faire des réclamations à la compagnie qui assure sa maison ou son automobile. Les paiements que nous faisons sur notre prêt étudiant ou notre carte de crédit commencent à prendre de plus en plus de place dans nos vies. Il est certainement temps de se pencher sur la situation pour mieux la comprendre.

### LES DOMAINES À EXPLORER

En 2002, lors d'une enquête d'Option consommateurs sur l'accessibilité à l'assurance habitation, Me Stéphanie Poulin révélait que certaines compagnies d'assurances requéraient déjà l'accès au dossier de crédit.<sup>1</sup> En juin 2008, le Bureau d'assurance du Canada a effectué un sondage auprès de 17 assureurs ou groupes d'assureurs au Canada, représentant 87 % du marché. Désormais, 75 % de ceux-ci utilisent la cote de crédit dans leur modèle de calcul de prime lors de la souscription. Si l'enquête de crédit n'était qu'un phénomène rare en 2002, sept ans plus tard, la

---

<sup>1</sup> POULIN, Stéphanie. *Existe-t-il un problème d'accessibilité à l'assurance en habitation dans certains quartiers urbains de Halifax, Calgary et Montréal ?*, Montréal, juin 2002, 83 pages

pratique est répandue aux trois quarts de l'industrie. On ne doute pas que la montée en popularité de l'enquête de crédit en assurance se poursuive. Chez nos voisins du Sud, la pratique existe depuis plus longtemps. En 2003, 90 % des assureurs automobiles l'utilisaient.<sup>2</sup> Quoi qu'il en soit, de ce côté-ci de la frontière, les assureurs effectuent ces enquêtes sans qu'il y ait réellement eu d'études canadiennes sur le sujet, et les études américaines pertinentes sont parfois peu concluantes. Il nous semblait important d'y jeter un œil plus attentif.

Dans le domaine de l'emploi, on entend des commentaires comme :

*[HRScreening], qui mène des enquêtes pour des employeurs de partout au Canada, a vu l'ensemble de ses ventes augmenter de 65 % depuis deux ans, indique Sheena Murphy. Ceci notamment grâce à la popularité croissante des enquêtes préalables à l'embauche, dont la vérification du crédit. « Le nombre de demandes a facilement doublé au cours de la dernière année », estime-t-elle. Outre l'enquête quant à un dossier criminel, la vérification de crédit est la plus demandée : les employeurs peuvent obtenir l'information concernant le passé financier d'un candidat en 24 heures.*

Si ce genre d'affirmation nous fait penser qu'il y a une croissance de l'enquête de crédit à l'emploi, elle nous pousse surtout à questionner la nature et la raison de ces enquêtes. Sont-elles toujours justifiées ? Sont-elles systématiques ? Qui fait des enquêtes de crédit sur ses candidats et pourquoi ? Que cherche-t-on à savoir ? S'en sert-on car on perçoit les dossiers de crédit comme le seul outil objectif ? La pratique de l'enquête de crédit préalable à l'emploi, comme nous l'avons constaté lors de cette étude, est un mystère couvert d'une énigme. En effet, il nous a été très difficile de connaître la réelle étendue de la pratique puisque la majorité des entreprises gardent leurs politiques de ressources humaines confidentielles. De plus, il est rare qu'on voit des individus porter plainte pour s'être vu refusé un poste puisqu'il est difficile de prouver que c'est à cause du dossier de crédit que la décision a été prise.

Troisièmement, dans le domaine du logement, on voit de plus en plus des propriétaires faire remplir des formulaires d'autorisation à l'enquête de crédit à leurs locataires potentiels. En

---

<sup>2</sup> HARTWIG, Robert P. et WILKINSON, Claire. *The Use of Credit Information in Personal Lines of Insurance Underwriting*, Insurance Information Institute, juin 2003, 20 pages. Disponible sur Internet au [http://www.iii.org/média/hottopics/insurance/creditscoring/credit\\_paper/](http://www.iii.org/média/hottopics/insurance/creditscoring/credit_paper/)

revanche, pendant que le filtrage des locataires est de plus en plus pointilleux, la situation du logement dans les grands centres est de plus en plus critique. Dans un dossier sur la crise du logement élaboré par Radio-Canada<sup>3</sup> on affirmait ceci : « Selon la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), il y a pénurie de logements lorsque le taux d'inoccupation dans une ville se trouve en-deçà de 3 %, considéré comme le seuil d'équilibre. Bien qu'il ait légèrement augmenté, ce taux reste inférieur à 1 % dans plusieurs grandes villes du Québec ». On apprend d'ailleurs dans ce dossier que la majorité des grandes villes du Québec souffraient de pénurie en 2002 et 2003. Selon une autre enquête de la Société canadienne d'hypothèque et de logement datant de l'automne 2008, le taux d'inoccupation était de 2,6 % en 2007 et de 2,2 % en 2008.<sup>4</sup> Ainsi, même si la situation s'améliore, nous sommes toujours en crise du logement. Dans une situation où ce sont les locateurs qui ont l'embarras du choix, on s'inquiète que ceux-ci profitent de la grande demande vis-à-vis de l'offre. Le cas échéant, il ne faudrait pas qu'on se serve de l'enquête de crédit comme une manière de trouver le locataire qui a le meilleur dossier de crédit puisque cet outil n'est pas autorisé comme outil de triage, mais seulement pour vérifier le comportement de paiement d'un locataire. En outre, nous voulions aussi interroger la réelle validité du dossier de crédit pour prévoir le comportement d'un locataire.

## LE PLAN

En d'autres mots, nous chercherons à comprendre le phénomène de l'enquête de crédit à des fins non financières, faire état de la situation actuelle au Canada et la comparer à la conjoncture américaine. De plus, nous tenterons de mesurer l'impact de cette pratique sur les consommateurs. Nous vérifierons aussi si la pratique est suffisamment encadrée par la loi.

Les résultats de notre recherche sont présentés en quatre volets. Le premier est une étude comparative des dispositions légales concernant l'enquête de crédit au Canada et aux États-Unis. Les trois autres volets, à savoir, l'assurance, l'emploi et le logement, se concentrent sur chacun des domaines en effectuant : une étude comparative de la situation au Canada et aux États-Unis,

---

<sup>3</sup> Disponible au <http://www.radio-canada.ca/nouvelles/dossiers/logement/pourquoi.html>

<sup>4</sup> Données recueillies au <http://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/inso/sapr/co/2008/2008-12-11-0815.cfm>

un survol de la couverture médiatique de la problématique et une compilation de l'opinion d'experts sur le sujet et d'intervenants majeurs dans le milieu. Nous étudions aussi de manière plus spécifique les dispositions légales prévues dans ces cas particuliers. Nous tenterons ensuite d'évaluer la situation et possiblement de formuler quelques recommandations et marches à suivre afin d'améliorer la pratique au Canada.

## LES INTERVENANTS

En plus de la recherche documentaire, nous avons trouvé absolument nécessaire de prendre connaissance du point de vue et de la position des intervenants importants dans chacun des milieux. En effet, l'enquête de crédit n'est pas un sujet qui laisse de glace. Les avis sont souvent profondément divergents lorsqu'on parle à différents représentants. C'est pourquoi nous avons communiqué avec les organisations suivantes :

- **La Commission d'accès à l'information du Québec** est un organisme multifonctionnel dédié à permettre l'accès aux documents des organismes publics et à assurer la protection des renseignements personnels détenus par les organismes publics et les entreprises privées. La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (la Loi sur l'accès) institue la Commission qui, dans la poursuite de ses mandats, exerce des fonctions de surveillance et juridictionnelles. Les principales responsabilités de la Commission émanent de cette loi ainsi que de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (la Loi sur la protection dans le privé).<sup>5</sup>
- **L'Office of the Information and Privacy Commissioner (OIPC) de l'Alberta** est un office de la législature albertaine. Il a été créé par le *Freedom of Information and Protection of Privacy Act* de 1994. Un commissaire a été attitré en 1995 et l'Office of the Information and Privacy Commissioner est entré en fonction. Le commissaire supervise le respect de trois législations albertaines : *Freedom of Information and Protection of*

---

<sup>5</sup> Voir le site Internet au <http://www.cai.gouv.qc.ca/>

*Privacy Act* (octobre 1995), *Health Information Act* (avril 2001), *Personal Information Protection Act* (janvier 2004).<sup>6</sup>

- **Le Bureau d'assurance du Canada** (BAC) est l'association qui représente la majorité des assureurs de dommages, c'est-à-dire ceux qui offrent l'assurance de biens (habitation et entreprises), l'assurance automobile et l'assurance couvrant la responsabilité civile. Il représente ses membres auprès du public et des médias, les aide à répondre aux besoins de leurs clients, les assiste dans l'interprétation des clauses contractuelles et dans l'application des divers accords et conventions auxquels les assureurs ont adhéré. De plus, le BAC informe ses membres de tout fait ou situation pouvant avoir un impact sur leurs affaires et élabore des analyses et des recherches sur les questions qui les concernent, comme la prévention des incendies ou encore la prévention des vols résidentiels, entre autres.<sup>7</sup>
- **Anne Bourhis** est professeure agrégée et directrice du Service de l'enseignement de la gestion des ressources humaines à l'école des Hautes études commerciales de l'Université de Montréal. Elle a publié plusieurs tomes de références sur le sujet de la gestion des ressources humaines et du recrutement de personnel dont *Recrutement et sélection du personnel*, publié en 2007 aux Éditions de la Chenelière inc.
- **Line Cardinal** est professeure au Département d'organisation et ressources humaines de l'Université du Québec à Montréal (UQAM) et compte parmi ses intérêts professionnels le recrutement de personnel.
- **Me Guy Lavoie** est avocat associé au cabinet Lavery, De Billy. Il possède un savoir-faire et une solide expérience en droit du travail et en santé et sécurité au travail. Il conseille les clients du cabinet et les représente devant divers tribunaux administratifs en matière de relations de travail, tant collectives qu'individuelles, de santé et sécurité au travail, de discrimination et de harcèlement. Il travaille également en collaboration avec le groupe Droit des affaires du cabinet en ce qui touche tous les aspects du droit du travail et de l'emploi connexes lors de fusions et d'acquisitions.
- **Me Anne Pineau** est avocate au sein de la Confédération des syndicats nationaux (CSN), une organisation syndicale nationale qui est formée de syndicats, de fédérations et de conseils centraux couvrant tout le territoire du Québec. Elle entend lutter pour la création

---

<sup>6</sup> Voir le site Internet au <http://www.oipc.ab.ca/>

<sup>7</sup> Voir le site Internet au <http://www.bac-quebec.qc.ca/>

de structures sociales, économiques, politiques et culturelles qui garantissent l'épanouissement de l'ensemble des citoyennes et des citoyens du Québec.<sup>8</sup>

- **La Corporation des propriétaires immobiliers du Québec (CORPIQ)** est une association à but non-lucratif qui s'est donné pour mission de défendre et de promouvoir les droits des propriétaires d'immeubles à logements du Québec, de former et d'informer ses membres et de les faire économiser sur des biens et services courants.<sup>9</sup>
- **Le Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ)** est un organisme militant de défense et de promotion du droit au logement qui préconise des mesures de contrôle du marché privé, tout en favorisant le droit à l'association et un plus grand accès à la justice pour les locataires.<sup>10</sup>
- **TransUnion Canada** est l'une des deux grandes agences de renseignements personnels (bureau de crédit) actives au Canada et l'agence est active dans plusieurs pays. TransUnion offre une gamme de service dont l'accès à des dossiers et des scores de crédit.<sup>11</sup>
- **Experian** est l'une des trois grandes agences de renseignements personnels aux États-Unis et commencera à œuvrer au Canada au cours de cette année. Experian offre une gamme de service dont l'accès à des dossiers et des scores de crédit.<sup>12</sup>

Nous avons tenté d'obtenir la participation de l'autre agence de renseignement majeure au Canada : Equifax. On a refusé de répondre à nos questions.

Nous avons aussi communiqué avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. On nous avait confirmé la participation à notre étude. Par contre, après plusieurs dizaines d'appels et de courriels sans réponse, on a fini par nous répondre que le Commissariat n'était pas en mesure de répondre à nos questions.

---

<sup>8</sup> Voir le site Internet au <http://www.csn.qc.ca/>

<sup>9</sup> Voir le site Internet au <https://www.corpiq.com/>

<sup>10</sup> Voir le site Internet au <http://www.rclalq.qc.ca/>

<sup>11</sup> Voir le site Internet au <http://www.transunion.ca/>

<sup>12</sup> Voir le site Internet au <http://www.experian.com/>

---

## I – LE CONTEXTE LÉGAL

---

### 1.1 LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET L'ENCADREMENT RÉGLEMENTAIRE DES DOSSIERS ET POINTAGES DE CRÉDIT AU CANADA

Le Canada étant un état fédéral, certaines compétences sont du ressort des provinces et d'autres sont exercées par le gouvernement fédéral. Les articles 91 et 92 de la Loi constitutionnelle de 1867<sup>13</sup> (LC1867) traitent du partage des compétences. La compétence en matière de protection des renseignements personnels n'ayant pas été prévue dans la Constitution, la compétence est donc partagée entre le fédéral et les provinces. Le gouvernement fédéral et certaines provinces se sont dotés de lois en matière de protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

La Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques<sup>14</sup> (LPRPDE) s'applique aux entreprises ayant des activités dans les compétences fédérales tel qu'énumérées à l'article 91 de la LC1867. Le gouvernement fédéral a également compétence sur les entreprises de juridiction provinciales lorsqu'elles agissent à l'extérieur d'une province. La LPRPDE s'appliquera donc dans ces circonstances. La LPRPDE s'applique également aux entreprises de compétence provinciale dans les provinces où une loi substantiellement similaire à la loi fédérale n'a pas été adoptée. Seulement trois provinces se sont dotées d'une loi substantiellement similaire en ce qui concerne la protection des renseignements personnels dans le secteur privé: le Québec, l'Alberta et la Colombie-Britannique. L'Ontario s'est dotée d'une loi substantiellement similaire, mais seulement en ce qui concerne le secteur de la santé.

En vertu de 92 (16) de la LC1867, les provinces ont compétences sur les activités de nature purement locale ou privée dans la province. Les entreprises agissant dans une seule province seront donc généralement gérées par les lois provinciales. Les bureaux de crédit sont des entreprises de juridiction provinciale. Nous analyserons donc les lois provinciales, mais nous

---

<sup>13</sup> *Loi constitutionnelle de 1867*, 30 & 31 Vict., R.-U., c. 3, art. 91 et 92

<sup>14</sup> *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, (2000, ch. 5)

devrons également analyser la loi fédérale puisqu'elle s'applique par défaut dans la plupart des provinces canadiennes.

## 1.2 AU CANADA, AU NIVEAU FÉDÉRAL ET DANS LA MAJORITÉ DES PROVINCES

Au niveau fédéral et dans la majorité des provinces canadiennes, la protection des renseignements personnels concernant une personne dans le secteur privé est régie par la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE). Cette loi fut sanctionnée en 2000 et s'appliqua en plusieurs étapes allant de 2001 à 2004. Selon une approche de plus en plus suivie au cours des dernières années par le législateur fédéral, elle est structurée de manière à énoncer des principes généraux s'appliquant aux acteurs visés par la loi. Le législateur laisse ensuite ces acteurs libres d'appliquer la loi selon la pratique de l'autoréglementation, tout en prévoyant certains recours offerts aux individus se sentant lésés par les actions de certains de ces acteurs.

L'article 3 de la LPRPDE indique que la loi a pour objet de :

*fixer, dans une ère où la technologie facilite de plus en plus la circulation et l'échange de renseignements, des règles régissant la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels d'une manière qui tient compte du droit des individus à la vie privée à l'égard des renseignements personnels qui les concernent et du besoin des organisations de recueillir, d'utiliser ou de communiquer des renseignements personnels à des fins qu'une personne raisonnable estimerait acceptables dans les circonstances.*

Dans la décision *Englander c. TELUS*<sup>15</sup>, le juge Décary de la Cour d'appel fédérale vient clarifier l'objet de la loi en affirmant que la LPRPDE est un compromis, tant dans sa forme que dans son fond, entre la protection de la vie privée des individus et les besoins des organisations en matière de collecte, d'utilisation et de communication de renseignements personnels par les organisations. En matière de crédit, les renseignements personnels devront donc être traités de manière à respecter la vie privée des individus, mais également afin de pouvoir permettre aux institutions qui les utilisent de pouvoir fonctionner efficacement.

---

<sup>15</sup> *Englander c. TELUS Communications Inc.* (C.A.F.), 2004 CAF 387, (2004), [2005] 2 R.C.F. 572



Le premier alinéa de l'article 5 de la LPRPDE affirme que toute organisation doit se conformer aux obligations énoncées dans l'annexe 1 de la loi. Cette annexe renferme dix principes en matière de protection des renseignements personnels. Établis par l'Association canadienne de normalisation, ces principes sont le coeur de la politique canadienne en matière de protection des renseignements personnels. Ces dix principes sont :

1) Responsabilité : une organisation est responsable des renseignements personnels dont elle a la gestion et doit désigner une ou des personnes qui devront s'assurer du respect des principes énoncés ci-dessous.

2) Détermination des fins de la collecte des renseignements : les fins auxquelles des renseignements personnels sont recueillis doivent être déterminées par l'organisation avant la collecte ou au moment de celle-ci.

3) Consentement : toute personne doit être informée de toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels qui la concernent et y consentir, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire.

4) Limitation de la collecte : l'organisation ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées et doit procéder de façon honnête et licite.

5) Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation : les renseignements personnels ne doivent pas être utilisés ou communiqués à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige. On ne doit conserver les renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des fins déterminées.

6) Exactitude : les renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés.

7) Mesures de sécurité : les renseignements personnels doivent être protégés au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité.

8) Transparence : une organisation doit faire en sorte que des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels soient facilement accessibles à toute personne.

9) Accès aux renseignements personnels : une organisation doit informer toute personne qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels qui la concernent, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers, et lui permettre de les consulter. Il sera aussi possible de contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements et d'y faire apporter les corrections appropriées.

10) Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes : toute personne doit être en mesure de se plaindre du non-respect des principes énoncés ci-dessus en communiquant avec le ou les personnes responsables de les faire respecter au sein de l'organisation concernée.

L'article 7 de la loi vient compléter ces dix principes en rajoutant des dispositions limitant la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels aux tiers.

Le troisième alinéa de l'article 5 de la LPRPDE affirme qu'une organisation « ne peut recueillir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels qu'à des fins qu'une personne raisonnable estimerait acceptables dans les circonstances. »<sup>16</sup> Dans la décision *Eastmond c. Canadien Pacifique Limitée*<sup>17</sup>, le juge Lemieux de la Cour fédérale s'est inspiré du test de l'arrêt *Oakes*<sup>18</sup> (utilisé par la Cour suprême du Canada afin de déterminer si les atteintes aux droits fondamentaux protégés par la Charte canadienne des droits et libertés<sup>19</sup> peuvent être justifiées en vertu d'une autre loi) pour formuler le test jurisprudentiel suivant pour appliquer l'article 5 de la LPRPDE :

Les moyens employés sont-ils nécessaires pour répondre à un besoin particulier de l'entreprise?

Est-il probable que les moyens employés répondront efficacement à ce besoin?

La perte de vie privée est-elle proportionnelle à l'avantage obtenu?

---

<sup>16</sup> *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, précitée, art 5(3)

<sup>17</sup> *Eastmond c. Canadien Pacifique Limitée*, 2004 CF 852

<sup>18</sup> *R. c. Oakes*, [1986] 1 R.C.S. 103

<sup>19</sup> *Charte canadienne des droits et libertés, partie I de la Loi constitutionnelle de 1982 [annexe B de la Loi de 1982 sur le Canada (1982, R. -U., c. 11)]*

Existe-t-il un moyen qui porte moins atteinte à la vie privée et permette d'arriver au même but?

Ce test jurisprudentiel laisse place à interprétation. Mais à défaut de décision les concernant directement, les bureaux de crédit doivent donc interpréter la LPRPDE en s'inspirant de ces principes, et s'assurer de limiter la collecte et l'utilisation de renseignements personnels à ce qui est nécessaire à l'établissement de la solvabilité des individus. La communication de ces informations devrait être limitée à ceux qui en font la demande, en obtenant le consentement préalable de l'individu concerné par l'enquête de crédit.

Le reste de la première partie de la loi traite des pouvoirs et des devoirs du Commissaire à la protection de la vie privée. C'est un ombudsman qui est chargé de surveiller le respect des dispositions de la LPRPDE par le secteur privé et de traiter les plaintes relatives à son application. Le Commissariat possède des pouvoirs limités, et l'arrêt *Blood Tribe*<sup>20</sup> rendu en juillet 2008 est venu le confirmer. À la suite du dépôt d'une plainte, le commissaire procède à son examen, puis dresse un rapport où il présente ses conclusions et ses recommandations. Il n'a cependant pas le pouvoir de faire des ordonnances. Si le plaignant n'est pas satisfait des conclusions obtenues, il peut présenter une demande en Cour fédérale.

Deux décisions du Commissaire viennent clarifier l'application de la loi en matière de crédit. Dans le *Sommaire de cas #39*<sup>21</sup> ainsi que dans *Résumé de conclusion d'enquête #63*<sup>22</sup>, le Commissaire justifia le refus d'une banque de révéler à un client sa cote de crédit interne. La cote de crédit faite par une banque n'est pas produite selon un modèle normalisé comme pour les bureaux de crédit, mais par un modèle personnalisé en fonction des besoins de la banque. Révéler cette cote de crédit pourrait révéler des renseignements commerciaux confidentiels. C'est pourquoi le Commissaire confirma la légalité de la pratique de la banque.

---

<sup>20</sup> *Canada (Commissaire à la protection de la vie privée) c. Blood Tribe Department of Health*, 2008 CSC 44

<sup>21</sup> Commissaire à la protection de la vie privée du Canada *Sommaire de cas #39*, [http://www.privcom.gc.ca/media/an/wn\\_020227\\_f.asp](http://www.privcom.gc.ca/media/an/wn_020227_f.asp)

<sup>22</sup> Commissaire à la protection de la vie privée du Canada, *Résumé de conclusion d'enquête #63*, [http://www.privcom.gc.ca/cf-dc/2002/cf-dc\\_020722\\_2\\_f.asp](http://www.privcom.gc.ca/cf-dc/2002/cf-dc_020722_2_f.asp)

### 1.3 AU QUÉBEC

Au Québec, la protection des renseignements personnels concernant une personne est régie par le *Code civil du Québec*<sup>23</sup> ainsi que la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (LPRPSP)*.<sup>24</sup> Cette dernière loi complète les règles prévues aux articles 36(6) et 37 à 41 du Chapitre troisième (DU RESPECT DE LA RÉPUTATION ET DE LA VIE PRIVÉE) du Titre deuxième (DE CERTAINS DROITS DE LA PERSONNALITÉ) du Premier livre (DES PERSONNES) du *Code Civil du Québec*. Ces articles énoncent des règles générales s'appliquant à toute personne qui constitue un dossier sur une autre personne, comme c'est le cas pour les bureaux de crédit. Ces articles du *Code Civil du Québec* ont été introduits lors de la réforme du code civil en 1994. Le législateur québécois a par le fait même adopté la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* afin d'établir les règles s'appliquant aux entreprises privées de juridiction provinciale. Le Québec était alors la première juridiction canadienne à légiférer en matière de protection des renseignements personnels.

L'alinéa (6) de l'article 36 du Code civil affirme que la constitution de dossier sur quelqu'un peut être considérée comme une atteinte à sa vie privée. C'est l'article 37 du Code civil qui est l'article clé en ce qui concerne les règles concernant la constitution de dossiers sur un individu :

*Toute personne qui constitue un dossier sur une autre personne doit avoir un intérêt sérieux et légitime à le faire. Elle ne peut recueillir que les renseignements pertinents à l'objet déclaré du dossier et elle ne peut, sans le consentement de l'intéressé ou l'autorisation de la loi, les communiquer à des tiers ou les utiliser à des fins incompatibles avec celles de sa constitution; elle ne peut non plus, dans la constitution ou l'utilisation du dossier, porter autrement atteinte à la vie privée de l'intéressé ni à sa réputation.*<sup>25</sup>

Trois éléments primordiaux ressortent de la lecture de cet article. Premièrement, il est impératif d'avoir un intérêt sérieux et légitime pour pouvoir constituer un dossier sur une autre personne. L'article 4 de la LPRPSP réitère ce principe. Les bureaux de crédit ne pourront donc pas constituer des dossiers de crédit sans avoir une raison sérieuse de le faire, et ces dossiers devront être établis strictement pour l'établissement du degré de solvabilité d'une personne.

---

<sup>23</sup> *Code civil du Québec*, L.Q. 1991, c. 64

<sup>24</sup> *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, L.R.Q., c. P-39.1

<sup>25</sup> *Code civil du Québec*, précité, art. 37

Deuxièmement, la collecte de renseignements doit être limitée aux fins recherchées par la personne procédant à cette collecte. L'article 5 de la LPRPSP réitère ce principe. Un bureau de crédit ne pourra donc pas utiliser ces renseignements pour des fins autres que l'établissement du degré de solvabilité d'une personne. Troisièmement, la confidentialité des dossiers doit être assurée. Les articles 10 et suivants de la LPRPSP réitèrent et précisent ce principe en établissant certaines balises.

Les renseignements détenus par une entreprise doivent être protégés (article 10) et maintenus à jour (article 11). Ils ne peuvent être communiqués à des tiers (article 13) à moins que la personne sur qui portent les renseignements n'y ait consenti.

Les articles suivant l'article 37 du Code civil du Québec énoncent les droits des personnes visées par les collectes de renseignement et les obligations de ceux qui procèdent à ces collectes, principalement en matière d'accès aux dossiers.

L'article 38 assure le libre accès des personnes aux dossiers les concernant. (L'article 27 de la LPRPSP confirme ce principe, et les articles 37 à 41 en énumèrent les exceptions) Une personne a le droit de savoir le nom de la personne qui a voulu faire une enquête de crédit sur lui.<sup>26</sup> L'accès doit être gratuit mais peut être assujéti au paiement de frais raisonnables (article 33 de la LPRPSP). Le contenu des dossiers doit être compréhensible. En matière de dossiers de crédit, il faut donc que le jargon ou le contenu trop technique soit mis de côté au profit d'un langage clair pour les profanes.

L'article 39 complète le précédent article et stipule que « Celui qui détient un dossier sur une personne ne peut lui refuser l'accès aux renseignements qui y sont contenus à moins qu'il ne justifie d'un intérêt sérieux et légitime à le faire ou que ces renseignements ne soient susceptibles de nuire sérieusement à un tiers. » Les bureaux de crédit, dont l'activité se limite à la collecte de renseignements, ne peuvent refuser l'accès des individus à leur propre dossier. Les bureaux de crédit ne rendent pas de décisions en fonction des données qu'elles collectent dans les dossiers de crédit. Si c'était le cas, elles pourraient refuser de donner certains renseignements en invoquant le secret commercial, comme les banques sont autorisées à le faire en vertu de la LPRPDE fédérale.

---

<sup>26</sup> *Perreault c. Crédit Rive-Sud, C.A.I.*, numéro 95 0129, 7 novembre 1995

L'article 40 permet la correction de renseignements personnels inexacts, incomplets ou équivoques, le retrait de renseignements périmés ou non justifiés, et permet aux personnes d'ajouter des commentaires permettant de préciser certains renseignements. Cet article est très important en matière de dossiers de crédit, puisque c'est en fonction des informations disponibles à son dossier que la solvabilité d'une personne est évaluée, et des informations négatives peuvent grandement nuire. L'article 40 a donc été fréquemment invoqué par des individus s'étant sentis lésés dans leurs droits par l'inclusion de certaines données à leurs dossiers. L'article 28 de la LPRPSP complète l'article 40 du Code Civil et rajoute qu'il est possible de faire supprimer un renseignement personnel si sa collecte n'est pas autorisée par la loi. Cet article empêche donc la collecte de certaines informations personnelles afin d'empêcher la discrimination en matière d'accès au crédit.

Ce sont les articles 41.1 et suivants de la LPRPSP qui prévoient les recours pouvant être exercés à la Commission d'accès à l'information (CAI) relatifs aux différends portant sur l'accès, la rectification ou le retranchement d'un renseignement personnel. Au cours de son existence, la CAI a rendu plusieurs décisions concernant les informations détenues par les bureaux de crédit. Ces décisions ont permis d'interpréter certaines dispositions du Code civil et de la LPRPSP. L'accès des individus aux renseignements personnels contenus dans les dossiers les concernant n'est généralement pas problématique. En matière de crédit, la CAI est donc principalement consultée par des individus désireux de faire corriger ou retirer certaines informations contenues dans leurs dossiers qui les empêchent d'avoir accès au crédit. Par exemple, dans la décision *Villeneuve c. Trust Royal*<sup>27</sup> de 2003, la Commissaire obligea une institution financière ayant indiqué erronément une mauvaise créance de 9 000 \$ au dossier d'une dame à retirer cette mention. Ce retrait dut être notifié à toute personne ayant reçu les renseignements visés par la rectification dans les six mois précédent celle-ci, comme le prévoient l'article 40 du Code civil ainsi que l'article 53 de la LPRPSP. Cependant, la CAI a des pouvoirs limités et est souvent incapable d'intervenir auprès des entreprises soumises à la LPRPSP. L'autoréglementation est encouragée dans ces entreprises. Dans *Fugère c. Équifax*<sup>28</sup>, le Commissaire affirma qu'il n'a pas le pouvoir de se prononcer sur la validité de règles de conservation ou de purge des dossiers d'un bureau de crédit. La CAI ne peut non plus nuire au bon fonctionnement des bureaux de crédit.

---

<sup>27</sup> *Villeneuve, Estelle c. Trust Royal*, C.A.I., numéro 01 08 11, 6 février 2003

<sup>28</sup> *Jacques Fugère c. Équifax Canada Inc.*, C.A.I. décision 95 10 03, 30 avril 1996

Dans *X c. Équifax Canada*<sup>29</sup>, il fut affirmé qu'un renseignement justifié et non périmé par l'objet pour lequel le dossier a été constitué n'a pas à être supprimé.

La Cour du Québec est le tribunal où peuvent être portées en appel les décisions de la CAI. La Cour du Québec trancha dans *Équifax c. Daniel Leblanc*<sup>30</sup> qu'une rectification ne peut viser que des données factuelles, et ne peut remettre en cause une opinion, une interprétation, ou appréciation subjective. Cette décision fut citée dans *Bitton c. Citifinancial*<sup>31</sup>, où il fut affirmé que la CAI ne peut se soustraire aux faits en cause dans une affaire et se substituer aux tribunaux civils.

#### 1.4 EN COLOMBIE-BRITANNIQUE ET EN ALBERTA

La Colombie-Britannique et l'Alberta se sont dotées de lois substantiellement similaires à la LPRPDE. Ces lois ont le même nom dans les deux provinces : *Personal Information Protection Act*<sup>32</sup>. Ces lois reprennent la substance de la LPRPDE en ajoutant certaines subtilités, qui n'ont cependant pas d'importance en matière de crédit. Ces lois ayant pris effet très récemment (en 2004), il n'y a pas encore de jurisprudence nous permettant d'interpréter ces lois différemment de la LPRPDE fédérale.

#### 1.5 AUX ÉTATS-UNIS

##### ***1.5.1 Le Fair Credit Reporting Act***

Aux États-Unis, la principale loi s'appliquant en matière de protection des renseignements personnels est le *Fair Credit Reporting Act*<sup>33</sup> (FCRA). Cette loi fut adoptée par le Congrès américain en 1970 afin de pallier aux abus commis par les bureaux de crédit face aux consommateurs américains. De plus en plus d'employeurs utilisaient les enquêtes de crédit afin de déterminer si les candidats à un poste devaient être embauchés. Des inexactitudes avaient

---

<sup>29</sup> *X c. Équifax Canada* (1995) CAI 286

<sup>30</sup> *Équifax c. Daniel Leblanc* (1997) CAI 438

<sup>31</sup> *Bitton c. Citifinancial*, C.A.I., décision 02 02 30, 3 septembre 2002

<sup>32</sup> PIPA et PIPA

<sup>33</sup> *Fair Credit Reporting Act*, 15 U.S.C. § 1681

souvent des conséquences graves sur l'employabilité des individus. Le Congrès voulut faire en sorte que les agences de crédit soient obligées de s'assurer de la véracité des informations qu'elles possèdent<sup>34</sup>. Le FCRA est une loi très détaillée qui fut amendée à près de vingt reprises. Ce n'est pas une loi générale sur la protection des renseignements personnels, mais une loi touchant précisément l'utilisation des dossiers de crédit.

La loi a pour but de faire en sorte que les agences de crédit adoptent des procédures raisonnables afin de pouvoir atteindre les impératifs commerciaux, notamment en matière de crédit à la consommation, d'emploi, et d'assurance d'une manière juste et équitable pour les consommateurs, relativement à la confidentialité, à la justesse, à la pertinence et à l'utilisation raisonnable des informations personnelles.<sup>35</sup>

Le FCRA définit les utilisations acceptables des enquêtes de crédit. Un bureau de crédit peut fournir une enquête de crédit à une personne qui devrait raisonnablement se servir de celle-ci afin d'utiliser cette information<sup>36</sup> :

- en connexion avec une décision relative au crédit du consommateur;
- pour fins d'emploi;
- pour fins de souscription à une police d'assurance;
- afin de déterminer l'éligibilité du consommateur à une politique gouvernementale nécessitant une évaluation de la responsabilité financière du consommateur;
- afin d'évaluer les risques relatifs au crédit;
- relativement à un besoin commercial légitime :
- en connexion avec une transaction commerciale initiée par le consommateur ou;
- pour vérifier si le consommateur respecte toujours les conditions d'un contrat préétabli.

En ce qui a trait à l'utilisation des dossiers de crédit en matière d'emploi, le FCRA stipule que les bureaux de crédit ne pourront fournir de dossiers de crédit sans une autorisation écrite

---

<sup>34</sup> *Treadway v. Gateway Chevrolet Oldsmobile Inc.* 362 F.3d 971

<sup>35</sup> 15 U.S.C. § 1681 (b)

<sup>36</sup> 15 U.S.C. § 1681b (a) (3)



expresse de la part du consommateur visé.<sup>37</sup> De plus, en cas de décision défavorable au consommateur, l'employeur doit fournir une copie du dossier de crédit ainsi qu'une description écrite des droits du consommateur en vertu du FCRA.<sup>38</sup> Il doit notamment mentionner que le consommateur possède, tel que la loi le prévoit<sup>39</sup> :

- Le droit de savoir si des informations contenues dans le dossier de crédit ont été utilisées contre le consommateur;
- Le droit de consulter l'information contenue dans le dossier de crédit;
- Le droit de contester les informations erronées contenues dans le dossier de crédit;
- Le droit de faire corriger ou effacer les informations erronées du dossier de crédit dans les trente jours après avoir contesté ces informations;
- Le droit de faire effacer les informations désuètes ou non vérifiées;
- Le droit de refuser l'accès au dossier de crédit à ceux n'ayant pas de raison valide selon le FCRA;
- Le droit de se faire exclure des listes des bureaux de crédit afin de cesser de recevoir des offres de crédit ou d'assurance non sollicitées;
- Le droit de réclamer des dommages-intérêts aux personnes violant le FCRA.

Le FCRA prévoit également que les dossiers de crédit ne peuvent être utilisés en matière de crédit ou d'assurance seulement afin de faire une offre ferme au consommateur, et seulement si le consommateur ne s'est pas exclu de ces listes.<sup>40</sup>

Le FCRA prévoit les informations devant être exclues des dossiers de crédit :<sup>41</sup>

- Les faillites, après plus de 10 ans;
- Les poursuites, jugements civils et dossiers d'arrestation, après plus de 7 ans;

---

<sup>37</sup> 15 U.S.C. § 1681b (b) (2) (A) (ii)

<sup>38</sup> 15 U.S.C. § 1681b (b) (3) (A)

<sup>39</sup> 15 U.S.C. 1681s et 16 CFR 1.73.

<sup>40</sup> 15 U.S.C. § 1681b (c)

<sup>41</sup> 15 U.S.C. § 1681c (a)

- Les charges sur les impôts dus (*tax liens*) ayant du être remboursés au gouvernement, après plus de 7 ans;
- Les créances irrécupérables, après plus de 7 ans;
- Tout élément potentiellement préjudiciable, en excluant les condamnations pour crimes, après plus de 7 ans;
- Les coordonnées des professionnels ayant fourni des informations de nature médicale au bureau de crédit, sauf en cas d'assurance, en excluant l'assurance de propriété ou de risque.

Ces exceptions ne sont cependant pas applicables dans les situations concernant une évaluation de crédit ou de police d'assurance-vie d'un montant de plus de 150 000 \$ ou dans le cas d'un emploi au salaire annuel dépassant les 75 000 \$.<sup>42</sup>

Le FCRA oblige les bureaux de crédit à exercer de la vigilance par rapport à la prévention du vol d'identité et de la fraude à l'égard des consommateurs. À la demande d'un consommateur, un bureau de crédit doit mentionner dans son dossier qu'il est susceptible d'être victime de fraude ou de vol d'identité.<sup>43</sup> Le bureau de crédit devra alors lui offrir de lui fournir une copie de son dossier de crédit. Le bureau de crédit devra également empêcher le transfert d'information résultant d'un vol d'identité suite à la survenance d'un tel événement.<sup>44</sup>

Le FCRA oblige les bureaux de crédit à suivre des procédures raisonnables afin de s'assurer que l'information concernant un consommateur soit aussi précise que possible.<sup>45</sup> Les consommateurs peuvent exiger d'obtenir cette information<sup>46</sup>, ainsi que les sources de cette information<sup>47</sup>. Ils peuvent savoir qui a accédé à leur dossier de crédit<sup>48</sup>. Les consommateurs doivent aussi être informés des raisons pour laquelle ils pourraient être qualifiés défavorablement

---

<sup>42</sup> 15 U.S.C. § 1681c (b)

<sup>43</sup> 15 U.S.C. § 1681c-1 (a)

<sup>44</sup> 15 U.S.C. § 1681c-2 (a)

<sup>45</sup> 15 U.S.C. § 1681e (b)

<sup>46</sup> 15 U.S.C. § 1681g (a) (1)

<sup>47</sup> 15 U.S.C. § 1681g (a) (2)

<sup>48</sup> 15 U.S.C. § 1681g (a) (3)

dans le dossier de crédit.<sup>49</sup> Ils doivent pouvoir être informés des demandes d'accès au dossier provenant de compagnies de crédit ou d'assurance n'ayant pas été sollicitées par le consommateur.<sup>50</sup> Finalement, si une agence reçoit d'un consommateur une demande d'accès à son dossier de crédit, l'agence doit avertir le consommateur qu'il lui est également possible de consulter sa cote de crédit.<sup>51</sup>

Dans la situation où un consommateur conteste une information contenue dans son dossier de crédit, le bureau de crédit a l'obligation de procéder à une nouvelle vérification de l'information disputée.<sup>52</sup> Cette vérification doit être faite dans les trente jours suivant la réception de la plainte. Les bureaux de crédit peuvent cependant refuser de faire enquête si la demande semble frivole ou n'est pas pertinente.<sup>53</sup> À la suite de la nouvelle vérification des informations disputées, le bureau de crédit doit effacer les informations erronées ainsi que celles qui ne peuvent être vérifiées, et avertir ceux ayant fourni cette information.<sup>54</sup> Les bureaux de crédit doivent mettre en place des procédures afin que les informations erronées ne réapparaissent pas dans le dossier de crédit du consommateur<sup>55</sup>, et développer un système automatisé afin de s'en assurer si elles traitent des informations à la grandeur des États-Unis.<sup>56</sup> Les bureaux de crédit doivent ensuite assurer un suivi des plaintes du consommateur.<sup>57</sup>

Le FCRA prévoit que les bureaux de crédit sont tenus de fournir aux consommateurs en faisant la demande une copie gratuite de leur dossier de crédit à chaque année. Une copie gratuite doit également être fournie à la suite d'une décision défavorable visant le consommateur, ou s'il fait face à une mise en garde relative à une fraude potentielle.<sup>58</sup>

Des recours en responsabilité civile sont prévus pour le non respect des dispositions de la FCRA. On fait une distinction entre le non respect volontaire de la loi<sup>59</sup>, et le non respect pour

---

<sup>49</sup> 15 U.S.C. § 1681g (a) (4)

<sup>50</sup> 15 U.S.C. § 1681g (a) (5)

<sup>51</sup> 15 U.S.C. § 1681g (a) (6) et 15 U.S.C. § 1681g (f)

<sup>52</sup> 15 U.S.C. § 1681i (a) (1) (A)

<sup>53</sup> 15 U.S.C. § 1681i (a) (3)

<sup>54</sup> 15 U.S.C. § 1681i (a) (5) (A)

<sup>55</sup> 15 U.S.C. § 1681i (a) (5) (C)

<sup>56</sup> 15 U.S.C. § 1681i (a) (5) (D)

<sup>57</sup> 15 U.S.C. § 1681i (a) (6)

<sup>58</sup> 15 U.S.C. § 1681j

<sup>59</sup> 15 U.S.C. § 1681n

cause de négligence.<sup>60</sup> Le non respect volontaire consiste en un comportement démontrant une insouciance téméraire à l'égard de la loi (*reckless disregard*)<sup>61</sup>. Ces recours peuvent être exercés directement devant les tribunaux civils.<sup>62</sup> Il n'existe pas de commissaire chargé d'observer les plaintes comme c'est le cas au Canada. Cependant, la *Federal Trade Commission* (FTC) est chargée de surveiller le respect des dispositions du FCRA. Les pouvoirs et obligations de cette instance administrative sont énumérés dans le FCRA<sup>63</sup>, et aussi dans sa loi constitutive. La FTC peut entamer des poursuites pénales contre les personnes violant le FCRA en voulant obtenir de l'information en utilisant des motifs illégaux<sup>64</sup>, ou pour punir le transfert illégal d'information.<sup>65</sup>

### ***1.5.2 Jurisprudence en matière d'enquêtes de crédit***

Une des raisons ayant poussé le Congrès américain à adopter le FCRA était l'iniquité en matière d'embauche et d'établissement des polices d'assurance. La procédure d'utilisation des enquêtes de crédit fut réglementée par le FCRA. La loi ne vint pas cependant déterminer quelles pouvaient être les justifications légitimes pour procéder à de telles enquêtes. C'est la jurisprudence qui a permis d'établir quelle marge de manoeuvre était à la disposition des employeurs et des assureurs américains.

#### *En matière d'emploi*

En 1971, la Cour Suprême américaine affirma dans l'arrêt *Griggs v. Duke Power Co.*<sup>66</sup> qu'en raison du titre VII du *Civil Rights Act* de 1964 (une loi visant à contrer la discrimination), les employeurs américains devaient démontrer que les tests effectués avant l'embauche sont raisonnablement reliés au poste convoité par le candidat. Des enquêtes de crédit pourront donc

---

<sup>60</sup> 15 U.S.C. § 1681o

<sup>61</sup> *Safeco Ins. Co. Of America v. Burr*, 551 U.S. \_\_\_\_ (2007)

<sup>62</sup> 15 U.S.C. § 1681p

<sup>63</sup> 15 U.S.C. § 1681s

<sup>64</sup> 15 U.S.C. § 1681q

<sup>65</sup> 15 U.S.C. § 1681r

<sup>66</sup> *Griggs v. Duke Power Co.*, 401 U.S. 424 (1971)

être légitimement demandées aux candidats si le poste l'exige. La jurisprudence est venue définir quels genres d'emplois pouvaient justifier qu'une enquête de crédit soit demandée. Dans *Equal Employment Opportunity Commission v. United Virginia Bank/Seaboard National*,<sup>67</sup> il fut affirmé que les institutions bancaires pouvaient légitimement demander des enquêtes de crédit lors de l'embauche d'employés puisque ces derniers étaient en contact avec de l'argent. Dans *Thomas v. Troy City Board of Education*<sup>68</sup> de 2004, la décision de refuser d'embaucher un directeur d'école n'ayant pas un bon dossier de crédit fut confirmée par la cour. On affirma qu'un bon dossier de crédit est nécessaire pour ce poste puisqu'un directeur d'école doit s'assurer que l'argent soit utilisé de manière responsable.

Depuis la décision *Kelchner v. Sycamore*<sup>69</sup> de 2005, il semble que la présence d'un lien entre la responsabilité financière de l'employé et l'emploi ne soit même plus nécessaire pour exiger d'accéder au dossier de crédit. Dans cette affaire, la demanderesse était employée d'un centre de santé depuis plusieurs années, et à la suite de la mise en place de nouvelles politiques de gestion des ressources humaines, on exigea que chaque employé autorise l'employeur à vérifier son dossier de crédit. La demanderesse refusa et fut suspendue sans salaire jusqu'à ce qu'elle consente à la vérification de son dossier de crédit. La Cour d'appel du *3rd Circuit* a affirmé qu'un employeur a le droit de licencier un employé s'il lui refuse la permission d'obtenir son dossier de crédit. Il semble donc que le droit pour un employeur américain d'exiger le dossier de crédit d'un employé soit absolu, même si ce qui est contenu dans le dossier de crédit n'a aucun lien avec l'emploi. Aucun motif de discrimination ne fut évoqué dans cette décision, mais il est peu probable que ce motif aurait été utile à la plaignante, l'utilisation des enquêtes de crédit étant devenue une pratique généralisée en matière d'emploi aux États-Unis.

### *En matière d'assurance*

---

<sup>67</sup> *Equal Employment Opportunity Commission v. United Virginia Bank/Seaboard National.*, 1977 U.S. Dist. LEXIS 13587

<sup>68</sup> *Thomas v. Troy City Bd. of Educ.*, 302 F. Supp. 2d 1303, 1305 (M.D. Ala. 2004).

<sup>69</sup> *Lisa R. Kelchner v. Sycamore Manor Health Center; Presbyterian Homes, Inc.*, 2005 U.S. App. LEXIS 3697 (3d Cir. 2005).

Aux États-Unis, le pouvoir de légiférer en matière d'assurance appartient aux États.<sup>70</sup> Cependant, une loi fédérale ayant des effets incidents sur le domaine des assurances peut venir compléter la législation étatique.<sup>71</sup> C'est ce que vient faire le Fair Credit Reporting Act, en établissant des balises s'appliquant lors de l'utilisation des enquêtes de crédit afin de déterminer les conditions des polices d'assurance.

Les tribunaux ont interprété aussi largement qu'ils l'avaient fait en matière d'emploi la possibilité pour les compagnies d'assurance d'utiliser les enquêtes de crédit afin de déterminer les conditions des polices d'assurance offertes aux consommateurs. Un assureur peut obtenir un dossier de crédit afin de décider s'il émettra une police d'assurance au consommateur, quelles en seront les modalités et la durée, et les modalités de renouvellement.<sup>72</sup>

Il est difficile pour les consommateurs américains de contester l'utilisation des enquêtes de crédit en matière d'assurance, même si leur utilisation peut s'avérer discriminatoire dans certains cas. Pour prouver l'existence de pratiques discriminatoires dans l'établissement des polices d'assurance, la jurisprudence américaine affirme que si une compagnie d'assurance défenderesse réussit à démontrer que l'utilisation des enquêtes de crédit est nécessaire à sa compétitivité dans le marché, le fardeau sera au demandeur de prouver que le défendeur peut rester compétitif en utilisant une manière d'évaluation du risque moins discriminatoire que l'utilisation des dossiers de crédit.<sup>73</sup>

## 1.6 ANALYSE COMPARATIVE

La manière de protéger les renseignements personnels des dossiers et pointages de crédit diffère aux Canada et aux États-Unis. L'approche canadienne fait confiance à l'autoréglementation : les lois sont simples, constituées généralement d'énoncés de principes. Elles visent à établir un environnement où un juste équilibre existe entre le droit à la vie privée et les impératifs commerciaux des entreprises utilisant les dossiers de crédit. On préfère faire appel à des organismes de surveillance et de conciliation plutôt que de faire régler les questions conflictuelles par les tribunaux de droit commun. Les lois canadiennes en la matière sont très

---

<sup>70</sup> *Prudential Ins. Co. v. Benjamin*, 328 U.S. 408 (1946)

<sup>71</sup> *Humana Inc. v. Forsyth* (97-303) 525 U.S. 299 (1999)

<sup>72</sup> *Wilting v. Progressive County Mut. Ins. Co.*, 227 F.3d 474 (5th Cir. 2000), en se fondant sur *FTC Commentary on the Fair Credit Reporting Act*, 16 C.F.R. pt. 600, App.

<sup>73</sup> *Chikeitha Owens v. Nationwide Mutual Insurance Company*, 2005 U.S. Dist. LEXIS 15701

récentes, ce qui fait en sorte que les cours pourraient venir définir plus clairement les droits des acteurs en présence si elles étaient appelées à le faire. En attendant, les renseignements personnels des canadiens sont généralement bien protégés, mais cette protection n'est pas définie de manière claire par les lois et repose sur la bonne foi des utilisateurs des renseignements personnels.

L'approche américaine en matière de protection des renseignements personnels fait moins appel aux droits et libertés de la personne, mais est basée sur le respect des procédures commerciales entre le consommateur et les bureaux de crédit. Le Fair Credit Reporting Act est une loi très complexe mais très détaillée permettant aux consommateurs de connaître leurs droits et aux utilisateurs des renseignements personnels de connaître leurs obligations. Cependant, tant que la procédure est respectée, il est pratiquement impossible pour les consommateurs américains de refuser de consentir au transfert de leurs renseignements personnels à des tiers s'ils veulent avoir une vie normale. Tous les employeurs et assureurs, pour ne nommer que ces acteurs, peuvent exiger une enquête de crédit avant d'offrir des services au consommateur. Les impératifs commerciaux peuvent justifier des intrusions très poussées dans la vie privée des consommateurs américains.

---

## II – DU CÔTÉ DES ASSUREURS DOMMAGES

---

### 2.1 LE CONTEXTE

Des trois domaines que nous explorons dans cette recherche, le monde de l'assurance est celui où l'utilisation de l'information contenue dans les dossiers de crédit est le plus en essor. L'Autorité des marchés financiers, organisme de réglementation des services financiers au Québec, nous apprenait, dans son rapport annuel de 2006 sur la tarification en assurance automobile, que l'utilisation de la cote de crédit à des fins de tarification occupe le haut du classement des critères utilisés, et ce, pour la première fois. On peut y lire :

*Les assureurs ont effectué un virage marquant en 2006, et l'utilisation de ce critère est de plus en plus en vogue auprès des assureurs québécois (...). La cote de crédit serait l'un des meilleurs indices de sinistralité des clients, au point où plusieurs la considèrent maintenant comme incontournable (...). L'utilisation du pointage de stabilité financière peut avoir un impact important allant d'un rabais de 30 % jusqu'à une surcharge de 15 % sur la prime demandée à l'assuré. De plus, si l'assuré refuse de donner son consentement pour la consultation de son dossier de crédit, il n'aura pas droit aux rabais et, généralement, une surcharge sera automatiquement appliquée à sa prime.<sup>74</sup>*

On poursuit dans le même sens en 2007 :

*En ce qui concerne le critère lié à l'utilisation de la cote de crédit, souvent appelée pointage de stabilité financière ou « credit scoring », il occupe le haut du classement pour une deuxième année consécutive. De fait, les assureurs ont effectué un virage marquant en 2006, et l'utilisation de ce critère est de plus en plus en vogue auprès des assureurs québécois.<sup>75</sup>*

Ainsi la cote de crédit continue à faire figure de référence en matière de calcul de risque qui, en définitive, influe sur la tarification.

Dans les médias, on ne voit pas toujours l'enquête de crédit en assurance d'un très bon œil. Par exemple, Ellen Roseman, dans son article « Errors in credit scoring can cost consumers dearly », voit l'utilisation de la cote de crédit en assurance comme un exemple de l'insidieuse intégration de la cote de crédit dans des domaines non reliés à l'emprunt financier : « Credit scores are creeping into other areas, such as home insurance. The thinking is you're a greater risk

---

<sup>74</sup> Autorité des marchés financiers, *Rapport annuel sur la tarification en assurance automobile*, 2006, p. 22.

<sup>75</sup> Autorité des marchés financiers, *Rapport annuel sur la tarification en assurance automobile*, 2007, p. 23.



for property damage if you don't pay bills promptly », surtout que cette dernière s'est rendue compte que des erreurs s'étaient faufilees dans son dossier et avaient affecté sa cote.

## 2.2 LES PLAINTES REÇUES

Nous remarquons aussi qu'il y a eu un nombre assez important de plaintes à ce sujet, ce qui nous a poussés à nous questionner sur le sujet. En effet, nous avons reçu quatre appels nous demandant si la pratique était légale et sept plaintes concernant l'enquête de crédit en assurance en tant que tel, la plus ancienne datant de 2003. Ces plaintes allaient d'une personne se demandant pourquoi une enquête était marquée à son dossier, à plusieurs ayant reçu des augmentations de primes, certains disent même avoir été refusés par un assureur. Nous avons répondu aux questions de certains et avons référé ceux qui voulaient porter officiellement plainte à la Commission d'accès à l'information du Québec (CAI) qui s'occupe d'analyser les cas et de voir s'il y a litige.

Nous avons demandé à la CAI<sup>76</sup> si elle avait reçu des plaintes concernant l'enquête de crédit en assurance, on nous a répondu ceci :

*Bien que la Commission d'accès ne soit pas en mesure de produire des données statistiques eu égard au nombre de plaintes reçues sur un sujet précis, celle-ci a reçu des plaintes de citoyens ayant pour objet la collecte du dossier de crédit ou d'informations sur le dossier de crédit par des compagnies d'assurances, des locateurs, des employeurs et par des bureaux d'avocats.*

Ainsi, quoiqu'on ne pouvait pas nous dire combien de plaintes concernaient l'assurance en tant que telle, on nous confirme que ce domaine a fait l'objet d'enquêtes par le passé. La majorité des cas dont s'occupe la CAI interrogent la nécessité de la collecte d'informations personnelles et sur le respect de la loi :

*L'utilisation des dossiers et scores de crédit est considérée en fonction des différentes situations soumises à la Commission. Elle peut être problématique si la nécessité de cette utilisation n'est pas démontrée. La Commission priorise ses efforts en se penchant sur le respect des principes de la loi afin d'intervenir lorsqu'une pratique déroge ou va au-delà de ce que prévoit la loi. Ainsi, les dossiers sont abordés selon les principes prévus à la loi dont un des plus importants est le critère de la nécessité.*

---

<sup>76</sup> La Commission d'accès à l'information du Québec a répondu à nos questions dans une lettre du 16 janvier 2009.

En revanche, on remarquera dans l'étude de la loi qu'il est fort improbable qu'on ait décidé que la demande de cote en matière de crédit soit illégale, étant donné que la pratique est répandue et que les questionnements sont plus éthiques que légaux.

En Alberta, l'Office of the Information and Privacy Commissioner (OIPC)<sup>77</sup> a reçu cinq plaintes au sujet de l'utilisation d'un dossier de crédit en assurance. De celles-ci, une seule concernait une personne qui trouvait abusif la demande de crédit à la souscription, l'OIPC a tranché que « Collection of credit report for underwriting process pursuant to Fair Trading Act. No contravention of PIPA ». Les autres plaintes concernaient des litiges évidents selon la loi comme la consultation d'un dossier de crédit sans l'autorisation de la personne concernée ou l'utilisation d'un dossier de crédit à des fins de vérification d'identité – ce qui n'est pas permis par la loi.

Ceci dit, nous estimions que la pratique de l'enquête de crédit en assurance au Canada prend un véritable essor sans que de véritables questionnements aient été faits. C'est pourquoi cette étude nous semblait essentielle. Comme la location d'un logement ou l'obtention d'un emploi, l'accès à une assurance n'est pas une décision reliée directement au domaine financier qui est étudié et compilé dans un dossier de crédit, à savoir, le crédit.<sup>78</sup> Si l'on peut arguer que la tarification d'une assurance est une décision de nature financière, elle ne concerne pas le crédit. De plus, comme nous le verrons dans ce chapitre, les assureurs ne voient pas dans un score de crédit une capacité à payer son hypothèque ou sa carte de crédit, mais bien un portrait du comportement de l'individu, c'est-à-dire la manière dont ce dernier s'occupe de sa demeure ou se conduit sur la route – le risque de réclamation que constitue un individu, donc. Nous étudierons donc comment et pourquoi on se sert des scores de crédit en assurance. Nous tenterons aussi de voir quel genre d'impact cette pratique peut avoir sur les consommateurs. Sans contredit, le score de crédit a transformé la manière dont on assure la population canadienne et américaine, il est donc nécessaire d'en connaître davantage sur son utilisation et, surtout, comment l'encadrer afin qu'elle soit équitable et éthique pour tous.

---

<sup>77</sup> L'Office of the Information and Privacy Commissioner a répondu à nos questions dans une lettre du 29 janvier 2009.

<sup>78</sup> On excusera ici le truisme, mais nous estimions qu'il faille se rappeler que les seules informations financières contenues dans un dossier de crédit sont des cas de dette.

## 2.3 LA PRATIQUE

Pour ce faire, nous avons premièrement rencontré<sup>79</sup> messieurs Jack H. Chadirdjian, directeur des services aux membres et des affaires publiques et gouvernementales, et Bernard Marchand, conseiller en affaires gouvernementales au Bureau de l'assurance du Canada (BAC). Monsieur Chadirdjian a répondu à nos questions. Ce dernier nous a tout d'abord expliqué le mandat du BAC :

*Le BAC est une association sectorielle qui a comme mandat primaire de représenter l'industrie et de représenter les membres assureurs de dommages, c'est-à-dire, automobile, habitation et entreprise. Il y a aussi un deuxième mandat que le BAC a pris, c'est le volet consommateurs : la question de la prévention et la question d'expliquer c'est quoi les assurances. Donc, c'est vraiment 2 volets, il y a le volet «Membres» et il y aussi le volet «Consommateurs».*

On s'est donc tourné vers eux pour connaître le point de vue des assureurs sur le sujet et pour regarder avec eux la manière dont on utilise les dossiers de crédit en assurance.

M. Chadirdjian voulait tout d'abord s'assurer que nous sachions que :

*Là, il ne faut pas penser que c'est une enquête de crédit, il ne faut pas non plus penser que c'est une vérification du dossier de crédit. Les assureurs qui utilisent ce critère vont aller chercher une cote de crédit. Une cote de crédit c'est un chiffre qui est obtenu, ce n'est pas le dossier au complet du consommateur, ce n'est pas une transmission par papier du dossier, c'est un chiffre qui est la cote, (...) Equifax ou TransUnion vont transformer le dossier en une cote et c'est ce chiffre-là qu'on cherche. Donc, il faut qu'on soit clair, on parle d'une cote de crédit. L'assureur n'enquête pas comme une banque qui va enquêter le dossier de crédit avant d'accorder un prêt, l'assureur va juste regarder la cote de crédit.*

Cette cote est un chiffre qui est obtenu à partir de l'information inscrite dans un dossier de crédit et, dans le cas présent, est sensée illustrer le niveau de risque de réclamation que représente un individu : « la façon [dont on perçoit la cote de crédit], c'est la façon que le consommateur va utiliser ses finances : « Est-ce qu'il gère bien ses finances » ? (...) Parce qu'on considère qu'il y a un lien entre la façon dont la personne gère ses finances et le risque qu'il représente vis-à-vis un produit d'assurance. » (*sic*). En effet, les assureurs se fient à certaines études qui établissent un

---

<sup>79</sup> Cette rencontre a eu lieu le 4 décembre 2008.

lien entre l'assiduité de paiement d'un individu et son comportement de conduite ainsi que par rapport à l'entretien de ses biens. M. Chadirdjian affirme :

*[II] y a des corrélations qui ont été faites que quelqu'un qui gère mal ses finances personnelles qui vont dire qu'il ne prend pas soin de la maison, qu'il ne prend pas soin de sa voiture, qu'il ne fait pas ses paiements à temps, va avoir un risque plus élevé de faire une réclamation que la personne qui va faire systématiquement ses paiements selon les normes acceptables.*

M. Marchand nous précise un peu comment ces corrélations ont été tirées :

*Par exemple, au Texas, ils ont fait l'étude de 2 millions de polices automobile et habitation et ils ont été capables de faire un lien, une corrélation très forte entre le dossier de crédit, donc la cote de crédit, et la probabilité que la personne fasse une réclamation. Si on a un bon dossier de crédit, il y a moins de chance de faire de réclamations et à l'inverse, si on a un mauvais dossier de crédit, il y a plus de chances que la personne fasse une réclamation.*

En effet, M. Chadirdjian et M. Marchand se basent sur des études menées aux États-Unis et la pratique de nos voisins du Sud pour justifier la corrélation entre cote de crédit et réclamation d'assurance :

*Il y a des enquêtes qui ont été faites. Il y a eu deux études aux États-Unis. Une dans le Texas et une autre qui vient du Federal Trade Commission, toujours aux États-Unis. Il y a des assureurs qui utilisent ce critère depuis 2001-2002, dans ce bout-là. Donc, l'usage de ce critère ainsi que les études démontrent qu'il y a une corrélation.*

L'une des études dont on parle ici a été faite par le Texas Department of Insurance en 2004. Nous avons mis en annexe (voir en annexe 1) les deux graphiques qui illustrent ce que M. Marchand affirme, c'est-à-dire que, en mettant la cote de crédit en axe horizontal et, en axe vertical, le montant de perte financière ou le pourcentage de réclamation, on voit effectivement que le pourcentage de réclamation et les montants de perte financière sont moins élevés chez les gens ayant une meilleure cote. Dans le supplément d'analyse<sup>80</sup> de cette étude texane, on tire les conclusions suivantes :

---

<sup>80</sup> *Supplemental Report to the 79th Legislature; Use of Credit Information by Insurers in Texas*, « The Multivariate Analysis », Texas Department of Insurance, 31 janvier 2005, 20 pages.

***The Department concluded that credit score provides insurers with additional predictive information, distinct from other rating variables, which an insurer can use to better classify and rate risks based on differences in claim experience.***

*Specific evidence for this conclusion was as follows:*

*1. In every case analyzed (i.e., all four personal auto and both homeowners insurers and for each personal auto coverage separately), the statistical approach identified credit score as being related in a statistically significant way to claim frequency. For personal auto liability, there was very little or no statistical evidence that credit score was related to claim severity. For homeowners, in some cases, the statistical models indicated a statistically significant relationship between credit score and claim severity.*

*2. In every case analyzed (i.e., all four personal auto and both homeowners insurers and for each personal auto coverage separately), both the statistical and actuarial approaches indicated substantial differences in claim experience over the range of possible credit scores. For both personal auto liability and homeowners, the difference in claims experience by credit score was substantial. Typically, the claim experience for the 10 percent of policyholders with the worst credit scores was 1.5 to 2 times greater than that of the 10 percent of policyholders with the best credit scores. The magnitude of the variation noted in the earlier report remains unchanged even after considering other commonly used rating variables.*

***For personal auto liability insurance, the Department concluded that class (which reflects the age, gender and marital status of the driver combined with usage of the vehicle) was consistently a more important rating variable for predicting claim experience. After class, credit score, driving record, and territory appeared as important rating variables. However, their ordering varied by insurer.***

*Specific evidence for this conclusion was obtained by ranking rating variables according to how much they added to predicting claim experience and to how much was lost when they were not used to predict claim experience.*

*For homeowners insurance, the Department concluded that credit score was one of several important rating variables for predicting claim experience. However, the Department was unable to draw definite conclusions regarding the relative ranking of rating variables.<sup>81</sup>*

Les résultats de cette étude permettent donc à ces chercheurs texans de conclure que la cote de crédit est un bon facteur pour prévoir l'occurrence d'une réclamation, et même parfois prévoir la gravité du sinistre lorsqu'on parle d'assurance habitation. Or, en assurance automobile, on estime que la cote de crédit est un facteur moins concluant que ceux de classe comme l'âge, le sexe et l'état civil de l'assuré ainsi que l'utilisation qu'il fait du véhicule. En assurance habitation,

---

<sup>81</sup> Idem, pp. 5-6.

on estime que la cote fait partie de la panoplie de facteurs à considérer lors de la souscription. En revanche, on n'a pas pu conclure de l'importance relative de cette variable par rapport aux autres.

L'autre étude dont messieurs Marchand et Chadirdjian ont parlé a été dirigée par la Federal Trade Commission (FTC) en 2007.<sup>82</sup> Cette étude arrive à une conclusion similaire quant à l'efficacité de la cote de crédit à prévoir le risque d'un individu :

*The FTC's analysis demonstrates that credit-based insurance scores are effective predictors of risk under automobile insurance policies. Using scores is likely to make the price of insurance conform more closely to the risk of loss that consumers pose, resulting, on average, in higher-risk consumers paying higher premiums and lower-risk consumers paying lower premiums. It has not been clearly established why scores are predictive of risk.*

En revanche, l'étude n'a pas pu démontrer clairement pourquoi les scores prédisaient une augmentation du risque. De plus, on a remarqué que le calcul des polices en fonction de la cote de crédit désavantage les gens des communautés noires et hispaniques en plus des gens à faible revenu. On a tenté de trouver une formule qui remédierait à cette inégalité – du moins, pour ce qui est des communautés noires et hispaniques. Voici la conclusion de cette tentative :

*Finally, the FTC was not able to develop an alternative credit-based insurance scoring model that would continue to predict risk effectively, yet decrease the differences in scores on average among racial and ethnic groups. This does not mean that a model could not be constructed that meets both of these objectives. It does strongly suggest, however, that there is no readily available scoring model that would do so.*

Ainsi, on n'a pas réussi à développer un modèle de rechange efficace pouvant atténuer les différences dans ces groupes raciaux et ethniques. On n'exclut pas la faisabilité d'un tel modèle fonctionnel, mais on en doute<sup>83</sup>.

En matière de pratique réelle au Canada, M. Chadirdjian estime que la cote de crédit est maintenant présente dans le modèle de calcul de la plupart des assureurs : « Il y a une bonne partie des assureurs qui utilisent ce critère ». De plus, M. Marchand a ajouté que lors d'un sondage que le BAC a effectué en juin 2008 auprès de 17 assureurs ou groupes d'assureurs

---

<sup>82</sup> *Credit Based Insurance Scores : Impacts on Consumers of Automobile Insurance*, Federal Trade Commission, juillet 2007, 242 pages.

<sup>83</sup> Cette étude a évidemment suscité de la critique, ce que nous verrons plus loin.

représentant 87 % de la part de marché au Canada, 75 % utilisaient la cote de crédit dans leurs modèles servant à la souscription.

M. Chadirdjian nous trace ici un portrait général de la situation de la tarification au Canada :

*75 % des gens ont une baisse de prime parce qu'ils ont accepté de faire utiliser la cote, 12.5 % c'est stable et c'est juste 12 % qui voient une augmentation de prime parce qu'ils n'ont pas une bonne cote, ce qui est pour nous tout à fait normal parce qu'il y a des gens qui n'ont pas de bonnes cotes de crédit, comme il y a des mauvais conducteurs. (...) Sauf qu'on s'aperçoit qu'il y a 87 % des gens, en tout, qui sont, ou stable, ou bien qu'il y a une baisse, donc, 3 personnes sur 4, en acceptant de donner la permission à l'assureur de vérifier la cote (...), vont voir une baisse.*

Monsieur Marchand nous informe de manière plus précise en nous disant qu'ils ont réalisé lors de leur sondage qu'en assurance automobile, 75 % des individus avaient obtenu une baisse de prime grâce à la cote de crédit, tandis que dans 13 % des cas, la cote n'avait pas influencé la prime. En assurance habitation, 79 % des gens avaient obtenu une baisse de prime tandis que 12 % n'avaient eu ni rabais, ni surcharge à cause de la prime. On conclut donc que 12 % des gens ont eu une surcharge causée par la cote de crédit en assurance automobile et 9 % en assurance habitation.

Par contre, M. Chadirdjian affirme qu'on ne devrait pas se servir de la cote pour décider d'accepter ou de refuser d'accorder une police d'assurance à un individu : « On n'est pas supposé [refuser d'assurer un individu à cause de sa cote de crédit]. Ça doit être vu comme (...) quand on achète une voiture, dépendamment du type de voiture, l'assureur peut dire « Si vous mettez un système antivol, vous allez avoir un rabais ». Ça doit être vu de la même façon ». On perçoit la cote de crédit comme un critère de tarification parmi les autres : « la cote de crédit, c'est un critère parmi tant d'autres pour aider à mieux tarifier équitablement selon la personne. Pour être sûr que tout le monde paye sa juste part de prime ». On considère que la cote de crédit est seulement un critère de plus pour à tarifier davantage les gens à haut risque et, a contrario, que les gens qui constituent un risque plus faible paient une prime moins élevée, comme nous l'affirme ici M. Marchand :

*Dans le fond, c'est le raffinement des critères. Donc, plus il y a de critères, plus on est capable de mesurer le risque très précisément. Parce que, s'il n'y avait qu'un*

*ou deux critères, on aurait presque tous la même prime. Là, il y a beaucoup de critères qui font en sorte que, idéalement, ce que vous payez, ça reflète votre risque.*

On perçoit donc l'utilisation de la cote de crédit comme une amélioration dans la pratique de l'assurance en matière de définition de risque, comme le poursuit ici M. Chadirdjian :

*Les assureurs, l'objectif d'une compagnie d'assurance c'est d'être capable de bien tarifer le risque pour que quand le temps vient de payer, il paye la personne. Il ne va pas charger à Jack C. un cent de plus que qu'est-ce que je représente comme risque. Et, en retour, moi j'attends que quand j'ai une réclamation, bien, (...) qu'il me paye qu'est-ce que je dois avoir selon ma police d'assurance. Donc, oui il y a une amélioration parce que les assureurs s'en vont plus à mieux tarifer, à créer un système d'équité qui fait en sorte que le risque que chaque personne représente est reflété dans la prime qu'il paye.*

On va donc jusqu'à affirmer que l'utilisation de la cote de crédit en assurance est une pratique qui rend la tarification plus équitable.

M. Chadirdjian nous avoue toutefois qu'il y a place à l'amélioration, notamment lorsqu'on parle d'une réglementation uniforme chez tous les assureurs :

*Chaque assureur a ses propres codes d'utilisation, ou des règles d'utilisation. (...) On travaille actuellement à un guide de meilleure pratique pour l'industrie, pour essayer d'acheminer l'information, que ça soit conforme, plus facile à expliquer quand vient le temps de l'expliquer au consommateur, mais chaque assureur a sa propre façon de le faire, sa propre façon de l'utiliser, c'est assez conforme, les assureurs l'expliquent aux consommateurs, ils ont leur façon de faire. Mais nous, on est en train de regarder comment on peut mettre tout ça ensemble dans un document – moi, j'appelle ça plus un document qu'un règlement – un document de l'industrie qui va guider un peu l'utilisation : Voici les règles de base. Voici ce qu'on devrait faire. Voici ce qu'on ne devrait pas faire.*

On ne veut donc pas imposer de règles, mais on aimerait tout de même instaurer une sorte de code de conduite uniforme à application volontaire.

Parmi les autres améliorations en matière d'enquête de crédit en assurance, celle que M. Chadirdjian trouve la plus importante est l'éducation des consommateurs. Comme il l'a répété plusieurs fois pendant l'entrevue, il faut informer la population. Par ailleurs, celle-ci devrait aussi magasiner le plus possible pour avoir les meilleurs taux. Malgré tout, M. Chadirdjian trouve que cet enjeu est mal connu et mal compris dans la population :



*Je pense que je l'ai répété, on l'a dit souvent. [L'utilisation de la cote de crédit en assurance] c'est une question d'équité. (...) Je l'avoue en partant, c'est une question qui est mal comprise. Parce qu'on fait face à ça combien de fois dans notre vie ? On fait face à ça quand on va appeler notre assureur pour un renouvellement. Et là on se fait poser cette question-là et notre première réaction, c'est de dire : « Pourquoi tu me demandes ça ? » C'est cette question d'expliquer : Un, on n'a pas accès au dossier. On ne voit pas le dossier au complet. On ne voit même pas la cote, c'est un chiffre qui est envoyé, c'est une formule mathématique qui fait que la prime sort, sauf que la personne à l'autre bout [du fil] ne sait pas exactement. Donc, c'est ça le défi que nous avons comme industrie. Ce n'est pas évident non plus, je dois vous dire qu'en communication, ce n'est pas évident parce qu'on fait quoi ? Est-ce qu'on inonde... est-ce qu'on décide si c'est ça le point le plus important (...) C'est quoi les points qu'on va pousser ? (...). Les budgets sont limités alors comment est-ce qu'on le fait : site Web, dépliant...*

Évidemment, un consommateur mieux informé risque moins de souffrir des impacts économiques de ce genre de pratique en magasinant le plus possible. Or, nous voulions savoir quels sont les impacts de cette pratique sur le consommateur. Selon le BAC, ceux-ci sont positifs. Les intervenants que nous avons interrogés voient peu d'effets néfastes.

En matière d'empiétement dans la vie privée, on estime que la cote est peu intrusive. D'ailleurs, cette cote entrerait de manière automatique dans une formule informatisée, au même titre que les autres critères comme l'état civil ou l'âge de la personne :

*C'est caché dans la formule, [l'agent ou le courtier] ne le voit pas. (..) C'est une des variables parmi tant d'autres. C'est-à-dire que la formule est élaborée par les actuaires, mais l'agent, le courtier, à l'écran, il ne la voit pas. La pondération de l'âge, du type de véhicule, il ne sait pas l'importance de chaque variable. C'est une prime qui sort.*

C'est un des facteurs qui font croire aux intervenants du BAC que l'utilisation de l'information contenue dans un dossier de crédit dans le contexte de l'assurance n'est pas une ingérence dans la vie privée des consommateurs. On pense que les gens qui refusent de donner accès à leur cote de crédit le font parce qu'ils ne savent pas que les assureurs n'ont recours qu'à une cote. Au demeurant, si ces consommateurs refusent toujours de donner accès à cette information, ils doivent payer le prix de leurs convictions :

*Parfois la réaction va complètement changer si [on parle de] dossier vs cote. Moi, je dois vous dire que les entrevues médiatiques que j'ai faites avec des journalistes qui étaient extrêmement agressifs parce qu'on avait accès aux dossiers. Quand j'ai expliqué, j'ai dit : « Regardez, calmons-nous, ce n'est pas l'accès au dossier,*

*c'est la cote ». Et là on explique et tout à coup, ce n'est pas aussi grave. À moins d'être un idéologue et que la personne dise : « c'est l'accès à la vie privée et je ne veux aucun accès à ma vie privée », ce que je respecte à 100 %. À ce moment-là, la personne doit juste répondre non à la question et va peut-être payer un petit peu plus cher ou n'aura pas le rabais qu'il aurait pu avoir. Parfois, on paye pour nos idéologies. Il y a des prix rattachés à tout dans la vie. Il faut juste que la personne soit consciente des choix qu'elle fait.*

En effet, pour M. Chadirdjian, refuser l'accès à sa cote de crédit, c'est se refuser un rabais dans la plupart des cas :

*C'est sûr que (...) la personne est toujours libre de dire « Non, je ne vous donne pas le droit [de vérifier ma cote de crédit] », mais si elle dit non, elle n'aura peut-être pas accès au rabais que l'assureur aurait pu lui donner. Et quand on voit que 3 personnes sur 4 ont un rabais, la personne qui ne donne pas [le droit de vérifier sa cote de crédit], bien il y a 3 fois sur 4 qu'il manque cette opportunité d'avoir une autre baisse dans sa prime. Donc, le choix est vraiment entre les mains du consommateur.*

C'est donc la responsabilité du consommateur de mesurer les avantages et les inconvénients de la pratique.

De plus, on croit que la pratique n'a pas d'effet sur la santé du dossier de crédit du consommateur. M. Chadirdjian stipule que « le consommateur n'est pas pénalisé par les demandes de cote de crédit que fait l'assureur lors de la souscription. Le nombre de demandes n'influe pas sur la cote de crédit, et cela, pour n'importe quel type de cote. C'est différent des autres types d'enquêtes de crédit ». Ainsi, contrairement aux demandes de prêt, par exemple, où le nombre de demandes consécutives pendant un certain temps influe sur la cote de solvabilité d'un individu, le nombre de demandes de cote pour l'assurance n'affectent pas la solvabilité de la personne. Autre raison, selon le BAC de magasiner la meilleure prime.

En matière de magasinage, les gens qui n'ont pas d'expérience de crédit – comme les immigrants ou les jeunes – sont mieux de s'armer de patience. M. Chadirdjian affirme :

*C'est là que c'est important aussi de magasiner parce qu'il y a des assureurs qui sont plus ouverts, qui ont un bassin de jeunes étudiants. Il faut magasiner, il ne faut pas accepter la première place où l'on demande une prime. Donc, c'est un travail de magasinage qui doit être fait aussi pour trouver la prime la plus intéressante.*

Selon le BAC, les gens qui ont un dossier de crédit qui laisse à désirer ou aucune expérience de crédit peuvent donc remédier à la situation en magasinant.

Le BAC n'est pas la seule entité à croire que cette manière de tarifier est adéquate. En matière de tarification des primes d'assurance automobile, l'Autorité des marchés financiers y va des mêmes conclusions :

*Ainsi, en considérant le mouvement à la baisse des tarifs qui se poursuit pour une cinquième année consécutive et les risques associés à l'assurance automobile, la tarification peut être qualifiée d'adéquate, quoiqu'elle génère, sur une longue période, des bénéfices d'exploitation qui peuvent dépasser les objectifs de rendement généralement espérés par les assureurs.*<sup>84</sup>

Donc, du côté des assureurs et des analystes financiers, on estime que la pratique actuelle est tout à fait acceptable.

L'agence de renseignements personnels américaine Experian<sup>85</sup> a exprimé la même opinion par rapport à l'efficacité de la cote de crédit pour mesurer le risque d'un individu et pour déterminer une prime qui reflète ce risque :

*Insurers are able to minimize claims losses and unpaid premiums by pricing service appropriately based on accurate risk evaluation. Minimizing costs associated with fraud and theft, and the ability to price insurance rates appropriately reduces costs to the overall consumer population by minimizing those losses and costs, which would otherwise be passed on in the form of higher interest rates, fees, product costs and insurance premiums. Our national credit reporting system makes credit and other services available to more people, at lower cost and much faster than would otherwise be possible.*

Du côté de TransUnion au Canada<sup>86</sup>, on ne se prononce pas sur l'utilisation des dossiers et des scores, on se contente de nous répondre :

*The use of credit information for employment, tenancy and insurance are permissible purposes under consumer reporting legislation. We are not in a position to comment on whether or not is a common practice to use credit reports in these particular types of decisions; this question would be better answered by the end-users themselves. We can confirm that so long as these organizations have otherwise complied with our membership practices and could confirm that they*

---

<sup>84</sup> Autorité des marchés financiers, *Rapport annuel sur la tarification en assurance automobile*, 2007, p. 50.

<sup>85</sup> Experian a répondu à nos questions dans une lettre du 30 janvier 2009.

<sup>86</sup> TransUnion a répondu à nos questions dans une lettre du 13 janvier 2009.

*had a permissible purpose for obtaining credit information, they would be considered for membership by TransUnion.*

Ainsi, sans se prononcer, on dit que l'utilisation de ce type d'informations personnelles en assurance est autorisée par la loi, on ne s'y oppose donc pas.

## 2.4 LA CRITIQUE

Certains facteurs et faits à propos de la tarification d'assurance utilisant la cote de crédit sont plus controversés que d'autres. Si l'ensemble des arguments présentés par le BAC sont tout à fait fondés, il reste qu'on omet certains faits moins reluisants liés à cette activité. Puisque la pratique est relativement récente au Canada, nous n'avons pas trouvé d'études sérieuses et indépendantes sur le sujet de ce côté-ci de la frontière. En revanche, nonobstant le fait que le volume ne parle pas de la cote de crédit en tant que telle, le livre *Insurance Logic : Risk Management Strategies for Canadians*<sup>87</sup> de Milevsky et Gottesman témoigne d'un aspect dont il faut se rappeler lorsqu'on écoute un assureur nous parler de risque :

*Insurance premiums are positively related to the amounts the insurance company must pay out in claims against its policyholders. In other words, the more likely the policyholder is to get into an accident or have an automobile stolen, the higher the insurance premiums are likely to be. Therefore, any factors that can be used to proxy the likelihood of an accident or theft can be used as a basis on which premiums are determined. A proxy is a measurable variable that is used to estimate the values of a non-measurable variable – in this case, the likelihood of an accident or theft. This determination takes place during the rate-making process – the process by which insurers determine risks and pricing for insurance. Note, however, that all these measures are based on historical data and therefore do not necessarily reflect the future. After all, expectations based on history do not always reflect present reality. Still, more often than not, historical results have been found to reflect the future. (Gottesman et Milevsky, 2005, pp. 117-118)*

C'est à partir de cette fameuse *proxy* que l'on construit l'ensemble des modèles de tarification des primes. On met donc un chiffre sur un phénomène non-quantifiable : le risque. Comme on l'explique dans ce passage, on se base sur les statistiques pour élaborer les *proxy* qui, à leur tour, détermineront le taux de risque d'un certain aspect d'un individu ou de l'objet à assurer. L'ensemble du système est déjà supporté par différentes *proxy*, la cote de crédit s'ajoute

---

<sup>87</sup> GOTTESMAN, Aron A. MILEVSKY, Moshe A. *Insurance Logic ; Risk Management Strategies for Canadians*, Captus Press, Concord, Ontario, 2005, 216 pages.

donc au modèle comme une autre donnée qui chiffre l'indéterminable. C'est cet aspect que questionne la majorité des critiques, c'est-à-dire qu'on interroge la validité de la *proxy* : sa source, son autorité, sa capacité à prévoir les risques futurs d'un individu, etc.

Comme nous l'avons dit, il n'y a pas d'études sérieuses canadiennes sur la cote de crédit en assurance. Nous avons toutefois trouvé quelques études d'une grande pertinence chez les Américains. Nous constaterons d'abord les lacunes de la pratique telles qu'énoncées dans ces études et verrons ensuite la critique de certains organismes qui se basent sur ces défaillances. Par exemple, l'analyse du American Academy of Actuaries<sup>88</sup> soulève certains problèmes dont celui de l'entrecroisement des facteurs:

*[This] concern relates to the possible correlation of rating models using credit history with other rating factors used by the insurer. Such correlations could exist with any rating factor. For example, there is an indicated correlation with age, as credit tends to improve with age. As a result, some insurers only apply credit based models to persons over a specific age or adjust the model weight depending on age. These are only two of the possible solutions for handling correlation between different rating variables. There is also the possibility that these models may have differing effects upon policyholders in different rating territories. It may be useful to obtain the average impact of the proposed model on individual driver classifications and by territory. The regulator may wish to request statistical information on the correlations between the credit based model and the insurer's other rating variables, and how all the variables have been adjusted to handle correlations between rating variables, whether credit based or not. When a rating model using credit history is implemented, it should be done in such a fashion that each current rating classification has been considered in relation to the model. (American Academy of Actuaries, 15 novembre 2002, p. 36)*

On comprend donc que le fait d'ajouter la cote de crédit dans le modèle de souscription d'assurance, accroît la possibilité que certains facteurs se trouvent, en quelques sortes, « doublés ». Dans ce passage, on parle de l'âge. En effet, l'âge est déjà calculé comme un facteur de risque dans l'ancien modèle des assureurs. Or, les statistiques ont prouvé que les gens plus âgés ont une meilleure cote de crédit. Donc, en ajoutant la cote de crédit dans la formule, les jeunes sont doublement désavantagés et les gens plus âgés, doublement gratifiés. On estime donc qu'il faut faire des études afin de mesurer l'impact réel de chacun des critères et tenir compte de

---

<sup>88</sup> 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*, American Academy of Actuaries, 15 novembre 2002, 38 pages.

leur importance relative dans le modèle de calcul de prime de l'assureur. Ceci est nécessaire pour arriver à atténuer ces « doublons ».

Dans le même ordre d'idée, d'après une étude faite par Brent Kabler du Département d'assurance de l'État du Missouri<sup>89</sup>, les gens de quartiers défavorisés ou de quartiers abritant une haute densité de minorités visibles voyaient leur cote de crédit significativement affectée pour le pire. On estime donc qu'il faudrait pousser l'étude pour trouver une façon de rendre l'accès à une assurance abordable aux individus de ces quartiers, vu le fait que la cote est maintenant intégrée aux modèles de calcul des assureurs :

*[The] evidence appears to be credible, substantial, and compelling that credit scores have a significant disproportionate impact on minorities and on the poor. Additional study is necessary to determine how the practice of credit scoring impacts premium levels and declinations among minorities. (Kabler, 2004, p. 39)*

Ainsi, il ne faut pas sous-estimer les effets négatifs de l'utilisation de la cote de crédit en assurance sur les communautés les plus démunies.

Une autre conclusion qui en a fait sursauter plusieurs est la suivante : « It has not been clearly established why scores are predictive of risk »<sup>90</sup>. Issue de l'analyse de la FTC sur les impacts sur les consommateurs de l'instauration de la cote de crédit dans les critères d'assurances automobiles, cette seule phrase a suscité l'ire des représentants des consommateurs. En effet, cette seule affirmation confirme que la *proxy* de la cote de crédit n'est fondée que sur des formules mathématiques mettant ensemble les deux phénomènes, il n'y a pas de réelle relation de causalité dans ce système, c'est une corrélation purement conceptuelle.

Ce genre de conclusions a créé la polémique à propos de l'utilisation de la cote de crédit dans le calcul des primes d'assurances de dommages. C'est la National Civil Rights and Consumer Organizations, dans une lettre<sup>91</sup> datée du 2 octobre 2007 adressée au « Subcommittee on Oversight and Investigations, Financial Services » du Congrès américain qui a sonné l'alarme. Cette coalition est composée des organisations suivantes : Center for Economic Justice, Consumer Federation of America, National Consumer Law Center, National Council of La Raza,

---

<sup>89</sup> KABLER, Brent. *Insurance-Based Credit Scores: Impact on Minority and Low Income Populations in Missouri*, State of Missouri, Department of Insurance, janvier 2004, 53 pages.

<sup>90</sup> Credit Based Insurance Scores : Impacts on Consumers of Automobile Insurance, Federal Trade Commission, juillet 2007, 242 pages, p. 82.

<sup>91</sup> Disponible sur Internet au [http://www.consumerfed.org/pdfs/FTC\\_Scoring\\_Study\\_Statement\\_10-2-07.pdf](http://www.consumerfed.org/pdfs/FTC_Scoring_Study_Statement_10-2-07.pdf)

National Fair Housing Alliance et Consumer Union of U.S. Le National Civil Rights and Consumer Organizations attaque plus particulièrement l'analyse d'impact effectuée par la FTC. Voici ce qu'ils pensent des conclusions tirées dans cette analyse :

*[The] FTC study found that insurance scores were worse on average for African Americans and Latino consumers, although this finding is downplayed in the report. The study also confirms that despite the growing reliance on credit-based insurance scores, there was no evidence to prove a causal connection between a consumer's score and auto insurance losses. Without the need to demonstrate such a connection, insurers could use any consumer characteristic, such as hair color, to price insurance products*

*The FTC report acknowledges that the alleged correlation between risk and credit-based insurance scores might be explained by other factors. Instead of pursuing these other factors, the FTC employed subjective and pejorative racial stereotypes to try to support the alleged link between credit-based insurance scores and legitimate risk. Thus the FTC report mimics the insurance industry blaming-the-victim rationalization of claiming credit history is related to responsibility and risk management. A look at the actual scoring models shows that socioeconomic factors have more impact on the score than loan payment history and that an insurance credit score has little to do with personal responsibility and everything to do with economic and racial status.*

On reproche donc à la FTC de recommander une pratique qui ne se justifie que par une corrélation statistique, sans justification de causalité. On déplore aussi le fait que la FTC agit comme les compagnies d'assurance en faisant reposer le blâme sur la victime – de faire payer celui qui n'a justement pas les moyens, donc. On note aussi que la manière d'établir les cotes de crédit a plus à voir avec la conjoncture socio-économique qu'avec le paiement de ses créances<sup>92</sup>, ce qui pénalise les individus pour des facteurs hors de leur contrôle.

Au Canada, dans un bulletin d'information du mois de septembre 2007 de Ginsberg Gingras et associés, Syndics de faillite/Professionnels de l'insolvabilité et de la réorganisation, on opine :

---

<sup>92</sup> Nous avons étudié ce phénomène dans une autre recherche d'Option consommateurs : VALLÉE, Marie et ST AMANT, Jacques. *Le bon grain de l'ivraie : les scores de crédit et le filtrage automatisé des consommateurs canadiens*, Option consommateurs, Montréal, 2004, 188 pages. En page 70 de cette étude on fait état que la vigueur du marché économique est effectivement plus influent sur la cote de crédit de l'individu que son comportement financier personnel. Le rapport est disponible sur notre site Internet au [http://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/rapports/services\\_financiers/oc\\_scores\\_credit\\_fr\\_2004.pdf](http://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/rapports/services_financiers/oc_scores_credit_fr_2004.pdf)

*Sans vouloir offusquer qui que ce soit, le principe qui gouverne est la discrimination. Sur la base de statistiques, d'évaluations de risques et de principes subjectifs, les assureurs invoqueront ce qu'ils appellent le « risque moral ». Ainsi, on doit conclure que le dossier de crédit a un impact sur le dossier d'assurance. Tous ces principes ne sont malheureusement pas réglementés, c'est la pratique qui fait foi de tout !*

Si des experts en insolvabilité sont loin d'être convaincus de la corrélation entre la solvabilité et le risque de réclamation, il nous semble évident qu'on devrait s'inquiéter de la situation.

Le présent chapitre fait aussi écho au chapitre « l'application en assurance » dans *Le bon grain et l'ivraie* de Marie Vallée et Jacques St Amant (voir annexe 2). Essentiellement, on y apprenait l'histoire de la pratique – qui remonte d'ailleurs à 1949. On y recensait aussi d'autres études sur le sujet qui arrivent aux mêmes conclusions que celles que nous venons d'énoncer. Déjà à cette époque, les critiques étaient tout aussi virulentes que celles de la National Civil Rights and Consumer Organizations. On déplorait d'ailleurs aussi le fait que la corrélation entre crédit et risque soit strictement statistique.

En outre, Marie Vallée et Jacques St Amant parlent du flou définitionnel entre « score de crédit » et « score d'assurance ». À ce sujet, nous avons interrogé le BAC pour connaître la situation qui prévaut au Canada. On nous a répondu que la pratique différait d'un assureur à un autre. En effet, certaines entreprises élaboreront leur propre formule pour obtenir un « score d'assurance » à partir de l'information de crédit, tandis que d'autres se contenteront de se servir d'une cote plus générique élaborée par un bureau de crédit. Ainsi, apparemment, les deux types de scores sont utilisés. Nous avons eu le même genre de réponse de la part de TransUnion : « Each organization that purchases a credit score or develops its own internal scoring algorithm would have their own internal policies and procedures to determine how credit scores figure into the internal decision making process ». Ainsi, chacune des organisations ne se sert pas de la même information, certains achètent un score générique, d'autres en développent un spécifique et tous en tirent ce qu'ils désirent pour prendre une décision – ici une détermination de prime. Quoi qu'il en soit, l'étude de Marie Vallée et Jacques St Amant suggérait que les scores spécifiques semblent plus précis et mieux élaborés que les scores génériques.



## 2.5 LA LOI ET LES RÉGLEMENTATIONS

Aux États-Unis comme au Canada, l'utilisation de la cote de crédit comme facteur de tarification de police d'assurance est légale. Seule la province de l'Ontario a trouvé bon de limiter l'utilisation de la cote de crédit en assurance. En effet, dans cette province, il est interdit de se servir de la cote de crédit ou du dossier de crédit d'un individu afin d'accepter, refuser ou tarifier une police d'assurance automobile comme le stipule l'article 5 de *R.R.O. 1990, Regulation 664 Automobile Insurance* :<sup>93</sup>

*(2) In deciding whether to issue, renew or terminate any contract of automobile insurance or to provide or continue any coverage or endorsement, the insurer shall not consider,*

*(...)*

*(d.3) the credit history of a person who would be an insured person under the contract;*

*(d.4) the credit rating of a person who would be an insured person under the contract;*

*(d.5) the fact whether a person who would be an insured person under the contract is bankrupt or has a history of bankruptcy;*

Plusieurs autres critères comme l'emploi occupé ou la région domiciliaire sont également interdits selon la *Regulation 664*. Cette loi est la seule qui limite l'utilisation des dossiers et cotes de crédit en assurance au Canada.

Pour ce qui est de toutes les autres provinces du Canada, il n'y a pas de loi qui interdise l'utilisation de la cote de crédit en assurance. En revanche, comme nous en témoignait M. Chadirdjian du BAC, les assureurs ne sont pas sensés refuser un individu à cause de sa cote de crédit, celle-ci ne devrait servir qu'à déterminer le montant de la prime. On pourrait considérer cette limite comme un règlement non écrit. En étudiant la jurisprudence, on constate que le CAI et l'OIPC ne semblent pas non plus cautionner le refus d'assurance dû à la cote de crédit.

En général, certains articles de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* fédérale s'appliquent dans ce domaine. En effet, l'assureur doit demander le consentement du consommateur avant de consulter son dossier, la collecte d'information doit se limiter à l'essentiel et au strict nécessaire et l'assureur doit expliquer à quelles fins les informations seront utilisées (annexe 1 de la loi). Par ailleurs, l'utilisation des

---

<sup>93</sup> Disponible sur Inetrnet au <http://www.ijcan.org/on/laws/regu/1990r.664/20080821/whole.html>

informations ne doit être « qu'à des fins qu'une personne raisonnable estimerait acceptables dans les circonstances » (article 5). Des dispositions semblables sont édictées dans les lois provinciales du Québec, de l'Alberta et de la Colombie-Britannique.

Aucune loi canadienne, mise à part la *Regulation 664* de l'Ontario, n'encadre la pratique de l'enquête de crédit dans le domaine de l'assurance à proprement dit.

Comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, la pratique de l'enquête de crédit en assurance n'est que peu réglementée aux États-Unis. Toutefois, certains efforts ont été déployés pour changer la pratique. Par exemple, en 2004, le Sénat et le Congrès du Michigan ont commencé un long processus légal visant à interdire l'utilisation des cotes de crédit pour la tarification des assurances de dommages (automobile et habitation). En janvier 2009, on avait porté la cause jusqu'en Cour suprême, l'industrie de l'assurance portant la cause en appel à chaque étape. La sénatrice instigatrice de ce projet, Martha G. Scott exprimait d'ailleurs cette opinion dans un communiqué de presse du 20 juillet 2004 : « Time and time again studies have shown that credit reports are unreliable and are not good barometers of a person's insurability," said state Sen. Martha Scott, D-Highland Park. "I believe insurance companies use this method to cherry pick the more financially attractive customers and to punish our low-income consumers ». <sup>94</sup> Scott lutte encore contre le phénomène. Elle a d'ailleurs développé un site Internet afin de faire pression sur l'industrie et d'aider les citoyens de son district à obtenir une assurance de dommages équitable.

## 2.6 DES SOLUTIONS ?

Certains éléments de réponse sont sans équivoque. Premièrement, il faut résoudre le problème de disparité que crée l'utilisation des cotes de crédit en assurance. Les solutions semblent exister, il suffit de s'y pencher de manière plus attentive. Par exemple, dans l'étude de la FTC, on estime qu'il serait peut-être possible d'atténuer les effets néfastes des cotes de crédit sur les communautés démunies et sur certaines minorités visibles et ainsi permettre une assurance plus équitable en changeant la manière dont on élabore les scores de crédit :

---

<sup>94</sup> Disponible sur Internet au <http://www.senate.michigan.gov/scott/pr.php?id=471>

*This analysis also indicated substantial differences in the level of disproportionate impact across companies. While all scoring products examined negatively impacted individuals residing in high minority areas, some did so to a much greater extent than others. This suggests that there may be ways to design credit scores with far less potential to restrict the availability of affordable insurance products in high minority areas. (Kabler, 2004, p. 39)*

En effet, puisque d'une compagnie à l'autre, les scores semblent être significativement différents, il est donc possible d'uniformiser le modèle de calcul de la cote et d'imposer la formule la plus équitable. Il faudrait sans contredit faire une étude actuarielle canadienne afin d'étudier les formules de calcul les plus équitables. Évidemment, les calculs de scores sont protégés par le secret professionnel,<sup>95</sup> ce qui constitue un problème majeur. Au pis-aller, juste en comparant les impacts de manière statistique, on pourrait déjà identifier les modèles les plus équitables.

On pourrait aussi considérer d'emboîter le pas à l'Ontario en interdisant totalement la pratique – du moins pour l'assurance automobile puisque celle-ci est obligatoire dans toutes les provinces du Canada. Il nous semble étrange qu'après la publication d'un bon nombre d'études prouvant que la pratique désavantage les plus démunis, on continue à l'autoriser.

Qui plus est, comme le disait Charles Tanguay de l'Union des consommateurs à Stéphanie Perron de *Protégez-Vous* : « Ce genre de corrélation fait perdre à l'assurance son sens premier qui est de partager parmi un maximum de personnes les risques fortuits ».<sup>96</sup> Critique valable s'il en est une, l'analyse que M. Tanguay fait de la situation nous rappelle qu'à l'origine l'assurance avait pour but qu'un groupe de personnes mettent en commun un fonds afin que, devant l'éventualité d'un dommage matériel, l'argent mis en commun permettrait d'aider l'individu en difficulté. En développant un éventail d'ajustements de prime, on finit par rendre le but premier de l'assurance caduque.

S'il faut absolument que la pratique continue, il faudrait du moins encadrer celle-ci de manière explicite dans les textes de loi. De plus, il nous semble évident que tant qu'on n'aura pas identifié la méthode d'établissement de cote d'assurance la moins discriminatoire, il faudrait

---

<sup>95</sup> Problème majeur étudié dans *Le bon grain de l'ivraie*.

<sup>96</sup> PERRON', Stéphanie. « Cote de crédit et réclamation d'assurance », *Protégez-Vous*, septembre 2007, disponible sur Internet au <http://www.protegez-vous.ca/affaires-et-societe/cote-de-credit-et-reclamation-dassurance.html>

s'abstenir de le faire. La pratique actuelle fait en sorte que l'individu paye le prix pour une statistique. Qui plus est, cette statistique ne connaît qu'une corrélation indirecte entre la solvabilité d'une personne et le potentiel de perte qu'il représente. Ceci soulève sans contredit des doutes et des interrogations sur la manière dont on procède présentement. Il doit y avoir une façon de procéder autrement.

---

## III – LA QUESTION DE L'EMPLOI

---

### 3.1 LE CONTEXTE

Lorsqu'on parle d'enquête de crédit dans le cadre de l'emploi, on ne peut pas dire que la pratique soit récente. En effet, l'enquête de crédit fait partie d'une liste de vérifications des références du candidat. En général, la vérification du dossier de crédit se fait après l'entrevue, en même temps que la vérification d'autres références comme les anciens employeurs. Tous les experts que nous avons interrogés s'entendent à ce sujet, la vérification du dossier de crédit a sa raison d'être, mais pas toujours. Puisque l'enquête de crédit constitue une intrusion dans la vie privée du candidat, il faut que l'emploi à pourvoir le justifie. C'est cet aspect que la loi encadre. Le principal argument de justification est le maniement direct de l'argent. Si la justification est incontestable, l'employeur peut demander ce type de vérifications avec l'accord du candidat. Si ces conditions étaient méticuleusement respectées, il semblerait que l'enquête de crédit en emploi ne serait pas si controversée. En revanche, la situation aux États-Unis et la couverture médiatique qu'on en fait nous a amenés à questionner la manière dont l'enquête de crédit est utilisée dans le processus de dotation au Canada. A priori, la pratique américaine nous a fait craindre que celle-ci n'influence la situation qui prévaut actuellement au Canada.

Par exemple, dans un article de Marie-Ève Cousineau pour le magazine *Jobboom* sur l'enquête de crédit<sup>97</sup>, on rapportait « [qu'aux] États-Unis, 19 % des organisations vérifient systématiquement cette information et 24 % le font à l'occasion, d'après un sondage mené en 2004 par l'organisme International Society for Human Resources Management auprès de 2500 professionnels en ressources humaines ».

Dans un article intitulé « Is Employee Privacy an Oxymoron? »<sup>98</sup>, Helen M. Richards peint un portrait peu rassurant du contexte de l'emploi aux États-Unis. En effet, elle exprime son inquiétude par rapport au contexte actuel :

---

<sup>97</sup> COUSINEAU, Marie-Ève. « Les enquêtes de crédit avant embauche; Le nez dans vos dettes » in *Magazine Jobboom*, Vol. 7, no. 1, janvier 2006.

<sup>98</sup> RICHARDS, Helen M. « Is Employee Privacy an Oxymoron? », *Delaware Lawyer*, Été 2007.

*Seventy percent of the companies share information with creditors. Over a third of the companies use medical records in making employment-related decisions. Until employers adopt privacy protection policies based on "need to know" and periodically review their personnel information practices, a cherished, if ephemeral, right -- the right to privacy -- is at risk (Richards, 2007).*

On commence à croire que le domaine de la vie privée dans le contexte de l'emploi aux États-Unis devienne chose rare. Richards poursuit en se demandant où se trouve la limite entre vie privée et le besoin d'obtenir toutes sortes d'informations personnelles sur un employé :

*How do we balance public safety, privacy and cost control? Clearly, quality control, crime and misuse of company property are legitimate employer concerns. So too are concerns about sexual harassment, negligent hiring and defamation lawsuits. But does this mean that your employer has the right to retain an employment screening service who uses the Internet to obtain information on traffic tickets, workers' compensation claims, overlooked bills, driving and credit records, school and military records and even criminal records. (Richards, 2007)*

En étudiant la jurisprudence américaine, on se rend vite compte que la ligne est très floue entre intrusion dans la vie privée et le besoin de savoir d'un employeur. En effet, prenons l'exemple du *Fair Credit Reporting Act*.<sup>99</sup> Il semble que la jurisprudence ait transformé l'application de cette loi jusqu'à lui faire perdre son sens initial. Comme nous l'avons vu dans le chapitre sur les dispositions légales, le cas *Kelchner c. Sycamore*<sup>100</sup> nous prouve que l'exigence de prouver la nécessité d'une enquête de crédit en matière d'emploi soit plutôt laxiste. En effet, malgré les ordonnances de la loi qui exigent que la demande de renseignements personnels soit justifiée, la mesure du terme « justifié » ou « nécessaire » reste un terrain vaste et flou. De plus, Richards explique que la jurisprudence et la loi semblent protéger les droits des employés dans le domaine public mieux que ceux du secteur privé, et que, même dans ces cas, la victoire de l'employé lésé demeure exceptionnelle.

Le portrait que peint Richards n'a rien de rassurant, mais encore, il semble que ses inquiétudes soient fondées. Dans l'article « *The five biggest mistakes employers make* »<sup>101</sup> publié

---

<sup>99</sup> *Fair Credit Reporting Act*, 15 U.S.C. § 1681

<sup>100</sup> *Lisa R » Kelchner v. Sycamore Manor Health Center; Presbyterian Homes, inc.*, 2005 U.S. App. LEXIS 3697 (3d Cir. 2005)

<sup>101</sup> HICKS, Patrick H. ALEXANDER, Neil M. « *The five biggest mistakes employers make* », *Nevada Lawyer*, Juin 1996.

dans le *Delaware Lawyer*, Hicks et Alexander nous présentent leurs conseils aux employeurs qui ne manquent pas de surprendre. Cet article datant de 1996, on peut présumer que la situation actuelle est une conséquence de telles initiatives ayant eu lieu pendant les dernières années. Ces conseils ne sont pas l'opinion seule de ces deux avocats. En effet, ils ont cumulé les suggestions et synthèses de plusieurs intervenants comme le témoigne la présentation de l'article :

*Our firm has identified the "five biggest mistakes made by employers" based upon a consensus of over 250 of our attorneys, all of whom exclusively practice in the field of labor relations and employment law.*

On peut donc affirmer que les suggestions apportées dans cet article ne sont pas marginales. Voyons de plus près un de ces conseils :

*In addition to requiring the foregoing information and any other appropriate job-related information, the employer should request every applicant's written consent to the employer's investigation of employment, educational, personal reference and licensing information, as well as the release of such information to the employer by third parties. The employer should also request the applicant's written consent to a credit report, criminal background check and investigative consumer report. The consent form should also include a release of claims against the employer in conducting the checks, and a release for those former employers and contacts providing information.*

Juste avant d'avancer cette suggestion, Hicks et Alexander insistent sur le fait qu'il ne faut pas utiliser de moyens discriminatoires pour choisir ses employés. On explique que la race, le sexe ou la religion sont discriminatoires et qu'il faut justifier toute exigence particulière à un emploi. Or, le dossier de crédit ne semble pas être considéré comme discriminatoire ou comme une intrusion dans la vie privée puisqu'on suggère que la demande d'accès à ce dossier soit ajoutée au formulaire de demande d'emploi, ce qui veut dire que l'enquête de crédit devrait, selon l'étude menée par Hicks et Alexander, faire partie des exigences de sélection générales, comme on demanderait les antécédents professionnels et étudiants d'un candidat.

Si une collecte d'informations personnelles aussi extensive semble cavalière, le commentaire utilisé par Hicks et Alexander pour justifier cette pratique l'est encore plus :

*If an applicant refuses to provide the consent and a waiver, the employer should ask why and may wish to decline further consideration of any such applicant. Although an applicant may arguably have legitimate privacy interests in some of the information that is requested, it will be difficult for them to identify equally*

*effective alternatives to fulfill the employer's legitimate, competing interests in hiring stable, hard-working and well-qualified employees.*

Donc, selon ces deux conseillers en matière de droit du travail, l'employeur peut se permettre de demander toutes ces informations parce que, selon le système légal américain, il sera très difficile pour le candidat lésé de prouver que cette collecte d'informations personnelles est abusive. Qui plus est, les auteurs suggèrent que le fardeau de la preuve revient au candidat lésé. C'est à lui de trouver un autre moyen de justifier sa valeur à titre d'employé sans nuire à son droit à la vie privée.

Bien que nous souhaitions que ces conseils n'aient pas été suivis, force est de constater que la conjoncture actuelle aux États-Unis dans le domaine de l'emploi suggère que cette pratique ait été scrupuleusement observée. Dans l'article de Theresa Cheek, « Privacy in the workplace »<sup>102</sup>, publié en 2000, on résume fort bien la situation actuelle :

*Commentators on privacy rights generally agree that they are in danger of disappearing altogether, and that employers are generally free to intrude on employees' privacy as much as they like.*

La jurisprudence américaine semble nous confirmer cette triste constatation. Cheek insiste tout de même sur cette mise en garde :

*Nevertheless, employers should be advised to proceed with reasonable caution in the area of workplace privacy, not only for legal reasons, but also to preserve employee morale and to avoid costly litigation.*

C'est un souhait en soit très noble, mais on sait maintenant que le haut du pavé légal appartient visiblement à l'employeur aux États-Unis.<sup>103</sup>

De notre côté de la frontière, la couverture médiatique ne nous rassure que très peu. Dans l'article « Les enquêtes de crédit avant embauche; Le nez dans vos dettes » (Cousineau, *Jobboom*, janvier 2006), on rapporte ceci :

*[L'enquête de crédit] se répand maintenant à tous les types d'employés, qu'ils manipulent ou non de l'argent. Ainsi, une firme de Vancouver, HRScreening, offre*

---

<sup>102</sup> CHEEK, Theresa. « Privacy in the workplace », Delaware Lawyer, Été 2000.

<sup>103</sup> On notera, en outre, que dans l'article de Cheek, on énumère toutes les obligations légales de l'employeur face au candidat par rapport à l'accès au dossier de crédit. Les exigences sont nombreuses, mais il n'y a aucune exigence se rapportant à la preuve de nécessité d'une telle enquête.



*à des employeurs d'horizons multiples (détaillants automobiles, médias, entreprises de transport, etc. ) des enquêtes préalables à l'embauche. Pour environ 29 \$, non seulement votre potentiel employeur peut voir si vous avez acquitté les mensualités de votre carte VISA ou de votre hypothèque, mais le rapport de crédit fourni par HRScreening lui procure également une foule d'autres renseignements.*

On affirme aussi que certaines entreprises instaurent des politiques d'enquête de crédit généralisée pour chacun des postulants. Ainsi, si on en croit ce qu'on nous annonce, l'enquête de crédit commence à avoir la cote dans le contexte de l'emploi au Canada aussi.

Dans un autre article intitulé « Qui se cache derrière le futur employé ? »<sup>104</sup>, on pousse le raisonnement en suggérant que l'enquête de crédit sur les candidats serait un bon outil pour les PME afin de s'assurer de la sécurité dans leur entreprise. On va jusqu'à suggérer que le dossier de crédit serait garant de l'honnêteté d'un candidat :

*Pour une PME qui n'a pas les moyens de se payer de l'équipement de haute surveillance sophistiqué pour assurer sa protection, l'enquête de pré-emploi est l'une des meilleures armes de prévention, selon l'inspecteur Raymond Dallaire, responsable du service des crimes économiques de la Sûreté du Québec. « L'enquête de crédit parle beaucoup. Généralement, quelqu'un qui a un bon dossier de crédit n'est pas un voleur », dit il.*

Ce qui surprend dans cette affirmation, c'est qu'on ne parle pas ici des antécédents judiciaires d'un candidat, mais bien de la manière dont il paie ses dettes pour vérifier l'honnêteté d'un postulant. Il est vrai que la plupart des experts dans le domaine de l'emploi recommandent une enquête de crédit lorsque quelqu'un manipule de l'argent, mais ce n'est pas pour voir si le candidat est « voleur », mais bien s'il sait bien gérer des activités financières. De plus, affirmer que l'enquête de pré-emploi permet d'assurer la sécurité dans une petite ou moyenne entreprise nous apparaît comme une suggestion très généralisante qui engage le raisonnement sur un terrain glissant.

---

<sup>104</sup> NOËL, Kathy. « Qui se cache derrière le futur employé ? », *Les Affaires, Dossier Spécial*, 24 novembre 2001, p. 41.

Ce genre d'argumentation s'illustre aussi dans cet autre article plus récent intitulé « Stratégies de sécurité de l'entreprise ; La sécurité de l'entreprise en 10 questions »<sup>105</sup>, où, à la question « L'enquête de pré-embauche doit-elle s'inscrire dans la politique de recrutement ? », on répond ceci :

*Absolument, croit Jean Talbot, vice-président principal, vérification pré-emploi, chez Garda. Les employeurs au Canada y recourent de plus en plus, surtout depuis les événements de septembre 2001. Aux États-Unis, 90 % des entreprises font effectuer une telle enquête, avance M. Talbot. Au Canada, jusqu'à 35 % des entreprises utilisent un service externe de vérification pré-embauche.*

*Une enquête permet de vérifier l'état du casier judiciaire, **de consulter le dossier de crédit (pour confirmer la liste des employeurs, le domicile et les précédents)**, de vérifier les références d'emplois antérieurs et la validité des diplômes ou titres professionnels. « **Il faut mener ces enquêtes à tous les échelons de l'entreprise : du simple commis au président** », dit M. Talbot.<sup>106</sup>*

Ce genre de suggestion inquiète et semble présenter plusieurs lacunes. Étudions d'abord ce que nous avons appris des experts et des différents acteurs dans le domaine pour mieux comprendre la situation. Nous reviendrons sur les deux passages mis en évidence dans la dernière citation pour tenter de nous nous les expliquer.

### 3.2 LES RÈGLES ET LES RECOMMANDATIONS DES EXPERTS

L'enquête de crédit en emploi, comme toute vérification d'antécédents, est encadrée par la loi. Anne Bourhis, professeure et directrice du Service de l'enseignement de la gestion des ressources humaines à l'Université de Montréal résume la situation dans son livre *Recrutement et sélection du personnel*.<sup>107</sup> :

*Outre les références professionnelles, la liste des antécédents susceptibles d'être vérifiés au cours d'un processus de sélection est longue. Elle varie des antécédents scolaires aux dossiers criminel et pénal, en passant par les antécédents médicaux et la situation financière. Tous ces renseignements ont cependant un point en*

---

<sup>105</sup> GOSSELIN, Marc. « Stratégies de sécurité de l'entreprise ; La sécurité de l'entreprise en 10 questions », *Les Affaires, Dossiers*, 10 mai 2008, p. 64

<sup>106</sup> La mise en caractère gras est ajoutée par l'auteur de ce rapport pour mettre en valeur certains passages.

<sup>107</sup> BOURHIS, Anne. *Recrutement et sélection du personnel*, Les Éditions de la Chenelière inc., Montréal, 2007, 562

*commun : en vertu de la Loi canadienne sur les droits de la personne et des chartes provinciales des droits et libertés, ils ne peuvent légalement faire l'objet d'une vérification que s'ils constituent, de façon claire et raisonnable, une exigence professionnelle justifiée. Or, le lien entre les antécédents du candidat et les exigences de l'emploi doit souvent être évalué au cas par cas. (Bourhis, 2007, p. 452)*

En effet, il faut étudier chacun des postes à pourvoir et mesurer la nécessité d'une telle vérification des antécédents. Ce genre de travail nécessite une réelle réflexion sur le poste à pourvoir. En entrevue<sup>108</sup>, Line Cardinal, professeure au Département d'organisation et ressources humaines de l'Université du Québec à Montréal (UQAM), en entrevue, nous témoigne que, parfois, des employeurs ne connaissent pas nécessairement le processus idéal de sélection de candidats. Elle nous donne un bref aperçu du travail à faire :

*Il faut partir de la description de poste. Il faut faire un profil de compétences. Il faut identifier les bonnes compétences. Il faut, par la suite, trouver le bon moyen d'évaluer chacune de ces compétences-là, ainsi de suite. C'est un cours de 45 heures que je donne au baccalauréat en administration. Donc, c'est difficile pour moi de résumer cela. Effectivement, il n'y a pas beaucoup d'employeurs qui sont nécessairement formés pour faire de l'embauche. Ils n'ont pas nécessairement un service de ressources humaines dans leur entreprise.*

L'embauche n'est pas une mince affaire si on souhaite choisir le candidat idéal. Par contre, en effectuant un travail de définition approprié et une étude des meilleurs moyens de les mesurer, on s'outille de manière beaucoup plus complète pour réussir à trouver la perle rare. En revanche, les employeurs ne sont pas tous des experts en embauche, comme nous le dit Mme Anne Bourhis, en entrevue<sup>109</sup> : « Il y a malheureusement une croyance que, le recrutement, n'importe qui peut faire ça ; que ce n'est pas compliqué, une entrevue : « Voyons donc ! Tu assois la personne et puis tu la fais parler ». Ce n'est pas du tout vrai, c'est un mythe qu'on essaie de combattre ». En effet, certains employeurs, se croyant capables de recruter du personnel sans outils pertinents, vont tenter d'aller chercher de l'information qui ne leur est pas utile et qui pourrait, en définitive, léser le droit à la vie privée des candidats. Mme Bourhis poursuit lors de l'entrevue :

---

<sup>108</sup> Cette rencontre a eu lieu le 9 décembre 2008.

<sup>109</sup> Cette rencontre a eu lieu le 11 décembre 2008.

*Dans le cas où il n'y a pas de lien avec l'emploi, je comprends que, parfois, peut-être, certains employeurs cherchent à avoir cette information [dans le dossier de crédit] à tort. Ils y voient là, une information supplémentaire pour « mieux connaître » ou « mieux comprendre » l'individu, de la même façon que les gens pourraient utiliser le même raisonnement [pour] avoir de l'information sur la situation maritale de la personne : pour mieux la comprendre, pour avoir une idée plus générale des motivations de la personne, mais, dans tous les cas, ces justifications seraient, non seulement illégales, mais totalement erronées.*

Line Cardinal poursuit ce raisonnement :

*Je pense que parfois, les employeurs peuvent se sentir mal à l'aise face à certaines situations d'embauche et essayent de recourir à différents moyens qui, à leurs yeux, pourraient les aider à prendre de meilleures décisions ou à ne pas faire d'erreurs. Peut-être que le recours à [l'enquête de crédit], qui donne, au fond, des informations très objectives. C'est comme mathématique, on a un chiffre sous les yeux qui nous dit : « Oups ! Peut-être qu'on ferait mieux de ne pas embaucher cette personne-là ». Peut-être que ça les rassure, que ça les sécurise versus tous les autres moyens qu'on a.*

Par contre, outillés ou pas, les employeurs ne peuvent pas faire d'enquête de crédit sur tous leurs employés potentiels tout simplement parce que ça leur donne une impression d'objectivité. Il faut, selon la loi, justifier cette demande de renseignements personnels, incluant notamment le dossier de crédit. Dans le contexte de l'emploi, la loi prévoit qu'un certain équilibre soit établi :

*Les dispositions légales, au Québec comme au Canada, établissent deux points fondamentaux : d'une part, les personnes ont droit à la protection de leurs renseignements personnels ; d'autre part, les organisations ont besoin de recueillir, d'utiliser et de communiquer des renseignements personnels sur leurs candidats et leurs employés. Afin de concilier ces deux réalités, les employeurs doivent respecter un certain nombre de principes qui garantissent que les renseignements personnels ne seront recueillis, utilisés ou communiqués qu'à des fins acceptables. Ces principes touchent notamment :*

- *La responsabilité : l'employeur est responsable des renseignements personnels dont il a la gestion.*
- *Les buts de la collecte des renseignements : l'employeur doit spécifier les fins auxquelles des renseignements personnels sont recueillis avant la collecte ou au moment de celle-ci.*
- *Le consentement : l'employé doit être informé de toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels qui le concernent et y consentir.*
- *La limitation de la collecte : l'employeur ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées.*

- *La limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation : à moins que l'employé concerné n'y consente ou que la loi ne l'exige, l'employeur ne doit pas utiliser ou communiquer les renseignements personnels à des fins autres que celles auxquelles il les a recueillis et il ne doit les conserver qu'aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des fins déterminées.*
- *L'exactitude : les renseignements personnels concernant les employés doivent être exacts, complets et à jour.*
- *Les mesures de sécurité : les renseignements personnels doivent être protégés au moyen de mesures de sécurité de appropriées.*
- *La transparence : l'employeur doit faire connaître à son personnel ses politiques et ses pratiques en matière de renseignements personnels.*
- *L'accès aux renseignements personnels : l'employé doit avoir accès aux renseignements personnels qui le concernent et doit pouvoir constater l'exactitude et l'intégralité de ces renseignements. Le cas échéant, l'employé a le droit d'exiger la rectification des informations inexactes, incomplètes ou équivoques le concernant. [...]*

*Ces principes s'appliquent autant aux employés recrutés qu'aux candidats. (Bourhis, 2007, pp. 92, 93)*

Ces principes ne manquent pas de nous intéresser. En effet, si chacun de ces principes était respectés à la lettre par tous les employeurs, ce chapitre n'aurait pas sa raison d'être. En effet, l'ensemble de ces principes garantit le maintien de l'équilibre entre le besoin d'information de l'employeur et le droit au respect de la vie privée de l'employé. Le point qui nous intéresse le plus dans ces principes est sans équivoque « les buts de la collecte des renseignements ». L'employeur doit effectivement, spécifier le but de la collecte. Or, les experts estiment tous que le simple fait d'itérer la raison pour laquelle on fait une enquête ne suffit pas, car cette raison n'est peut-être pas autorisée par la loi. Reprenons l'exemple d'Anne Bourhis. Vouloir « mieux connaître » un postulant n'est pas une raison suffisamment complète et solide pour obtenir son dossier de crédit. Il faut donc justifier le but de la cueillette de renseignements personnels parce que c'est ce facteur qui décide si la demande d'information, l'enquête de crédit dans le cas qui nous préoccupe, est vraiment nécessaire. La Commission d'accès à l'information « précise que le terme nécessaire signifie « *requis, indispensable, obligatoire, absolument, essentiel* » par opposition à ce qui est simplement utile ». Ainsi, le but de l'enquête de crédit en domaine d'emploi se doit d'être dûment justifié.

Me Anne Pineau<sup>110</sup> de la Confédération des syndicats nationaux (CSN) nous explique la question de la nécessité de manière plus explicite :

*Alors donc, l'idée c'est qu'il y a des règles, finalement, qui encadrent la question de qu'est-ce qu'un employeur peut demander dans le cadre de l'emploi au Québec. Ces règles-là, c'est le respect du droit à la vie privée, le respect aussi des dispositions sur les lois de protection des renseignements personnels et, tant l'une que l'autre, le volet informationnel de la vie privée se résume, en quelques sortes, à ne recueillir que les éléments qui sont nécessaires pour une finalité qui est ici celle de l'emploi. Alors, en quoi est-ce qu'une information est nécessaire à l'employeur pour mener à bien ses opérations dans le cadre du contrat de travail ? Or, l'enquête de crédit ne fait pas exception. Alors pourquoi c'est nécessaire que l'employeur ait un portrait de la solvabilité dans le cadre de l'emploi ? Moi, ça ne m'apparaît pas évident du tout.*

En effet, il faut se poser la question de la pertinence d'un portrait de solvabilité pour l'emploi à pourvoir.

Il y a quelques cas qui semblent faire l'unanimité. « La règle sur les conditions d'embauche dans un casino d'État » de la *Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement*<sup>111</sup> du Québec fait cas de figure parce qu'ici la loi s'est prononcée de manière claire pour énumérer les cas où le candidat ou l'employé doit fournir ses informations personnelles en matière de crédit. C'est l'article 5 qui décide de la pertinence de l'enquête de crédit :

*5. Préalablement à son embauche dans un casino d'État par la Société des loteries du Québec ou l'une de ses filiales et, le cas échéant, pendant la durée de son contrat, toute personne visée dans la catégorie des cadres, dirigeants et chefs de service, toute personne visée dans la catégorie des préposés et techniciens en matière de jeux et, dans la catégorie des préposés, agents et techniciens en matière d'administration et d'entretien, le préposé au comptage et le surveillant au comptage doivent fournir à la Régie une attestation de crédit de chaque institution financière avec laquelle elles transigent démontrant qu'elles rencontrent leurs obligations.*

*De plus, toute personne visée dans la catégorie des cadres, dirigeants et chefs de service doit fournir à la Régie un bilan de sa situation financière à la date de la demande d'embauche et, le cas échéant, à la date de la demande de la Régie en*

---

<sup>110</sup> Cette rencontre a eu lieu le 20 janvier 2009.

<sup>111</sup> Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement, *Règles sur les conditions d'embauche dans un casino d'état*, R.Q. c. L-6, r.3.2

*application de l'article 52.10 de la Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement.*

En regardant de plus près cet article, on se rendra compte que les gens qui sont visés par l'obligation à l'enquête de crédit sont les hauts dirigeants d'un casino et l'ensemble des employés qui manipulent et gèrent des sommes faramineuses d'argent chaque jour. C'était la raison principale pour laquelle la loi a décidé de la nécessité d'une enquête de crédit préalable à l'emploi. À partir de cette règle, on peut commencer à voir une ligne directrice où l'enquête de crédit dans le cadre de l'emploi devient justifiée selon les experts.

Me Lavoie, avocat spécialisé en droit du travail, énumère quelques cas où l'enquête de crédit peut être nécessaire<sup>112</sup> :

*Je vous dirais que les cas dans lesquels c'est utilisé, c'est le cas où quelqu'un va, par exemple, devenir contrôleur de la compagnie, se spécifie en finance, des choses comme cela, où le fait d'avoir un bon dossier de crédit, de ne pas avoir de problèmes financiers devient une exigence professionnelle justifiée. Si vous embauchez un vice-président d'entreprise qui a sept ou huit cents milles dollars de dettes, bien, il risque d'y avoir un problème et il risque d'y avoir des tentations très fortes, mais ce n'est vraiment pas fréquent.*

On revoit donc ici que la tâche de gérer et de manipuler de grosses sommes d'argent rend nécessaire l'enquête de crédit. Me Pineau de la CSN opine dans le même sens :

*C'est sûr qu'après un certain nombre de décisions qui auraient statué que, disons, dans le secteur bancaire, il faut avoir tel portrait du salarié parce que ça présente des risques, si on a pu le démontrer, on peut s'attendre que pour tous les postes de ce type-là, la jurisprudence va aller dans le même sens. Il reste qu'il faut au moins, qu'au départ, on fasse une évaluation contextuelle de pourquoi un employeur a besoin de [l'information contenue dans un dossier de crédit].*

Par contre, jusqu'à maintenant, on ne sait pas exactement pourquoi le fait d'être endetté rend une personne qui manipule de l'argent inapte à faire son travail. Anne Bourhis suggère quelques pistes de réponse :

*Ce ne serait jamais une bonne raison ou une bonne situation de prendre la décision d'embauche que sur cet élément-là, mais si effectivement le poste est lié à la manipulation d'argent ou à prendre des décisions, avoir des responsabilités par*

---

<sup>112</sup> Cette rencontre a eu lieu le 2 décembre 2008.

*rapport à des décisions financières, à ce moment-là, il devient pertinent de s'assurer que le candidat n'a pas de problèmes de crédit dans sa vie personnelle. Parce que si la personne avait des problèmes de crédit dans sa vie personnelle, à ce moment-là, le risque serait plus grand qu'il y ait, dans sa vie professionnelle une tentation de fraude ou de détournement d'argent, par exemple. Ou encore, on le voit quelques fois avec les employés qui travaillent dans le casino, la personne pourrait devenir une cible plus facile pour, par exemple, des membres du crime organisé qui pourraient utiliser ces problèmes de crédit personnel pour faire pression sur l'individu pour qu'il commette des actes qui seraient répréhensibles. Donc, dans le cas où il y a effectivement un lien avec l'emploi, c'est justifié et c'est justifié d'y voir là quelque chose de positif.*

Donc, le fait d'avoir un mauvais dossier de crédit pourrait en effet empêcher la personne qui manipule ou gère de grosses sommes d'argent de bien faire son travail. Line Cardinal s'entend aussi pour dire que la manipulation et la gestion d'importantes sommes d'argent est une justification suffisante. Par contre, elle nous rappelle qu'il faut toujours prouver que le dossier de crédit a rapport avec le *rendement* d'un employé :

*Bien, je dirais que l'employeur doit être en mesure de démontrer que le fait d'avoir un mauvais dossier de crédit – si je peux dire ça comme ça – d'avoir des dettes en d'autres termes, ça peut représenter un obstacle au bon rendement de l'employé. Ce n'est pas évident, de pouvoir démontrer ce lien-là ; ou que ça peut démontrer que l'employé risque d'être malhonnête envers l'employeur, ce n'est pas évident non plus de faire ce lien-là. Alors, quand on n'est pas capable de démontrer que le fait d'avoir un [mauvais] dossier de crédit peut contrevenir, peut nuire au bon rendement d'un employé, on ne serait pas justifié de le faire.*

Dans les mots d'Anne Bourhis cités plus haut ; « le lien entre les antécédents du candidat et les exigences de l'emploi doit souvent être évalué au cas par cas ». (Bourhis, 2007, p. 452). Il est vrai que l'employeur devrait toujours commencer en évaluant les compétences nécessaires au poste à pourvoir pour ensuite évaluer la façon la plus efficace de les vérifier auprès des candidats.

De plus, même dans les cas où l'enquête de crédit s'avère nécessaire à la qualification d'un candidat, il faut toujours obtenir l'accord du sujet de l'enquête comme le stipule l'article 14 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*<sup>113</sup> au Québec :

*Le consentement à la collecte, à la communication ou à l'utilisation d'un renseignement personnel doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins*

---

<sup>113</sup> [http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/P\\_39\\_1/P39\\_1.html](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/P_39_1/P39_1.html)



*spécifiques. Ce consentement ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé.*

Sans quoi, la Loi énonce clairement que « le consentement qui n'est pas donné conformément au premier alinéa est sans effet ». Il faut donc prendre ses précautions lorsqu'on demande un consentement pour avoir accès au dossier d'un candidat, car même si l'employeur a obtenu la signature de l'individu, si ce dernier sent qu'on lui a « forcé la main » de quelque manière, il peut se plaindre contre l'employeur *et* obtenir gain de cause.

Au Canada, aux articles 4.2 et 4.3 de l'annexe 1 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*<sup>114</sup>, on va dans le même sens que la loi québécoise :

#### **4.2.2**

*Le fait de préciser les fins de la collecte de renseignements personnels avant celle-ci ou au moment de celle-ci permet à l'organisation de déterminer les renseignements dont elle a besoin pour réaliser les fins mentionnées. Suivant le principe de la limitation en matière de collecte (article 4.4), l'organisation ne doit recueillir que les renseignements nécessaires aux fins mentionnées.*

(...)

#### **4.3 Troisième principe — Consentement**

*Toute personne doit être informée de toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels qui la concernent et y consentir, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire.*

Ainsi, le consentement est primordial et inévitable à moins de cas extrêmes comme une situation où l'individu aurait contrevenu à la loi. Également, la nécessité de la collecte doit être prouvée.

En définitive, selon nos experts, l'enquête de crédit est un outil qui peut être pratique dans certains cas, mais qui doit être effectué avec précaution et jugement. Il faut évaluer, mesurer et considérer sa nécessité et sa validité chaque fois qu'on pense l'exiger pour un nouveau poste à pourvoir. Ainsi, la pratique systématique de l'enquête de crédit dans toute entreprise semble en soit une décision peu réfléchie selon nos experts. À la question : « Si un employeur instaurait une

---

<sup>114</sup> <http://lois.justice.gc.ca/PDF/Statute/P/P-8.6.pdf>

mesure d'enquête de crédit systématique pour ses futurs employés, seriez-vous d'accord ? » Mme Bourhis élabore une réflexion fort intéressante:

*Je ne serais pas d'accord, à moins, encore une fois d'un employeur comme par exemple la Caisse de dépôt et de placement, et encore, je veux dire, même à la Caisse de dépôt et de placement, il y a des employés – quelqu'un qui fait le ménage ou qui est engagé comme électricien – qui n'ont pas à manipuler de l'argent. Donc, je regarderais avec beaucoup de précautions un employeur qui utiliserait cela de façon systématique. Sans compter que, outre l'aspect légal, parce qu'à la limite la personne pourrait dire que légalement, c'est justifié, il y a aussi la question financière : Est-ce que ce n'est pas, finalement, jeter de l'argent par les fenêtres que de faire faire ces enquêtes de crédit ? Parce que, généralement, c'est sous-traité de faire faire ces enquêtes de crédit et ces enquêtes de crédit ne vous apportent rien qui soit lié à la performance à l'emploi. Ça ne sert à rien.*

Ainsi, si a priori on pourrait penser que certaines entreprises seraient justifiées de faire une enquête de crédit à propos de tous ses employés – le casino et de la Caisse de dépôt et de placement étant de très bons exemples – on se rendra toujours compte que parmi la multitude de postes à pourvoir, il n'y en a toujours qu'un certain pourcentage qui pourrait nécessiter une enquête de crédit préalable à l'emploi.

De plus, il est effectivement clair que faire une enquête de crédit sur certains employés ne prouve en rien la capacité de ces personnes de faire adéquatement leur travail et que d'insister pour connaître leur dossier de crédit peut être une perte de temps, d'argent et d'énergie. Me Lavoie nous dit d'ailleurs que « si vous embauchez un mécanicien ou un journalier, qu'il n'ait pas un bon dossier de crédit, ce n'est pas une grosse préoccupation nécessairement, si vous avez besoin de quelqu'un rapidement pour remplir les fonctions ».

C'est pour cette raison qu'une affirmation comme celle formulée par M. Talbot, vice-président principal, vérification pré-emploi chez Garda, nous préoccupe. Notamment, lorsqu'elle est rapportée par un magazine qui s'adresse au monde des affaires. Revoyons ses propos rapportés dans l'article « Stratégies de sécurité de l'entreprise ; La sécurité de l'entreprise en 10 questions » (Gosselin, *Les Affaires*, 10 mai 2008) :

*Une enquête permet de vérifier l'état du casier judiciaire, **de consulter le dossier de crédit (pour confirmer la liste des employeurs, le domicile et les précédents)**, de vérifier les références d'emplois antérieurs et la validité des diplômes ou titres*

*professionnels. « Il faut mener ces enquêtes à tous les échelons de l'entreprise : du simple commis au président », dit M. Talbot.*

Premièrement, se servir du dossier de crédit pour confirmer le parcours professionnel, l'adresse et les précédents d'un candidat n'est pas un but justifiable aux yeux de la loi et de nos experts. En effet, dans son livre *Recrutement et sélection du personnel*, Anne Bourhis nous donne une multitude de manières de vérifier ces informations qui sont beaucoup plus pertinentes. Un chapitre est d'ailleurs entièrement consacré à la vérification des antécédents. On explore la manière de questionner un ancien employeur ou un ancien collègue pour obtenir des réponses claires par rapport aux compétences qu'on cherche chez un candidat, et ce, avec le consentement et la collaboration du candidat.

De plus, selon la loi, la jurisprudence et l'opinion de nos experts, il semble fort peu probable que de « mener ces enquêtes à tous les échelons de l'entreprise : du simple commis au président » soit une décision judicieuse ou même éthique. Évidemment, M. Talbot n'est pas un expert en ressources humaines ni en respect du droit du travail. Nous avons toutefois cru bon de vérifier si des suggestions du genre de celles de M. Talbot ont inspiré certains employeurs canadiens.

### 3.3 LA PRATIQUE

Nous ne sommes d'ailleurs pas les seuls à nous inquiéter du clivage entre les recommandations d'experts dans le domaine comme nos intervenants et la pratique. Anne Bourhis affirme :

*[Il y a un clivage entre les recommandations des experts et la pratique qui est faite au Québec], et malheureusement, il ne touche pas seulement l'enquête de crédit, parce qu'il y a un clivage à plein d'autres niveaux. Les experts, par exemple, disent : « Vous n'avez pas le droit de poser des questions discriminatoires en entrevue ». Malheureusement, il y a beaucoup de gens qui ne l'avoueront pas, mais qui le font cependant. Donc, oui, il y a certainement un clivage. Ça n'est pas propre aux enquêtes de crédit, selon moi. Je pense que, comme experts, on a encore pas mal d'enseignement et de pédagogies à faire pour que les gestionnaires soient convaincus que c'est de l'argent jeté par les fenêtres et qu'ils peuvent mesurer ce qu'ils veulent mesurer d'une autre façon et d'une façon qui n'est pas discriminatoire.*

Il y aurait donc des pratiques en matière de recrutement qui ne sont pas conformes aux lois et recommandations. En revanche, ces pratiques sont très secrètes et le taux de plainte semble assez bas. Nous avons tenté de voir ce qui se faisait au Canada et aux États-Unis.

D'abord, aux États-Unis, on ne se cache pas de la pratique d'enquêtes de crédit en emploi. En plus des raisons validées par nos experts, on nomme également l'accès au dossier de crédit pour établir l'identité d'un participant comme le témoigne Susan Thomas de l'agence de renseignements personnels Experian aux États-Unis :

*Credit reports are valuable tools for employers in assessing the financial health of an applicant. This is important especially as it relates to positions that require managing the company's money, particularly in accounting or finance positions. Businesses also use credit reports as a tool to help verify an applicant's identity. This is important for positions involving security clearances or positions that could pose a danger to the public, such as working at a chemical plant with access to highly explosive or volatile chemicals.<sup>115</sup>*

Ainsi, selon Experian, le dossier de crédit est utilisé pour connaître la situation financière d'un candidat et pour vérifier son identité. On dit que l'enquête de crédit est particulièrement importante lorsqu'on manipule de l'argent et lorsqu'on doit travailler dans un milieu protégé par un système de sécurité. Donc, aux États-Unis, on estime que le dossier de crédit est une bonne façon d'établir l'identité d'un candidat. Ceci est déjà une pratique qu'on ne cautionne pas au Canada. De plus, comme nous l'avons vu en étudiant la couverture médiatique et la jurisprudence américaines, on a réussi à justifier toutes sortes d'usages du dossier de crédit en emploi. Me Lavoie s'est d'ailleurs exprimé sur ce phénomène :

*Je sais qu'aux États-Unis, [l'enquête de crédit dans le domaine de l'emploi] est en grosse progression. Vous savez, aux États-Unis, quand vous allez sur Internet, vous pouvez vérifier votre dossier de crédit gratuitement et rapidement sur Yahoo!, sur CNN, sur à peu près tous les grands sites. Donc, C'est une pratique assez répandue et, bon, ici, quand on fait application, on n'a pas à donner notre date de naissance, on n'a pas à donner notre numéro d'assurance sociale tant qu'il n'y a pas d'offre d'emploi qui a été faite. Alors qu'aux États-Unis, c'est différent. Ils demandent beaucoup d'information et avec l'information qu'ils ont, juste au niveau du formulaire d'application pour l'emploi ou au niveau du CV, ils sont en mesure de le vérifier et c'est fait administrativement au niveau de la compagnie, probablement sur Internet.*

---

<sup>115</sup> Experian a répondu à nos questions dans une lettre du 30 janvier 2009.

La pratique de l'enquête de crédit devient donc assez répandue et commune chez nos voisins du Sud. Si tous les intervenants avec qui nous avons discuté s'entendent pour dire que la situation est différente au Canada, on sait que certaines pratiques illégales ou non éthiques existent au Canada. En revanche, si les États-Unis mettent cartes sur table, au Canada, il nous a été très difficile de prouver l'existence de ces enquêtes de crédit non financières même si, apparemment, « le tiers des grandes entreprises font des enquêtes de crédit pour les postes de cadres ou de professionnels » selon « Richard Matte, directeur associé chez Matte Groupe Conseil, spécialiste dans la recherche de cadres intermédiaires et supérieurs »<sup>116</sup>.

Nous avons communiqué avec des firmes qui se spécialisent en enquête pré-emploi. En général, on nous répond que dans leur pratique, la vérification de crédit n'est pas régulière, même occasionnelle. On nous a dit que les cas de figure où l'on va chercher des informations sur le dossier de crédit sont lorsque le poste inclut des responsabilités financières ou l'accès à du matériel coûteux ou des éléments d'inventaire dangereux. On affirme, en outre, que même un commis peut faire l'objet d'une enquête de crédit si son poste comprend certains des aspects mentionnés.

Ainsi, même si la pratique n'est pas répandue, on se rend compte qu'on le fait. Pour ce qui est de la légitimité de l'enquête, il faudrait étudier les cas de plus près, mais si personne ne se plaint de la pratique, aucune étude ne peut être faite. Si les parties n'y voient pas de problème, les cas restent dans l'anonymat.

D'autre part, à TransUnion, comme nous l'avons vu dans notre chapitre sur l'assurance, lorsque nous leur avons posé la question, on s'est contenté de nous dire :

*The use of credit information for employment, tenancy and insurance are permissible purposes under consumer reporting legislation. We are not in a position to comment on whether or not is a common practice to use credit reports in these particular types of decisions; this question would be better answered by the end-users themselves. We can confirm that so long as these organizations have otherwise complied with our membership practices and could confirm that they had a permissible purpose for obtaining credit information, they would be considered for membership by TranUnion.*<sup>117</sup>

---

<sup>116</sup> COUSINEAU, Marie-Ève. « Les enquêtes de crédit avant embauche; Le nez dans vos dettes » in *Magazine Jobboom*, Vol. 7, no. 1, janvier 2006.

<sup>117</sup> TransUnion a répondu à nos questions dans une lettre du 13 janvier 2009.

TransUnion ne fait que confirmer que certains de leurs clients utilisent l'enquête de crédit en emploi. Cependant, ils ne peuvent fournir de données précises sur ce sujet. Comme pour l'assurance ou la location de logement, l'agence semble se satisfaire de s'assurer que la pratique n'est pas clairement illégale pour accepter un membre et lui fournir ses services et produits. La réflexion s'arrête là.

C'est le même genre de discours qu'on retrouve sur le site Internet d'Équifax :

*Une agence de renseignements de crédit peut donner un dossier de crédit que lorsque la demande touche un octroi de crédit, le recouvrement d'une créance, la location d'un appartement, une demande d'emploi ou d'assurance. Puisque votre dossier de crédit ne renferme que de l'information concrète, il est important de vous rappeler que chacune des entreprises qui demandent votre dossier de crédit interprétera ces faits à sa propre manière afin de prendre une décision.<sup>118</sup>*

On devra sans doute tracer une ligne éthique claire et suggérer une législation pour que les agences de crédit s'y plient. Donc, peu d'information sur la pratique réelle du côté des agences.

À Option consommateurs, nous avons eu deux plaintes, en 2007 et en 2008, et une question en 2007 à ce sujet. La première plainte concernait un ancien employeur qui avait conservé l'information de crédit d'une consommatrice. La deuxième était à propos d'une agence de placement qui exigeait l'accès au dossier de crédit de ses clients. Dans tous les cas, nous avons informé les consommateurs de leurs droits et les avons référés à la Commission d'accès à l'information s'ils désiraient porter plainte de manière formelle. Nous ne nous sommes donc pas avancés à faire enquête puisque cette tâche revient à la Commission d'accès à l'information du Québec (CAI). Il n'y a donc pas eu de conclusion à ce sujet et les consommateurs ne nous ont pas contactés pour nous donner l'issue de leur plainte.

À la Commission d'accès à l'information du Québec, on ne tient pas de donnée statistiques sur la nature des plaintes qu'ils reçoivent. Par contre, comme nous l'avons vu dans le chapitre sur l'assurance, on nous a confirmé ceci :

*Bien que la Commission d'accès ne soit pas en mesure de produire des données statistiques eu égard au nombre de plaintes reçues sur un sujet précis, celle-ci a reçu des plaintes de citoyens ayant pour objet la collecte du dossier de crédit ou*

---

<sup>118</sup>[https://www.econsumer.equifax.ca/ca/main?forward=/view/common/template.jsp&body=/view/education/credit\\_ed.jsp#15](https://www.econsumer.equifax.ca/ca/main?forward=/view/common/template.jsp&body=/view/education/credit_ed.jsp#15)

*d'informations sur le dossier de crédit par des compagnies d'assurances, des locateurs, des employeurs et par des bureaux d'avocats.*<sup>119</sup>

La Commission nous a également fourni deux exemples de plaintes reçues en matière d'emploi qu'on trouvera en annexe 3 de ce chapitre. Nous les avons analysés de plus près pour mieux comprendre comment on traite de la pertinence et de la nécessité de connaître le dossier de crédit d'un employé ou d'un candidat.

Dans le premier cas, la pertinence de la collecte du dossier de crédit n'est pas mise en question puisque l'employé faisant objet de l'enquête a accès à des renseignements comptables et bancaires comme le stipule l'article 5 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* qui stipule que « la personne qui recueille des renseignements personnels afin de constituer un dossier sur autrui (...) ne doit recueillir que les renseignements nécessaires à l'objet du dossier ». En revanche, la plainte a toutefois raison d'être puisque la « Commission recommande à l'entreprise d'obtenir un consentement manifeste de la personne concernée dont la preuve lui incombe, respectant les critères de validité énoncés à l'article 4 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, avant de recueillir des renseignements relatifs à son dossier de crédit ». En d'autres mots, on exige de l'entreprise de demander à l'employé la permission d'accéder à son dossier de crédit de manière formelle avant de procéder.

Le deuxième cas est très intéressant. Le plaignant – qui était candidat pour un poste de « débutant en gestion » – s'est vu privé du poste parce qu'il avait refusé de donner accès à son dossier de crédit. A priori, à cause du titre du poste, on pourrait croire que l'employeur était justifié de demander le portrait de solvabilité du plaignant. En revanche, après étude consciencieuse du problème, la Commission a tranché que l'employeur « n'a pas démontré le caractère essentiel et nécessaire de faire une étude de crédit pour le poste de « débutant en gestion », et ce, préalablement à la vérification de ses habiletés à assumer la fonction ». En d'autres mots, l'employeur avait décidé de faire une enquête de crédit à propos de ses postulants avant même de vérifier leurs habiletés et compétences à effectuer efficacement les tâches

---

<sup>119</sup> La Commission d'accès à l'information du Québec a répondu à nos questions dans une lettre du 16 janvier 2009.

afférentes au poste offert.<sup>120</sup> La Commission poursuit en informant que « le besoin de « *bien filtrer le type d'employés que notre organisation souhaite embaucher* » invoqué par l'intimée ne démontre aucunement le caractère nécessaire d'obtenir lesdits renseignements pour un poste en particulier ». Ainsi, la raison n'était pas suffisante pour justifier une enquête de crédit en aval d'une entrevue ou d'une série de tests et d'évaluations qui auraient permis au candidat de « rassurer son éventuel employeur » quant à ses compétences à devenir un excellent « débutant en gestion ».

Du côté du Office of the Information and Privacy Commissioner (OIPC) de l'Alberta, on a reçu un total de quatre plaintes concernant la collecte d'informations sur le crédit dans le cadre de l'emploi. Dans une de celles-ci, on présente la situation ainsi : « Complainant applied for Admin. Assistant/ Receptionist position with software company. Authorized organization to obtain a credit report; however, subsequently complained that collection of credit report not reasonable under the circumstances ». Ainsi, la personne ayant fait la plainte – une postulante pour un emploi d'assistant administratif, ou réceptionniste – l'a fait après coup, estimant qu'on lui avait demandé l'accès à son dossier de crédit sans justification raisonnable. Dans sa décision, l'OIPC a reconnu que :

- *There are less intrusive and more effective means to assess the Complainant's ability to manage petty cash, including contacting her previous employers;*
- *Complainant had not yet applied for a corporate credit card, and so the information was not required at this stage to minimize the possibility of fraud; and,*
- *Less intrusive and more effective means to validate the Complainant's employment history.*

On reconnaîtra que l'OIPC, comme nos experts, suggère qu'il y a de meilleurs moyens d'évaluer la capacité de gestion et d'organisation d'un candidat. Il y a d'autant plus de moyens plus efficaces d'établir le parcours professionnel d'un individu.<sup>121</sup> De plus, l'OIPC a conclu

---

<sup>120</sup> Dans cet exemple, l'intimée exigeait l'accès au dossier de crédit de manière systématique à tous ses postulants, pratique condamnée par nos experts, et, d'une certaine manière par la définition de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

<sup>121</sup> Nos experts suggéreraient, entre autres, l'entrevue dirigée des anciens employeurs et collègues. C'est une façon très efficace de mieux connaître le parcours d'un candidat, mais, cela donne l'occasion de vérifier certaines compétences et « savoir être » en milieu de travail.



qu'étant donné la définition du poste (pas de cartes de crédit d'entreprise), il y avait peu de risques de fraude.

Dans deux autres des cas, la plainte concernait un employeur d'une boutique de vêtements qui exigeait l'accès au dossier de crédit de candidats pour le poste de « sales associate », de commis vendeur, donc. Dans les deux cas, l'OIPC aboutit à une conclusion similaire :

*Collection of credit report not reasonable; no direct relationship between the duties and responsibilities of the Sales Associate position and the collection of personal credit information. No evidence that the collection had been effective in reducing incidents of in-store theft and/or fraud. Organization ceased collection.*

En d'autres mots, l'OIPC trouve que l'employeur n'avait pas besoin de connaître le dossier de crédit d'un potentiel commis vendeur parce que ce document n'a aucun lien avec les tâches afférentes au poste. En effet, on doute fort qu'un commis dans une boutique de vêtement soit appelé à gérer et manipuler de grandes sommes d'argent. On ajoute que le dossier de crédit n'est pas éprouvé comme document permettant la prévention de la fraude.

Encore dans le domaine de la vente de détail, l'OIPC a aussi reçu la plainte suivante :

« Complainant alleges retail sports store collected credit report as part of recruitment process (position of Manager) in contravention of PIPA. Credit report collected after conditional offer of employment made ». Dans ce cas-ci, on a demandé l'accès au dossier de crédit d'un candidat pour le poste de gérant d'une boutique après lui avoir fait une offre formelle d'emploi conditionnelle. Finalement, après étude du dossier, l'OIPC a conclu que la demande était justifiée, émettant toutefois certaines réserves : « However,[we are] not persuaded there is a correlation between an individual's ability to manage his or her own finances and an ability to do so on behalf of an organization ». Ainsi, l'OIPC de l'Alberta ne voit pas de corrélation patente entre la capacité de gérer ses propres finances et celles d'une organisation.

Fait surprenant : les quatre plaintes proviennent du domaine du commerce de détail. Sans pour autant affirmer que ce que la corrélation que nous voyons est sans équivoque, cette situation nous fait penser à un passage du fameux article de Marie-Ève Cousineau, « Les enquêtes de crédit avant embauche; Le nez dans vos dettes » (Cousineau, *Jobboom*, janvier 2006) :

*[Dans] le cadre d'un programme de sécurité obligatoire visant à prévenir la fraude [dans le commerce de détail], MasterCard et Visa demandent aux commerçants de vérifier les antécédents des employés ou des futurs employés ayant accès à des numéros de cartes de crédit. Cette investigation peut prendre la forme d'une vérification des antécédents judiciaires ou du dossier de crédit, par exemple.*

Ainsi, si MasterCard et Visa demandent aux employeurs du commerce de détail d'effectuer une enquête sur tous les employés et les postulants, il n'est pas surprenant qu'il y ait des plaintes en matière de collecte abusive d'informations personnelles.

Dans le même article, on avance qu'une autre entreprise canadienne fait des enquêtes de crédit systématique à propos de ses postulants :

*Chez Samson Bélair/Deloitte & Touche, un cabinet de services dans les domaines de la certification, de la fiscalité, de la consultation et des conseils financiers, on vérifie les références auprès des anciens employeurs, les diplômes, les antécédents judiciaires et le crédit de tous les candidats à l'embauche. « Personne ne se soustrait à ce processus, dit Luc Vagneux, directeur principal des ressources humaines. Mais une bonne cote de crédit n'est pas une condition sine qua non pour travailler chez nous. »*

Cette affirmation nous a profondément surpris. Qu'une firme aussi importante que celle de Samson Bélair/Deloitte & Touche confirme cette pratique en soi profondément contre l'éthique et la loi nous semblait fort étrange. Nous avons donc appelé le bureau des ressources humaines de Montréal pour confirmer ou infirmer cette pratique. La personne qui nous a répondu était désemparée par le passage de cet article. Elle nous a dit que les politiques de ressources humaines de Samson Bélair/Deloitte & Touche sont strictement confidentielles et qu'elle ne connaissait pas de Luc Vagneux. Nous avons fait une brève recherche à propos de monsieur Luc Vagneux et celui-ci travaille bien pour Samson Bélair/Deloitte & Touche, à New York, ce qui expliquerait la situation si M. Vagneux parlait des pratiques américaines – qu'on sait maintenant beaucoup plus laxistes qu'au Canada. Nous avons contacté le magazine pour pouvoir parler à Mme Cousineau, mais, au moment d'écrire ces lignes, nous n'avons pas réussi à la joindre.

Finalement, la pratique de l'enquête de crédit en emploi au Canada est un phénomène encore obscur. Nous ne manquons pas de suggérer un peu plus de transparence par rapport à la pratique. En effet, puisque ni les agences de renseignement, ni les employeurs n'acceptent de donner des informations sur la pratique réelle, on ne peut que se fier sur des on-dit et une poignée

de plaintes qui sont probablement une infime partie des pratiques réelles. De plus, Me Pineau de la CSN nous explique que l'enquête de crédit à l'emploi est un sujet difficile à cerner, surtout lorsqu'on tente de comprendre, régir et encadrer le phénomène :

*[Que] ce soit une enquête de crédit ou un examen médical, des renseignements à caractère personnel sur l'état de santé, le problème est toujours le même, c'est le dilemme du salarié qui demande un emploi. C'est-à-dire que, soit, il estime que c'est une question inappropriée, qui dépasse ce que l'employeur devrait savoir, et là il a le choix : soit il refuse d'y répondre et il peut très bien s'attendre, à ce moment-là, qu'il n'aura pas l'emploi, soit il y répond et, comme de fait, ce qu'il prévoyait arrive, c'est-à-dire qu'il n'aura pas l'emploi à cause des informations qu'il a données. Ça, c'est particulièrement vrai au niveau de l'état de santé. Par exemple, aller révéler qu'on a fait une dépression, ce n'est franchement pas une carte de visite et le salarié qui révèle cela va souvent se ramasser à ne pas avoir l'emploi ou il ne le révélera pas et si l'employeur l'apprend quelques années plus tard, alors là, il va le congédier pour avoir fait une fausse déclaration à l'embauche. Alors, c'est un problème et, évidemment la question de l'enquête de crédit pose ce même problème-là. C'est-à-dire, qu'est-ce qu'un salarié peut faire, même s'il estime que ce n'est pas justifié, la demande d'avoir un portrait de solvabilité en ce qui le concerne ? Bien, il pourrait toujours éventuellement s'adresser à la Commission d'accès à l'information, mais on sait qu'elle n'a pas de pouvoir de réintégration ou d'ordonnance d'embauche d'un salarié qui n'aurait pas obtenu l'emploi. En plus, comment aller démontrer que c'est pour cette raison-là qu'on n'a pas obtenu l'emploi ?*

Comme la Commission d'accès à l'information n'a pas de pouvoir d'ordonnance, même si on décide de se plaindre, on n'aura pas plus obtenu le poste tant désiré ou réintégré ses fonctions si le problème amène à un congédiement. Il faut le faire pour la justice, sinon il faut contracter les services d'un avocat et poursuivre l'employeur, ce qui n'est pas une mince affaire.

Me Pineau nous apportait une solution très intéressante :

*[La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse], dans le cas des renseignements médicaux, avait une formule « magique ». Malheureusement, elle n'est pas appliquée, mais une formule qui consistait à dire : Lorsque vous engagez quelqu'un, vous devriez l'embaucher formellement, lui donner une promesse d'embauche, sous réserve des réponses qu'il donnera sur le questionnaire médical ou sous réserve de l'examen médical qu'il passera, de sorte à s'assurer qu'on puisse distinguer pourquoi la personne n'a pas obtenu l'emploi. Donc, faire une espèce d'embauche en deux étapes : d'abord, les qualifications, la capacité, l'entrevue, tout cela, et séparer tout ce qui est, dans le fond, obtention de renseignements à caractère personnel, notamment médical, mais là ça pourrait être l'enquête de crédit pour être certain que qu'est-ce qui emporte le morceau*

*c'est ces réponses-là plutôt que les qualités de la personne, ses aptitudes à l'emploi, et tout, là. (...)*

En outre, dans le document de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPJ) dont Me Pineau fait allusion, *Les examens médicaux en emploi*,<sup>122</sup> on pousse plus loin le raisonnement :

*Même si la preuve qu'il y a eu discrimination dans l'embauche se fonde sur des éléments factuels qui se sont produits lors du processus de sélection des candidats, l'article 16 de la Charte ne sanctionne que le résultat de ce processus : le refus d'embauche discriminatoire. (Carpentier, 1998, p. 19)*

Ainsi, il est très difficile de prouver que l'employeur encourage des pratiques discriminatoires. En revanche, la pratique systématique de cueillette d'informations personnelles comme l'état de santé ou le dossier de crédit du candidat est clairement condamnée :

*L'article 18.1 de la Charte est par contre une disposition qui vise en soi une situation antérieure à la décision d'embaucher :*

« 18.1 Nul ne peut, dans un formulaire de demande d'emploi ou lors d'une entrevue relative à un emploi, requérir d'une personne des renseignements sur les motifs visés dans l'article 10 sauf si ces renseignements sont utiles à l'application de l'article 20 ou à l'application d'un programme d'accès à l'égalité existant au moment de la demande. »

*Il serait donc contraire à la Charte de faire remplir à des candidats, préalablement à l'embauche, des formulaires dans lesquels ils devraient donner toutes sortes de renseignements relatifs à leur état de santé.*

Dans le cas où on voudrait examiner le dossier de crédit, si on obligeait les employeurs à faire une offre d'emploi préalable à l'enquête, il serait beaucoup plus facile de régir et de contrôler la pratique :

*Toutefois, après s'être assuré des qualifications d'un candidat, un employeur peut, avant de prendre la décision de l'embaucher, lui demander de subir un examen médical afin de vérifier s'il n'existe pas d'empêchement d'ordre médical à l'exécution de l'emploi. Cette offre demeure toutefois conditionnelle aux résultats dudit examen. Une telle procédure de recrutement s'impose afin d'éviter que l'employeur ne se serve de toutes sortes de renseignements relatifs à l'état de santé des divers candidats répondants, par ailleurs, aux exigences de l'emploi, pour pouvoir porter son choix sur celui qui serait le plus en santé.*

---

<sup>122</sup> CARPENTIER, Daniel, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPJ). *Les Examens médicaux en emploi*, juin 1998, 39 pages, disponible sur Internet à <http://www.cdpcj.qc.ca/fr/publications/docs/exmed.pdf>

Cette « formule magique », comme le dit Me Pineau, est toute simple et permettrait, d'une certaine façon, de prouver si l'enquête de crédit a été un motif justifié ou abusif pour refuser d'employer un candidat en particulier comme elle peut le faire pour l'examen médical. Par contre, Me Pineau ajoute un bémol à cette formule :

*[Cette formule], qui est recommandée par la Commission des droits en matière d'embauche pour les renseignements médicaux – mais qui n'est pas appliquée, je pense, en tout cas, pas par la plupart des employeurs – est quand même une formule qui me semble intéressante. (...) Il faudrait obliger les employeurs à fonctionner de la sorte évidemment parce qu'on a beau dire, ça ne se fait pas, je pense.*

En effet, même si la « formule magique » mise de l'avant par la CDPJ est une merveilleuse façon de prévenir la discrimination et le non respect du droit à la vie privée, si la pratique demeure volontaire, il est fort à parier que ce ne sont pas toutes les entreprises et organisations qui la respecteront. Ainsi, comme Me Pineau, nous pensons qu'il faudrait que cette pratique fasse partie de la loi, autant canadienne que québécoise. Ainsi, la pratique serait non seulement régie de manière plus serrée, mais les plaintes des victimes seraient plus faciles à faire valoir. Évidemment, il y aura toujours à évaluer un par un la nécessité de la collecte.

En outre, nous estimons qu'il existe effectivement un manque d'éducation par rapport aux ressources humaines dans les entreprises et qu'une formation des employeurs serait probablement une façon de prévenir l'utilisation d'informations personnelles quand certaines questions bien formulées en entrevue ou des questions de mise en situation dans un test d'habileté intellectuelle pourrait aider les employeurs à évaluer des compétences comme l'organisation et la planification du travail.

En définitive, un dossier de crédit n'est pas la panacée, un employeur ne pourra jamais voir dans ce document si son candidat est fiable ou malhonnête, encore moins s'il est vaillant. Après tout, choisir un employé, c'est trouver quelqu'un qui cadre bien avec une équipe, qui a de l'expérience et qui est consciencieux. Ces aspects essentiels caractéristiques de la perle rare ne se trouvent pas dans un portrait de solvabilité.

## IV – CHEZ LES PROPRIÉTAIRES DE LOGEMENT

---

### 4.1 LE CONTEXTE

En matière de discours diamétralement opposé, on ne peut pas avoir meilleur exemple de ce qui se dit concernant l'enquête de crédit pour la location d'un logement. Du moins, la problématique a au moins le mérite d'être connue et mise au jour sans cachotteries, ce qui nous permet de faire un portrait clair de la situation et fort probablement de proposer certaines marches à suivre.

La couverture médiatique met souvent en lumière cette querelle apparemment irréconciliable entre proprios et locataires. Nous avons choisi ici deux exemples tout à fait représentatifs du genre de discours qu'on entend dans les média. Avec l'article « Charriage ! »<sup>123</sup>, Pierre Gravel caricature comment les deux parties – à savoir les propriétaires et les locataires – se sentent lésés dans cette affaire :

*Pour les [propriétaires], les limites fixées sont intolérables parce qu'elles nient leur droit légitime de s'enquérir de la solvabilité de locataires éventuels. Avec pour seules données, le nom, l'adresse actuelle, celui du présent propriétaire et la date de naissance, déplorent-ils, pas possible d'évaluer le degré de confiance qu'il convient d'accorder à un inconnu auquel on confiera, peut-être pour longtemps, la jouissance de l'appartement convoité. D'où la nécessité de connaître le nom de son employeur, le dossier de crédit, le statut familial et d'autres données permettant de savoir à qui on a à faire.*

*Peut-être bien. Sauf que rien n'assure que les renseignements souhaités ne serviraient pas en bout de ligne de prétextes à une discrimination dans une société où la Charte des droits est le fondement même de son fonctionnement harmonieux. Et que rien ne permet d'affirmer qu'un "mauvais payeur" en matière de crédit ou encore qu'un assisté social n'aurait pas à coeur de garder les siens à l'abri en payant scrupuleusement son loyer. Alors quand on voit des propriétaires soutenir sans rire, dans une lettre au président Bush, que la loi en question les priverait des moyens de combattre le terrorisme en les forçant à louer à n'importe qui, on peut se demander qui a envie de se moquer de qui...*

*À l'inverse, les défenseurs des locataires n'aident pas leur cause en criant au meurtre parce qu'on demande leur date de naissance – un renseignement tout à fait confidentiel, évidemment! – et le nom de*

---

<sup>123</sup> GRAVEL, Pierre. « Charriage ! », *La Presse, Forum*, 26 novembre 2001, p. A12.

*l'employeur pour faire une enquête de crédit qui ait un peu de sens. Sans parler de ce lien pas évident entre l'insuffisance de logements sociaux appartenant à l'État et l'interdiction pour des propriétaires de choisir à qui ils loueront un appartement.*

Évidemment, l'auteur de cet article pousse le portrait à l'extrême, mais il faut tout de même identifier ici l'enjeu de la discorde. En effet, d'un côté, les propriétaires tentent de s'outiller pour pouvoir choisir des locataires respectueux des lieux et qui payeront leur loyer, et de l'autre, les locataires devraient pouvoir se prémunir de leur droit à un toit sans avoir à faire étal de l'ensemble de leur vie privée, d'autant plus que certaines informations parfois demandées par les proprios n'ont rien à voir avec le logement.

Un autre entrefilet du journal *Le Soleil*<sup>124</sup> illustre fort bien comment les deux parties semblent irréconciliables :

*Le numéro d'assurance sociale ne fait pas partie des renseignements qu'un propriétaire peut exiger de son futur locataire, statue la Commission d'accès à l'information. Dans une décision rendue le 24 avril, la Commission recommande en outre à une entreprise montréalaise de cesser de recueillir le numéro de permis de conduire et la photo de ses locataires. Elle reconnaît toutefois qu'il peut être nécessaire d'appeler l'employeur, l'ancien propriétaire ou la banque d'un locataire pour vérifier sa capacité de payer. De plus, la signature d'un endosseur peut être nécessaire si un étudiant, un immigrant de fraîche date ou une personne s'étant récemment séparée de son conjoint n'a pas de référence de location. Tant les regroupements de locataires que les associations de propriétaires sont mécontents de la position de la Commission. Les uns voient mal comment vérifier un dossier de crédit sans numéro d'assurance sociale, alors que les autres refusent toute autre exigence que le nom, l'adresse et le numéro de téléphone. Quant à la Commission des droits de la personne, elle se réjouit de la décision.*

À positions absolument contraires, on se demande s'il y a possibilité de couper la poire en deux, ou mieux encore, de trouver un modus operandi qui fonctionne, qui reste éthique et qui respecte les droits de toutes les parties impliquées. Pour réussir à répondre à cette question, on explorera d'abord le point de vue des deux parties, ensuite on tentera de trouver une solution intéressante et fonctionnelle.

---

<sup>124</sup> « Le NAS confidentiel », *Le Soleil*, 3 mai 1996, p. A8.

## 4.2 LE POINT DE VUE DES INTERVENANTS

### 4.2.1 Du côté de la Corporation des propriétaires immobiliers du Québec

Hans Brouillette, responsable des communications pour la CORPIQ nous a accordé une entrevue le 27 novembre 2008. La corporation a pour mandat « d'offrir des services aux propriétaires de logements privés du Québec, donc des services d'information, des services d'économies<sup>125</sup> et également des services de défense des droits des propriétaires ». Il affiche clairement ses couleurs. À la question « Se sert-on systématiquement des enquêtes de crédit lorsqu'on est propriétaire locateur ? », M. Brouillette nous répond ceci :

*Malheureusement, pas suffisamment. (...) je vous dirais qu'il y a quand même une bonne proportion de nos membres qui utilisent ces services-là, mais on souhaite évidemment que les propriétaires – que tous les propriétaires – fassent l'usage de ces services-là pour s'assurer de bien connaître la personne à qui ils vont louer le logement avant de signer un bail.*

Ainsi, selon M. Brouillette, l'enquête de crédit n'est pas systématique, mais elle devrait l'être. Il poursuit en disant : « C'est important, je dirais même que c'est très important d'avoir [l'information contenue dans un dossier de crédit] pour les propriétaires ». La corporation estime que ces informations sont de prime importance pour se protéger de la fraude, de valider l'identité d'un locataire potentiel et d'éviter des problèmes de non-paiement :

*On sait qu'il y a beaucoup de fraudes, on sait qu'il y a beaucoup de gens qui utilisent de fausses identités également. Alors, on est dans un monde où, de plus en plus, la prudence est de mise (...) On ne parle pas d'acheter une télévision, on parle d'une personne qui va habiter dans votre immeuble, avec qui vous allez avoir un contrat et que vous ne pourrez pas mettre dehors du jour au lendemain s'il ne paye pas le loyer. Les implications étant tellement grandes, il faut effectivement que les contrôles soient resserrés pour maximiser l'information dont le propriétaire dispose au moment de signer un bail avec un inconnu.*

---

<sup>125</sup> On parle ici de rabais sur des produits et services utiles aux propriétaires. Les matériaux de construction sont un excellent exemple.



On essaie donc de se protéger du mieux qu'on le connaisse, entreprise en soi louable. En revanche, nous voulions quand même savoir s'il serait possible, selon la CORPIQ, d'utiliser d'autres outils pour arriver aux mêmes fins. On nous a répondu que « c'est sûr qu'il y a d'autres choses qui peuvent être faites, il y a d'autres informations qui peuvent être obtenues. On peut consulter l'ancien propriétaire par exemple. On peut aller voir des gens qui connaissent cet individu-là ». Or, on estime que ceci ne suffit pas :

*Par contre, il faut bien comprendre ici qu'au même titre qu'un individu qui paie mensuellement des factures d'Hydro Québec, d'électricité, de Bell ou son compte dans un magasin de détail, le propriétaire doit connaître les habitudes de paiement du locataire. Donc, on doit s'assurer que cette personne-là, dans les paiements qu'il a fait mensuellement, elle a l'habitude de payer son montant au complet ou régulièrement parce que le loyer c'est effectivement un paiement mensuel. Donc, c'est dans le même ordre d'idée, on doit s'assurer que les habitudes de paiement sont respectées et malheureusement, si on ne fait que se fier à la parole de certaines personnes sans aller voir un dossier de crédit, bien on passe à côté de l'essentiel de l'information.*

De ce fait, aux dires de M. Brouillette, on considère que l'enquête de crédit est essentielle car c'est elle qui prouve si quelqu'un fait ses paiements mensuels. On encourage aussi les propriétaires à faire inscrire les jugements de la Régie du logement dans le dossier de crédit des locataires en défaut de paiement :

*[À] partir du moment où le locataire ne paie pas son loyer, s'il y a effectivement un jugement qui est obtenu devant la Régie de logement, donc un jugement du tribunal, bien ça devient une information pertinente au dossier de crédit du locataire (...) Donc, ça devient un montant dû, des mauvaises créances et ça fait l'objet d'un jugement donc, oui, l'information peut – et on le recommande fortement – être communiquée aux sociétés de crédit pour qu'on puisse l'ajouter au dossier de la personne en question (...).*

On ne recommande pas, par contre, d'enregistrer le paiement du loyer à tous les mois, au même titre que le fait une compagnie de crédit ou une banque, par exemple :

*Bien non, d'abord, premièrement, ce n'est pas vraiment possible de collecter cette information-là et même si ce l'était, on ne peut pas qualifier l'information qui nous est envoyée par un propriétaire en disant : « Ce propriétaire-là a raison et le locataire a tort ». Ce qui est différent lorsqu'on obtient un jugement de la Régie du logement, alors là, il n'y a*

*pas de doute, il y a vraiment une faute, il y a une mauvaise créance et ça peut être inscrit au dossier.*

On ne pousse donc pas la pratique à ce point, mais on fait véritablement confiance à l'information que le dossier de crédit contient. On le voit comme un outil fiable et utile. On croit que l'enquête de crédit préalable à la location réduit les risques de non-paiement. :

*En fait, oui, on peut réduire les risques que représente un locataire qui a un mauvais profil de payeur, un mauvais profil de paiement, en connaissant son passé ou ses habitudes de paiement. Donc, le propriétaire, connaissant le risque que ça représente, pourrait refuser un locataire sur la base, notamment, des informations qui proviennent de son dossier de crédit ou de d'autres informations, pourrait refuser la location en considérant que le risque est trop important et que la capacité de payer du locataire n'a pas été montrée adéquatement.*

Donc, selon M. Brouillette, la CORPIQ recommande de consulter le dossier de crédit des candidats parce que ce dernier fait foi de la qualité de payeur des postulants. Or, on affirme aussi que, quoique les enquêtes de crédit à la location soient en recrudescence, les cas de non-paiement le sont aussi :

*En fait, des enquêtes de crédit, il y en a effectivement de plus en plus, mais il y a aussi de plus en plus de cas de non-paiement de loyer au Québec. Donc, pour nous, même si on voit que peut-être qu'il y a de plus en plus de propriétaires qui sont conscientisés à l'importance de faire une enquête [de crédit] ça n'empêche pas les statistiques d'augmenter, donc, la fréquence du non-paiement de loyer, l'ampleur des montants va en augmentant d'année en année. Alors pour nous, c'est important que les gens fassent des enquêtes de plus en plus.*

M. Brouillette voit ce phénomène comme une preuve qu'il faut être d'autant plus vigilant en choisissant son locataire. Il estime qu'il faut avoir le plus d'information possible sur le candidat et ne pas se fier aux apparences qui peuvent parfois être trompeuses :

*Il y a des fraudeurs qui réussissent à se faire passer pour des gens biens et, à l'inverse, des gens qui peuvent nous apparaître louches, mais, dans les faits sont des gens qui ont de très bons dossiers et qui ne représentent aucun ou très peu de risques. Alors, c'est important que les propriétaires ne se fient pas sur leurs impressions, mais qu'ils aillent se baser sur une*

*information précise, documentée pour déterminer si une personne est apte à payer son loyer sur une base régulière.*

En d'autres mots, la CORPIQ perçoit l'enquête de crédit comme un outil pratique, simple et objectif qui permet aux propriétaires de choisir un locataire de qualité et de réduire les risques de fraudes ou de non-paiement.

En matière de protection du droit à la vie privée, on considère que l'enquête de crédit n'envahit pas trop l'espace personnel :

*Pour ce qui est de l'information qui est demandée, c'est de l'information de base. Donc, ça ne nous apparaît pas être une contrainte. En ce qui a trait à l'information qu'on pourrait qualifier de personnelle, les renseignements personnels du locataire sont vraiment des informations de base, là, qui sont demandées et toujours, évidemment avec son consentement.*

Ainsi, pour la CORPIQ, le portrait de solvabilité donne accès à de « l'information de base ». À ce sujet, on estime que le dossier de crédit donne de l'information plus complète qu'un simple score : « je vous dirais que c'est le dossier comme tel [que nous recommandons d'utiliser] ». En outre, la CORPIQ rappelle à ses membres de confirmer l'identité du postulant en suggérant « qu'une fois que la demande de location est complétée, que l'information est là, qu'on puisse valider, qu'on puisse tout simplement, avec présentation d'une pièce d'identité avec photo, voir si l'information qui a été complétée sur le formulaire concorde avec ce qu'on peut voir sur une carte d'identité ». De plus, ils savent qu'il faut demander le consentement de l'individu pour pouvoir consulter le dossier de crédit de ce dernier. On peut d'ailleurs voir une copie du formulaire d'autorisation proposé par la CORPIQ en annexe 4.

Pour résumer l'opinion de la CORPIQ, l'enquête de crédit est un outil essentiel qui permet aux propriétaires de distinguer le bon du mauvais locataire de manière objective. On considère que l'information contenue dans un dossier de crédit permet de prévoir si un individu fera ses paiements de loyer mensuels de manière assidue, mais aussi de confirmer l'identité de cet individu. On encourage donc que la pratique soit systématique.

Opinion qui, comme nous le verrons maintenant est diamétralement contraire à celle du Regroupement des comités logements et associations de locataires du Québec (RCLALQ), que nous étudierons maintenant de plus près.

#### ***4.2.2 Le point de vue du Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ)***

Le RCLALQ a pour mandat de défendre les droits des locataires et de promouvoir le droit au logement. Le regroupement est le porte-parole politique des locataires et s'est donné comme mission de faire « de la formation, de l'information, de la diffusion du contenu juridique, politique et social lié au logement locatif et également des rencontres de lobbying et des manifestations dans la rue ». Madame France Émond a répondu à nos questions dans le cadre d'une entrevue qui a eu lieu le 15 décembre 2008.

À propos de la pratique systématique de l'enquête de crédit en matière de logement, comme à la CORPIQ, on pense que ça n'est pas généralisé : « Je dirais que non. Je pense aussi que les propriétaires qui sont membres des grandes agences, les corporations de propriétaires s'en servent probablement plus systématiquement que les petits propriétaires, soit les propriétaires occupants ou les propriétaires de 2 ou 3 petits immeubles ». Ainsi, nos deux intervenants s'entendent sur le contexte réel de la pratique. C'est ici que les similitudes s'arrêtent. La position du RCLALQ est sans équivoque lorsqu'on parle d'enquête préalable à la location d'un logement : « À propos de l'enquête de crédit, nous on pense que ça devrait tout simplement être interdit. L'interdiction d'enquête de crédit serait une bonne solution en ce qui concerne la location de logement ».

En réalité, on estime que le dossier de crédit ne prouve en rien la capacité d'un individu de payer un loyer :

*En fait, c'est que [l'enquête de crédit] ne vérifie pas la capacité de payer le loyer. [Si] la personne a un bon ou un mauvais crédit, ça ne vérifie [la capacité de payer un loyer à temps] en rien, car le paiement du loyer n'est pas dans le dossier de crédit. (...) Mais on pourrait même penser, à la limite, que les gens qui n'ont pas beaucoup d'argent, ce qu'ils payent en*

*premier, c'est leur loyer. Donc, ils pourraient avoir un très mauvais dossier de crédit, mais de payer, d'avoir de très bonnes habitudes au niveau [du paiement de loyer]. Donc, ça ne répond pas aux objectifs que le propriétaire devrait avoir.*

En effet, le paiement de loyer n'est pas enregistré au dossier de crédit au même titre que le paiement d'une hypothèque ou d'une carte de crédit. Mme Émond pense en outre que les propriétaires savent que le dossier de crédit ne montre pas la capacité à payer. Lorsque nous lui avons demandé si elle pensait que le propriétaire se sert à tort d'un outil qu'il comprend mal, elle nous a répondu :

*Je pense qu'il comprend très bien ce qu'est un dossier de crédit, c'est que [les propriétaires] s'en servent de la mauvaise façon. Parce que, entre vous et moi, admettons que, moi, j'ai une carte de crédit d'un grand magasin quelconque, et que j'arrive à la fin du mois, et que je n'ai pas beaucoup d'argent, et que je paye mon loyer, et que je ne paye pas ma carte de crédit. Je vais obtenir un dossier de crédit dans lequel je n'aurai pas une bonne cote, mais ça n'a rien à voir avec ma capacité de payer mon loyer et surtout pas [à voir] avec mon habitude de paiement.*

Ainsi, elle estime que le propriétaire sait que cet outil ne veut rien dire. Elle croit même que l'enquête de crédit est un outil de discrimination. Si M. Brouillette de la CORPIQ voyait l'enquête de crédit comme un moyen de ne pas baser son choix sur des apparences, Mme Émond en pense tout le contraire :

*Moi, j'ai souvent l'impression qu'on ne les demande pas systématiquement [le dossier de crédit]. C'est-à-dire, si vous vous présentez pour louer un logement avec un veston, cravate et un portable dans la main, on risque de moins vous poser de questions parce qu'on va évaluer votre capacité de payer à vos apparences. J'ai souvent l'impression que ce qu'on cherche à savoir avec un dossier, c'est qu'on cherche à se donner une raison pour ne pas louer le logement à quelqu'un. Donc, ça devient un prétexte.*

Ainsi, selon Mme Émond, l'enquête de crédit permet de discriminer par un autre moyen :

*En fait, c'est parce qu'il y a eu des campagnes qui ont été faites sur la discrimination qui ont eu un certain succès. Donc, comme on autorise les propriétaires à vérifier la capacité de payer pour le logement, c'est devenu facile d'utiliser cela pour discriminer à la place de : « Bien, vous*

*avez vraiment l'air d'être pauvre, donc, je ne vous prends pas ». On ne peut pas dire ça à un locataire donc on utilise le dossier de crédit.*

Ainsi, en d'autres mots Mme Émond pense que l'enquête de crédit, « c'est pour les propriétaires de pouvoir faire indirectement, ce que la loi interdit directement. ». On s'inquiète aussi du « message contradictoire » des corporations envers leurs membres :

*Si vous demandez le numéro d'assurance sociale, vous devez obtenir le consentement. Je pense qu'ils leurs donnent l'heure juste et dans ce sens-là, ils ont des règlements internes et ils avisent leurs membres. Mais, dans un autre côté, ils les incitent à aller chercher le plus de données précises sur le locataire. Donc le message est légèrement contradictoire. D'un côté, on leur dit : « Le numéro d'assurance sociale n'est pas nécessaire pour louer un logement » par exemple. Et, en même temps, on leur dit : « Si vous regardez sur votre formulaire [pour les locataires potentiels], vous devez obtenir le consentement ». On n'offre pas de l'enlever du formulaire.*

Mme Émond « pense qu'on obtient toutes sortes de renseignements qui sont non nécessaires et, en plus, [a] souvent des craintes que ces informations-là soient partagées ».

Le processus de location actuel permet la discrimination selon le RCLALQ et on suggère que les principes devraient changer. Mme Émond propose les deux principes de base d'un système équitable selon le RCLALQ : « Nous, d'abord, on pense que ça devrait être premier arrivé premier servi. Ça c'est la première règle et la deuxième, c'est qu'on devrait regarder quelles sont les dispositions qui sont nécessaires à la signature d'un contrat dans ce cas-là : c'est le nom, l'adresse et le numéro de téléphone ». Ces principes se basent sur le fait que le bail est un contrat et que les deux parties qui le signent sont tenus de l'honorer sinon, on a affaire à un bris de contrat, chose qui peut être légalement prouvée et réglée :

*De toutes façons, au contrat de louage, il y a des obligations, comme le locataire est obligé de payer le loyer le premier de chaque mois, c'est déjà prévu dans le contrat. Si le locataire a un retard fréquent, le propriétaire peut résilier le bail. Si après 3 semaines, le paiement de loyer n'a pas été fait, le bail peut être résilié. Donc, on n'a pas à présumer de la mauvaise foi d'un locataire ou d'une locataire pour signer un contrat comme on ne présume jamais de la mauvaise foi d'un propriétaire quant à l'exécution de ses propres obligations.*

Ainsi, on n'aurait pas à demander toutes ces informations puisque les propriétaires ont des recours en cas de non-paiement, à savoir, la Régie du logement du Québec. À ce sujet, Mme Émond estime « que la location des logements doit être encadrée par la Régie du logement », plus précisément :

*Les locataires qui sont en recherche de logement et qui se voient, soit discriminés, soit encore qu'il y a trop de renseignements pris, doivent porter plainte, soit à la Commission d'accès à l'information, soit à la Commission des droits de la personne. C'est un ou l'autre, parce que pour le moment, on ne peut pas porter plainte à la Régie du logement avant d'avoir un bail. La Régie du logement entre en action lorsqu'un bail est signé. Alors, ça fait partie de nos revendications de demander que la location soit encadrée juridiquement par l'instance qui devrait l'encadrer, à savoir, la Régie du logement.*

En effet, la Régie n'entre en compte qu'au moment de la signature du bail, ce n'est pas elle qui s'occupe des plaintes en matière de pratiques abusives en matière de choix de locataire. En revanche, le RCLALQ croit que la Régie est la meilleure instance pour régler et réguler le processus de sélection d'un locataire. D'ici là, Mme Émond recommande un certain nombre de choses aux individus à la recherche d'un loyer et qui ne souhaiteraient pas qu'on envahisse leur vie privée :

*Vous pouvez soit avoir une lettre disant que vous payez ou encore donner le nom de votre propriétaire si vous avez une bonne entente ou encore avoir des reçus, mais on sait que les reçus, les gens payent par chèque (...) et, avec un chèque, le propriétaire ne veut pas donner de reçu car c'est le reçu en tant que tel, le chèque. Mais une fois qu'il est encaissé le locataire n'a pas de preuve qu'il a déjà payé. Donc, nous, on dit qu'il faut avoir ses reçus, (...) c'est la meilleure façon de prouver la capacité de paiement et de dire ensuite que les renseignements, on ne les autorise pas parce qu'on a prouvé la capacité de payer.*

Pour le RCLALQ, les propriétaires se servent généralement de l'enquête de crédit pour pouvoir discriminer en se servant de l'excuse de chercher à savoir si quelqu'un a la capacité de payer le loyer. On trouve que l'enquête de crédit devrait être interdite et que le modus operandi à privilégier est le « premier arrivé, premier servi » puisque le bail est encadré par la loi et les contingences d'un contrat, donc les individus lésés ont des

recours. En outre, on souhaiterait que, au Québec, la Régie du logement s'occupe de régler et réguler le processus de sélection.

Les points de vue de ces deux intervenants sont tellement contraires que nous tenterons maintenant de voir ce que la loi prévoit et ce que les experts en pensent, question de faire la part des choses. Il est fort à parier qu'il y a des moyens de régler le désaccord sans brimer les droits des propriétaires ni ceux des locataires.

#### 4.3 LA PRATIQUE

Aux États-Unis, ça fait maintenant plus de trente ans que le dossier de crédit est utilisé pour la sélection des locataires. Plus encore, il existe une pratique fort commune aux États-Unis qui s'appelle le « tenant-screening report ». Ce rapport est constitué d'une série d'informations sur certains locataires qu'on pourrait apparenter à une « liste noire ». Dans son article « Tenant screening thirty years later: A statutory proposal to protect public records »<sup>126</sup>, Rudy Kleysteuber, critique le processus de sélection des locataires et comment, la pratique devient, non seulement de plus en plus invasive, mais aussi qu'elle nuit à plusieurs individus dans leur efforts pour trouver un bon logement. En effet, conjointement avec les dossiers de crédit, les propriétaires se servent de ces « tenant-screening reports » pour choisir leurs locataires. Kleysteuber dénonce que ces « reports », ne contiennent pas seulement les décisions non favorables envers un locataire, mais toutes plaintes effectuées par un propriétaire à son sujet. De plus, la plupart de ces « tenant-screening reports » incluent le dossier de crédit d'un individu. Ces documents sont donc, tout simplement, la suite logique d'une exigence systématique du dossier de crédit d'un locataire potentiel. Voyons plus précisément ce que contiennent ces documents :

*In addition to the nationally known credit reporting agencies, scores of companies of varying sizes claim to cull local court records and build tenant-screening databases to offer a landlord insight into a tenant's desirability. Although some of these databases purport to contain positive payment history information for tenants who pay their rent on time, these*

---

<sup>126</sup> KLEYTEUBER, Rudy. « Tenant screening thirty years later : A statutory proposal to protect public records », *The Yale Law Journal*, avril 2007.



*screening reports are widely recognized as vehicles for almost exclusively negative information about the person under investigation. A typical tenant-screening report includes a standard credit report (with information about missed or late payments to creditors, money judgments, and bankruptcies, among other things), a criminal background check, and a listing of possible eviction actions against the individual (either local or national in scope). (Kleysteuber, avril 2007)*

On comprend donc que la pratique américaine en vigueur depuis plusieurs années ressemble à ce qu'on voit de notre côté de la frontière, seulement on a poussé l'enquête préalable à la location à un niveau supérieur : une enquête encore plus approfondie. Évidemment, la pratique américaine dans le domaine ne manque pas de déplaire à plusieurs représentants de consommateurs, mais aussi aux gens de droit comme Kleysteuber qui propose quelques stratégies pour minimiser les problèmes qui découlent de cette pratique. Ce dernier ne manque pas de souligner une multitude de problèmes causés par cette pratique. En effet, certains propriétaires manipulateurs se serviraient de ces « reports » pour harceler ou menacer un locataire de salir sa réputation ou bien, certaines personnes se voient refusées comme locataire à la suite d'une action en cours, même si celle-ci a abouti par un jugement en leur faveur. Ces problèmes ont des conséquences fort fâcheuses comme la peur de certains locataires à faire valoir leurs droits :

*[Because] tenant-screening reports function effectively as blacklists, they attach excessive stigma to involvement in the legal process and thus discourage tenants from vindicating the very rights that legislatures have gone to great pains to protect, and courts to enforce. (Kleysteuber, avril 2007)*

Cette situation a de quoi nous inquiéter. Devant cette problématique, l'auteur propose des solutions desquelles on saura tirer quelques conseils :

*Three strategies have evolved to deal with the problems of tenant-screening reports and credit reports in general. The first strategy is to require that any disseminated information be accurate. Failing that, the second strategy is for legislatures simply to prohibit reporting agencies from disseminating certain types of information regardless of whether it is accurate. The third strategy - the least common but the one I ultimately endorse - is to restrict the release of government records to the reporting agencies in the first place. (Kleysteuber, avril 2007)*

Ces trois solutions – l'exactitude des informations, la limitation des informations divulguées par les agences de crédit et l'interdiction de la diffusion de certaines informations gouvernementales – sont en fait des principes qui sont en général déjà réglementés ici au Canada. La situation américaine est pour nous un signal d'alarme qu'il ne faut pas ignorer. En effet, il est important de voir quelles sont les dispositions canadiennes dans le domaine, mais aussi de proposer maintenant certains changements afin que la situation ne s'aggrave pas au point de la conjoncture américaine.

Par exemple, l'agence de renseignements personnels américaine Experian affirme que l'utilisation du dossier de crédit est assez répandue non seulement dans les domaines de l'assurance de l'emploi et du logement, mais également auprès des entreprises qui offrent des services publics comme l'électricité et le chauffage au gaz <sup>127</sup>:

*Utility companies, such as electrical or natural gas providers come to mind as “nontraditional sectors” in the sense of not being lenders. Credit reports help them assess the ability of a consumer to pay utility costs and insurance premiums. Others may as well if they meet the legitimate business purpose requirements of the FCRA permissible purposes.*<sup>128</sup>

Ainsi, aux États-Unis, si on a un dossier de crédit qui laisse à désirer, on ne peut non seulement pas se procurer un loyer, mais on peut se voir refuser un service de chauffage et d'électricité. Il semble qu'aux États-Unis, dès qu'une relation implique un échange d'argent, le dossier de crédit devient la carte de visite d'un individu et ce, même pour les services essentiels.

Au Canada, TransUnion nous dit que l'enquête de crédit préalable à la location est une utilisation autorisée par la loi, donc les propriétaires sont acceptés comme membres en règle :

*The purposes for which a credit report may be used are explicitly described in the provincial consumer reporting statutes. The permissible purposes for the use of credit information include the extension of credit or purchase or collection of debt, entering into or renewal of a tenancy*

---

<sup>127</sup> « Utilities services » en anglais.

<sup>128</sup> Experian a répondu à nos questions dans une lettre du 30 janvier 2009.

*agreement (...) or for another direct business need in connection with a business or credit transaction involving a consumer.*<sup>129</sup>

Nous avons le même genre de discours sur le site Internet d'Equifax que nous avons cité dans les derniers chapitres sur l'assurance dommages et l'emploi.<sup>130</sup>

Actuellement, au Canada, Option consommateurs a reçu trois plaintes à propos de l'enquête de crédit à la location, toutes en 2004 et 2005. La Commission d'accès d'information du Québec, bien qu'elle ne puisse pas nous fournir de données statistiques sur les plaintes reçues à ce sujet, nous a fournis des exemples du type de plaintes qu'elle reçoit (voir annexe 5). Cet exemple de plainte concerne un propriétaire faisant des enquêtes de crédit annuelles sur ses locataires. On a jugé ces enquêtes non nécessaires et non avenues.<sup>131</sup>

En Alberta, l'Office of the Information and Privacy Commissioner (OIPC) a recueilli sept plaintes concernant des propriétaires qui avaient demandé le numéro d'assurance sociale d'un locataire potentiel afin de faire une enquête de crédit. L'OIPC a conclu dans tous les cas : « SIN must be optional ». Ainsi, les plaintes concernent la manière d'accéder au dossier de crédit (avec le numéro d'assurance sociale) plutôt que l'accès au dossier en tant que tel puisque l'enquête préalable à la location est autorisée en Alberta, comme dans toutes les provinces du Canada.<sup>132</sup>

---

<sup>129</sup> TransUnion a répondu à nos questions dans une lettre du 13 janvier 2009.

<sup>130</sup> Pour faciliter votre lecture, nous vous redonnons ici le passage cité précédemment : « Une agence de renseignements de crédit peut donner un dossier de crédit que lorsque la demande touche un octroi de crédit, le recouvrement d'une créance, la location d'un appartement, une demande d'emploi ou d'assurance. Puisque votre dossier de crédit ne renferme que de l'information concrète, il est important de vous rappeler que chacune des entreprises qui demandent votre dossier de crédit interprétera ces faits à sa propre manière afin de prendre une décision ». L'adresse Internet de ce passage est : [https://www.econsumer.equifax.ca/ca/main?forward=/view/common/template.jsp&body=/view/education/credit\\_ed.jsp#15](https://www.econsumer.equifax.ca/ca/main?forward=/view/common/template.jsp&body=/view/education/credit_ed.jsp#15)

<sup>131</sup> La Commission d'accès à l'information nous écrit aussi une partie de ses recommandations en matière de logement sur cette fiche d'« Exemples concrets et autres documentations ». Nous traiterons des recommandations de la Commission dans la partie « Le légal et le recommandé » de ce chapitre.

<sup>132</sup> Évidemment, ici on fait référence à la loi canadienne qui autorise toute personne d'avoir accès au dossier de crédit d'une personne, pourvu qu'une autorisation ait été donnée par la personne concernée par l'enquête.

Fait intéressant, l'OIPC a aussi reçu quatre plaintes à propos d'enquêtes de crédit ou d'inscription de notes négatives au dossier de crédit par des entreprises qui offrent des services de chauffage, d'électricité ou autres services publics.<sup>133</sup> Les trois plaintes concernant l'enquête sont relativement semblables. Dans les trois cas, on voulait faire une enquête de crédit pour décider si on allait demander un dépôt au client avant de lui fournir le service. Ceci ne va pas sans rappeler la pratique américaine où ces services exigent maintenant systématiquement l'accès au dossier de crédit, et ce, pour accorder l'accès à ces services.

On remarque donc que la pratique canadienne se rapproche de plus en plus de celle de nos voisins du Sud. Il serait donc de prime importance de revoir et, si nécessaire, repenser les lois et règlements qui ont cours à propos de l'utilisation des dossiers de crédit dans l'industrie du logement.

#### 4.4 LA LOI ET DES SOLUTIONS

En matière d'information offerte au grand public, ce sont des informations et des conseils assez similaires et assez généraux. À titre d'exemple représentatif, voici un extrait de *Le guide du locataire*<sup>134</sup> de Paul Théorêt :

*Un propriétaire est en droit de procéder à une enquête de location, à la condition que vous l'ayez approuvé en remplissant et en signant le formulaire concernant cette demande. Cette démarche sert à déterminer si :*

- *vous êtes un bon payeur de comptes personnels ;*
- *vous avez déjà quitté un logement sans payer ;*
- *vous avez les revenus nécessaires pour payer le loyer demandé.*

*Habituellement, lorsque vous remplissez une telle demande, vous devez inscrire vos nom et prénom, votre date de naissance, l'adresse où vous habitez présentement, votre source de revenus et finalement apposer votre signature au bas d'un texte vous demandant formellement si vous acceptez que le propriétaire ou une tierce personne sorte un rapport de crédit sur vous.*

---

<sup>133</sup> « Utilities services » en anglais.

<sup>134</sup> THÉORÊT, Paul. *Le guide du locataire*, Broquet, St-Constant, 2005, 95 pages.

*Prenez note qu'il n'est en aucun cas justifiable, voire légal, qu'il exige votre numéro d'immatriculation de véhicule, d'assurance maladie, de permis de conduire, d'assurance sociale ou autres renseignements personnels. Les renseignements mentionnés au paragraphe précédent serviront largement à procéder à une enquête efficace et complète. Quels sont les véritables points qui joueront ou non en votre faveur au cours de cette enquête ?*

- Vous avez déjà quitté un appartement sans payer ;
- Vous avez déjà endommagé intentionnellement un appartement ou d'autres infrastructures qui y sont liées ;
- Vous n'avez pas, après vérification, la capacité financière de payer le loyer (Théorêt, 2005, pp. 30, 31).

On retrouvera sensiblement le même discours dans *Le guide du locataire averti*<sup>135</sup> de Benghozi ou le « Guide du locataire » de *Protégez-Vous*.<sup>136</sup> En revanche, ce dernier propose une solution de rechange pour ceux qui ne voudraient pas donner accès à leur dossier de crédit : « [Si le propriétaire] vous refuse la location parce que vous gardez certaines informations secrètes, proposez-lui une lettre de référence de votre ancien locateur ou quelques factures de services publics lui prouvant votre solvabilité ; il finira peut-être par vous prendre au sérieux » (Guide du locataire, *Protégez-Vous*, p. 8). Ces deux dernière publications suggèrent aux locataires se sentant lésés dans leur droit à la vie privée, ou bien se croyant victimes discrimination, de se plaindre aux autorités pertinentes.<sup>137</sup> On avertit en revanche que la plainte est souvent symbolique puisque le locataire lésé, même en obtenant gain de cause en cours, n'obtiendra pas le logement qu'il avait convoité.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électronique* est le seul instrument juridique qui encadre l'utilisation des dossiers de crédit dans le domaine du logement au Canada. C'est à l'annexe 1 de cette loi, qu'on retrouve le principe de consentement. Ce principe est régulièrement invoqué pour permettre aux propriétaires l'accès au dossier de crédit des locataires potentiels. Des

---

<sup>135</sup> BENGHOZI, Daniel. *Le guide du locataire averti*, Modus Vivendi, Montréal, 2007, 96 pages.

<sup>136</sup> « Guide du locataire », Guide pratique 2006, Collection Protégez-Vous.

<sup>137</sup> En matière de recours, on nommera notamment la Commission d'accès à l'information au Québec, ou les différents commissariats responsables dans les autres provinces du Canada, ou bien le Commissariat de la protection du droit à la vie privée du Canada, ou bien finalement aux Droits de la personne en cas de discrimination.

dispositions légales similaires sont stipulées dans les provinces où une loi sur la protection des renseignements personnels provinciale a été adoptée. Par exemple, au Québec, de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le domaine privé*, l'article 14 exige le consentement de l'individu. Donc, une fois qu'un formulaire comme celui de la CORPIQ est signé par le locataire potentiel, le propriétaire peut aller consulter le fameux dossier de crédit. Ainsi, le formulaire de la CORPIQ que nous avons mis en annexe est conforme à la Loi.

Or, si dans le cas de l'emploi, la pratique de l'enquête de crédit n'a pas été profondément explorée<sup>138</sup>, dans le cas du logement, toutes les provinces considèrent l'enquête de crédit préalable à la location d'un logement comme une pratique acceptable. C'est ainsi que la CAI écrit :

*Afin d'établir les habitudes de paiement d'un futur locataire, un locateur a la possibilité de recourir aux services d'un agent de renseignements personnels (communément appelé « bureau de crédit »). En premier lieu, il doit obtenir le consentement du locataire. Une fois le consentement obtenu, la vérification peut s'effectuer avec un minimum de renseignements personnels. Ainsi, les nom, prénom et adresse actuelle et antérieure ainsi que la date de naissance de l'éventuel locataire permettent le repérage d'une fiche personnelle dans les banques de données des agents de renseignements personnels de manière très efficace.*<sup>139</sup>

Ainsi, on estime que ce document fait foi des habitudes de paiement d'un individu. En Alberta, on exprime le même point de vue. On estime toutefois qu'il y a des moyens moins invasifs de se protéger du non-paiement de loyer comme le témoigne un passage d'un de leurs guides pratiques :

*The investigator acknowledged the Organization's concern about rigorous screening of tenancy applicants to ensure it rents property to reliable individuals. However, organizations must limit personal information to that which is essential to make this decision. Evaluating individuals' past credit payment behaviour and confirming income sources may be useful, but a less privacy invasive means of establishing tenants' reliability may be to obtain past landlord references. The investigator reminded the*

---

<sup>138</sup> Ce qui nous portait donc à suggérer une législation plus précise sur le sujet.

<sup>139</sup> Document intitulé *Le bail et la protection des renseignements personnels ; des principes et des balises à respecter*, disponible sur Internet au [http://www.cai.gouv.qc.ca/home\\_00\\_portail/01\\_pdf/francais.pdf](http://www.cai.gouv.qc.ca/home_00_portail/01_pdf/francais.pdf)

*Organization to use the established remedies available to landlords to protect itself from non-payment of rent. Those remedies include: applying to court to end tenancy; giving a "14-day Notice" of termination of tenancy; applying for a "landlord distraint" (tenant property seizure to satisfy debt); deducting the debt from the security deposit; using Alberta Government Services Residential Tenancy Dispute Resolution Service; hiring a collection agency to collect the debt; or filing a civil claim.<sup>140</sup>*

On croit donc que vérifier les habitudes de paiement et prévenir les cas de non-paiement de loyer est une justification suffisante pour avoir accès à un dossier de crédit selon l'article 11 de la *Personal Information Protection Act* de l'Alberta. Or, on rappelle aussi qu'un locateur a des recours en cas de non-paiement et qu'il n'est peut-être pas nécessaire de recueillir le dossier de crédit d'un candidat.

Ceci dit, nous avons un certain nombre de réserves par rapport à la loi et les recommandations officielles.

Rappelons-nous que Hans Brouillette de la CORPIQ nous disait que même si l'utilisation de l'enquête de crédit préalable à la location était en essor, les cas de non-paiement l'étaient tout autant.

Or, nous nous demandons tout de même si l'enquête de crédit est véritablement un outil de prime importance et, surtout, d'absolue fiabilité. Il faudrait conduire une étude indépendante sur le phénomène pour voir si l'enquête de crédit à la location offre une véritable garantie de paiement assidu du loyer. À notre connaissance, de telles études n'existent pas à ce jour.

De plus, les informations contenues dans le dossier de crédit concernant le non-paiement de loyer ne sont que les cas extrêmes. Comme nous l'avons vu avec Hans Brouillette de la CORPIQ, ce que les propriétaires peuvent faire – et sont encouragés à le faire – est d'enregistrer dans le dossier de crédit les jugements rendus à la Régie du logement du Québec contre un locataire en matière de loyer non payé ou bien pour un mauvais comportement (abandon de logement, non respect des lieux, etc.). On ne rapporte donc que les cas où il y a eu litige, pas si la personne paye assidûment son loyer.

---

<sup>140</sup> Passage du sommaire cas P2006-CS-013 disponible sur Internet au [http://www.oipc.ab.ca/ims/client/upload/P2006\\_CS\\_013.pdf](http://www.oipc.ab.ca/ims/client/upload/P2006_CS_013.pdf)

De plus, l'enregistrement des jugements comme ceux de la Régie se font sur une base volontaire, ce n'est pas systématique, ce qui fait qu'un propriétaire, en visionnant un dossier de crédit, ne peut savoir sans l'ombre d'un doute s'il y a eu jugement contre cette personne à la Régie.

Nous ne croyons pas non plus que le dossier de crédit soit garant du paiement de loyer assidu ou de la capacité à payer le loyer demandé. Avec des années d'expérience en consultation budgétaire, Option consommateurs connaît bien la réalité des gens en difficulté financière. Me Dominique Gervais, conseillère budgétaire à Option consommateurs témoigne d'ailleurs que « généralement, les personnes que nous rencontrons en consultation budgétaire ont comme priorité de payer leur loyer malgré le fait qu'elles soient endettées ou qu'elles aient des problèmes financiers. Habituellement, le loyer est le dernier élément du budget qu'elles décideront de ne pas payer ». Ainsi, même si les dettes s'accroissent et que les fonds nous manquent pour tout payer à la fin du mois, on sautera un paiement de carte de crédit avant de ne pas payer le loyer.

En revanche, nous comprenons que les propriétaires veulent s'assurer qu'ils ne contractent pas avec de mauvais locataires. Toutefois, il n'est pas nécessaire de chercher bien loin. Il suffit d'aller chercher l'information aux sources pertinentes, c'est-à-dire auprès des autorités pertinentes en matière de législation dans le domaine du logement locatif, la Régie du logement au Québec, par exemple.<sup>141</sup> En effet, tous les jugements de la Régie sont disponibles gratuitement à plusieurs bureaux à travers la province. Un propriétaire peut donc faire une recherche sur un candidat et n'obtiendra que de l'information pertinente concernant le comportement de cette personne à titre de locataire.

En outre, comme le témoignait France Émond du RCLALQ, nous estimons que toutes les autorités pertinentes en matière de litige entre propriétaire et locataire – comme

---

<sup>141</sup> D'autres autorités similaires existent partout au Canada comme la Commission de la location immobilière en Ontario, le Médiateur des loyers au Nouveau-Brunswick, le Residential Tenancy Branch de la Colombie-Britannique, les services gouvernementaux de l'Alberta et de Terre-Neuve qui régissent « Residential Tenancies Act » de la province, la Direction de la location à usage d'habitation au Manitoba et en Nouvelle-Écosse, l'Office of Residential Tenancy de la Saskatchewan, le Director of Residential Rental Property de l'Île du Prince Édouard, les « Consumer Services » s'occupent du Landlord and Tenant Act au Yukon et le Rental Office des Territoires du Nord-Ouest.



la Régie du logement au Québec – devraient encadrer légalement lorsqu'on parle de sélection des locataires. La pratique serait donc suivie de manière plus scrupuleuse et le droit au respect de la vie privée des locataires serait bien mieux respecté.

En définitive, étant donné la situation du logement au Canada<sup>142</sup> où les loyers abordables se font de plus en plus rares, nous estimons que quoique les locateurs aient l'embaras du choix, cela ne leur donne pas le droit d'exiger l'accès à des informations personnelles non pertinentes qui ne font que leur donner un outil de sélection des individus qui, en soi, les prive peut-être de très bons locataires.

---

<sup>142</sup> Selon une enquête de l'automne 2008 de la Société canadienne d'hypothèques et de logement, le taux d'inoccupation était de 2,6 % en 2007 et de 2,2 % en 2008, ce qui veut dire que le Canada est en situation de pénurie de loyer.

---

## CONCLUSIONS

---

Pour terminer, nous aimerions passer en revue les conclusions que nous avons tirées au cours de cette recherche.

En assurance, on réalise que les assureurs et les analystes financiers voient la cote de crédit comme un ajout bénéfique au processus de la souscription d'assurance en dommages. En effet, pour eux, l'ajout du critère de la cote de crédit représente un outil utile pour identifier les individus constituant un risque plus élevé et augmenter le montant de la prime pour ces derniers. Il permet aussi d'offrir des rabais additionnels aux individus au profil de crédit irréprochable.

Il semble, cependant, que le système de cote de crédit sur lequel repose la majorité de la tarification des primes au Canada présente quelques failles. En effet, on constate qu'il y a une variété de cotes utilisées dans le marché et que ces dernières présentent plusieurs problèmes d'équité. Des études américaines prouvent que les cotes de crédit désavantagent les gens de milieux défavorisés et les gens des communautés noires et hispaniques de manière significative. De plus, la *proxy* de la cote de crédit ne s'avère probante que sur le plan conceptuel, car on n'arrive pas à faire de liens de causalité réels. Finalement, au fur et à mesure que l'industrie de l'assurance ajoute des critères de sélection et de tarification, plus la pratique s'éloigne du but premier de l'assurance : de faire porter le fardeau de l'imprévu par plusieurs individus pour distribuer les conséquences financières parmi un grand nombre de personnes. Au contraire, plusieurs études prouvent que la pratique fait porter ce fardeau par les gens les plus démunis. Autrement dit, certains individus paient le prix de la *proxy*.

En emploi, nous avons réalisé que l'enquête de crédit est un phénomène obscur et difficile à cerner. Les plaintes sont rares et les employeurs gardent leurs politiques de ressources humaines secrètes. Nous avons aussi observé qu'il est difficile de prouver qu'un candidat a été rejeté à cause d'un mauvais dossier de crédit. De plus, les recours sont peu nombreux et rendent rarement justice à l'individu ainsi lésé. Enfin, les experts que nous avons interrogés s'entendaient sur plusieurs points : la décision de faire une enquête de crédit devrait être débattue au cas pas cas en évaluant sa pertinence par

rapport au poste et la nécessité d'avoir un dossier de crédit impeccable pour remplir les fonctions du poste de manière exemplaire.

Dans le domaine de la location de logement, l'enquête de crédit devient de plus en plus un passage obligé pour tout nouveau locataire. Les propriétaires voient en ce document une manière de vérifier la capacité d'un individu à payer son loyer à tous les mois. En revanche, même si la pratique de l'enquête de crédit préalable à la location est en montée de popularité, les cas de non-paiement le sont apparemment tout autant. On a donc des doutes sur l'absolue fiabilité du dossier de crédit comme référence.

Ainsi, dans chacun des domaines que nous avons étudiés pour ce rapport, la pratique de l'enquête de crédit ne peut pas être jugée acceptable telle qu'elle. En effet, chacune des pratiques présente des lacunes, la plus probante étant évidemment le lien significatif entre le dossier de crédit et ce que cherche un propriétaire, un assureur ou un employeur. De plus, dans un rapport de Marie Vallée intitulé *L'exactitude des renseignements dans les dossiers de crédit : éléments pour poursuivre la recherche*, on avait conclu au terme d'une enquête terrain :

*Bien que notre enquête terrain ait une portée limitée et que ses résultats ne peuvent être utilisés qu'à titre indicatif, nous sommes d'avis qu'elle est révélatrice de la présence d'un pourcentage significatif d'erreurs dans les dossiers de crédit des Canadiens. Elle réaffirme des tendances constatées dans les enquêtes effectuées par Protégez-vous et le PIAC de même que celles observées aux États-Unis. Rappelons que les consommateurs ont relevé des pourcentages significatifs d'erreurs sur l'identité, leur date de naissance, les adresses et la situation d'emploi. Ils ont également trouvé des erreurs dans leurs comptes de crédit, bien que dans une moins grande mesure.<sup>143</sup>*

Ainsi, le fait qu'il y ait des erreurs dans les dossiers de crédit des Canadiens ne devrait que nous porter à agir avec ceux-ci avec soin et parcimonie. Ceci dit, il faut mieux encadrer la pratique pour que le dossier de crédit reste utilisé dans les confins des domaines où il est pertinent. Rappelons-nous que le dossier de crédit ne révèle rien quant

---

<sup>143</sup> VALLÉE, Marie. *L'exactitude des renseignements dans les dossiers de crédit : éléments pour poursuivre la recherche*, Option consommateurs, Montréal, mars 2008, p. 75.

à l'honnêteté ou le sens de l'organisation d'une personne, il n'illustre que la manière dont cette personne s'occupe de ses dettes.

C'est pour toutes ces raisons que nous formulons les recommandations suivantes :

#### NOS RECOMMANDATIONS

##### *En assurance...*

1. Afin de régler le problème de la disparité des cotes : Effectuer une étude actuarielle et statistique afin d'identifier et de privilégier la formule menant à la cote de crédit la moins discriminatoire en matière de calcul de primes d'assurance.
2. D'ici à ce que cette étude soit complétée, interdire l'utilisation de la cote de crédit comme critère de calcul des primes d'assurances automobile puisque celle-ci est obligatoire à tous les propriétaires d'automobile au Canada. Actuellement, les souscripteurs d'une assurance automobile ne sont pas en mesure de faire un choix dénué d'influence puisqu'ils n'ont pas le choix de souscrire à une assurance.
3. Encadrer de manière claire la pratique de l'enquête de crédit en assurance : raisons valables pour s'en servir (tarification ou acceptation de clientèle), pourcentage permis de rabais ou de surcharge, etc.

##### *En emploi...*

4. Aller au-delà de la jurisprudence et élaborer un code de bonnes pratiques en matière d'enquête de crédit préalable à l'emploi : raisons valables, conditions d'admissibilité, etc.
5. Rendre la « formule magique » proposée par la CAI obligatoire : Les employeurs se doivent de fournir une promesse d'emploi conditionnelle aux résultats de l'enquête de crédit.
6. Mettre en œuvre une campagne d'éducation auprès des employeurs concernant les meilleures pratiques en matière de recrutement afin d'éviter le recours aux enquêtes de crédit lorsque ce n'est pas nécessaire.

***En location de logement...***

7. Effectuer une étude indépendante afin de mesurer l'efficacité de l'enquête de crédit préalable à la location pour prévenir les occurrences de mauvais comportements chez les locataires. D'ici là, interdire la pratique.
8. Favoriser l'enquête d'antécédents auprès des autorités responsables de sanctionner les litiges en matière de logement telle que la Régie du logement du Québec (non paiement, déguerpissement, non respect des lieux, par exemple.
9. Élargir le mandat de ces mêmes autorités – au-delà des événements se passant après la signature du bail – afin qu'elles puissent sanctionner et régler le processus de sélection des locataires.
10. Informer et sensibiliser les locataires et les propriétaires sur leurs droits et obligations en matière de protection des renseignements personnels.

---

## BIBLIOGRAPHIE

---

### Monographies et articles

- a. « Credit Based Insurance Scores : Impacts on Consumers of Automobile Insurance », Federal Trade Commission, juillet 2007, 242 pages.
- b. « Credit Based Insurance Scores : Impacts on Consumers of Automobile Insurance », Federal Trade Commission, juillet 2007, 242 pages, p. 82.
- c. « Fair Credit Reporting Act », 15 U.S.C. § 1681
- d. « Guide du locataire », Guide pratique 2006, Colection Protégez-Vous.
- e. « Le bail et la protection des renseignements personnels ; des principes et des balises à respecter »,  
[http://www.cai.gouv.qc.ca/home\\_00\\_portail/01\\_pdf/francais.pdf](http://www.cai.gouv.qc.ca/home_00_portail/01_pdf/francais.pdf)
- f. « Le NAS confidentiel », Le Soleil, 3 mai 1996, p. A8.
- g. « Report to the 79th Legislature; Use of Credit Information by Insurers in Texas », Texas Department of Insurance, 30 décembre 2004, PP. 19-20.
- h. « Supplemental Report to the 79th Legislature; Use of Credit Information by Insurers in Texas, The Multivariate Analysis », Texas Department of Insurance, 31 janvier 2005, 20 pages.
- i. Autorité des marchés financiers, « Rapport annuel sur la tarification en assurance automobile », 2006.
- j. Autorité des marchés financiers, « Rapport annuel sur la tarification en assurance automobile », 2007.
- k. BENGHOZI, Daniel. Le guide du locataire averti, Modus Vivendi, Montréal, 2007, 96 pages.
- l. BOURHIS, Anne. Recrutement et sélection du personnel, Les Éditions de la Chenelière inc., Montréal, 2007, 562 pages
- m. CARPENTIER, Daniel, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPJ). Les Examens médicaux en emploi, juin 1998, 39 pages, disponible sur Internet à  
<http://www.cdpcj.qc.ca/fr/publications/docs/exmed.pdf>

- n. CHEEK, Theresa. « Privacy in the workplace », Delaware Lawyer, Été 2000.
- o. COUSINEAU, Marie-Ève. « Les enquêtes de crédit avant embauche; Le nez dans vos dettes » in Magazine Jobboom, Vol. 7, no. 1, janvier 2006.
- p. COUSINEAU, Marie-Ève. « Les enquêtes de crédit avant embauche; Le nez dans vos dettes » in Magazine Jobboom, Vol. 7, no. 1, janvier 2006.
- q. GOSSELIN, Marc. « Stratégies de sécurité de l'entreprise ; La sécurité de l'entreprise en 10 questions », Les Affaires, Dossiers, 10 mai 2008, p. 64
- r. GOTTESMAN, Aron A. MILEVSKY, Moshe A. Insurance Logic ; Risk Management Strategies for Canadians, Captus Press, Concord, Ontario, 2005, 216 pages.
- s. GRAVEL, Pierre. « Charriage ! », La Presse, Forum, 26 novembre 2001, p. A12.
- t. HARTWIG, Robert P. et WILKINSON, Claire. The Use of Credit Information in Personal Lines of Insurance Underwriting, Insurance Information Institute, juin 2003, 20 pages,  
[http://www.iii.org/média/hottopics/insurance/creditscoring/credit\\_paper/](http://www.iii.org/média/hottopics/insurance/creditscoring/credit_paper/)
- u. HICKS, Patrick H. ALEXANDER, Neil M. « The five biggest mistakes employers make », Nevada Lawyer, Juin 1996.
- v. KABLER, Brent. Insurance-Based Credit Scores: Impact on Minority and Low Income Populations in Missouri, State of Missouri, Department of Insurance, janvier 2004, 53 pages.
- w. KLEYTEUBER, Rudy. « Tenant screening thirty years later : A statutory proposal to protect public records », The Yale Law Journal, avril 2007.
- x. Lisa R. Kelchner v. Sycamore Manor Health Center; Presbuterian Homes, inc., 2005 U.S. App. LEXIS 3697 (3d Cir. 2005)
- y. Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement, Règles sur les conditions d'embauche dans un casino d'état, R.Q. c. L-6, r.3.2
- z. NOËL, Kathy. « Qui se cache derrière le futur employé ? », Les Affaires, Dossier Spécial, 24 novembre 2001, p. 41.

- aa. PERRON, Stéphanie. « Cote de crédit et réclamation d'assurance », Protégez-Vous, septembre 2007, disponible sur Internet au <http://www.protegez-vous.ca/affaires-et-societe/cote-de-credit-et-reclamation-dassurance.html>
- bb. POULIN, Stéphanie. Existe-t-il un problème d'accessibilité à l'assurance en habitation dans certains quartiers urbains de Halifax, Calgary et Montréal ?, Montréal, juin 2002, 83 pages
- cc. RICHARDS, Helen M. « Is Employee Privacy an Oxymoron? », Delaware Lawyer, Été 2007.
- dd. 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, American Academy of Actuaries », 15 novembre 2002, 38 pages.
- ee. THÉORÊT, Paul. Le guide du locataire, Broquet, St-Constant, 2005, 95 pages.
- ff. VALLÉE, Marie et ST AMANT, Jacques. Le bon grain de l'ivraie : les scores de crédit et le filtrage automatisé des consommateurs canadiens, Option consommateurs, Montréal, 2004, 188 pages.
- gg. VALLÉE, Marie. L'exactitude des renseignements dans les dossiers de crédit : éléments pour poursuivre la recherche, Option consommateurs, Montréal, mars 2008, p. 75.

#### Références Internet

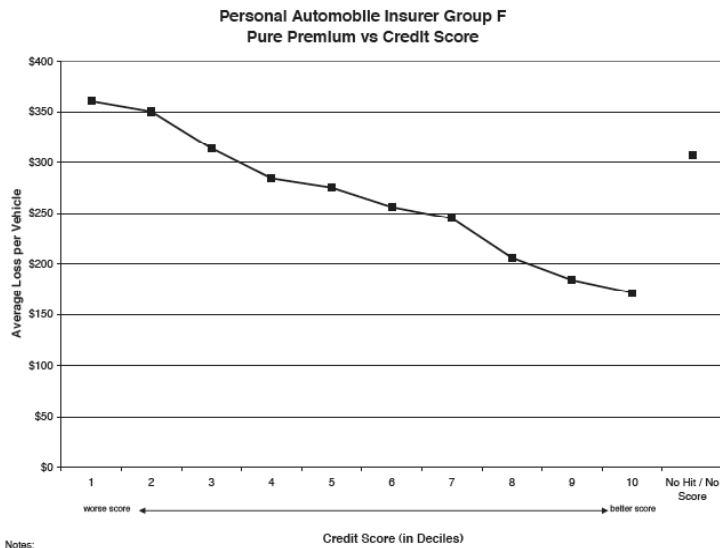
- hh. Bureau d'assurance du Canada : <http://www.bac-quebec.qc.ca/>
- ii. Commission d'accès à l'information du Québec : <http://www.cai.gouv.qc.ca/>
- jj. Confédération des syndicats nationaux : <http://www.csn.qc.ca/>
- kk. Corporation des propriétaires immobiliers du Québec : <https://www.corpiq.com/>
- ll. Equifax Canada : <http://www.equifax.ca/>



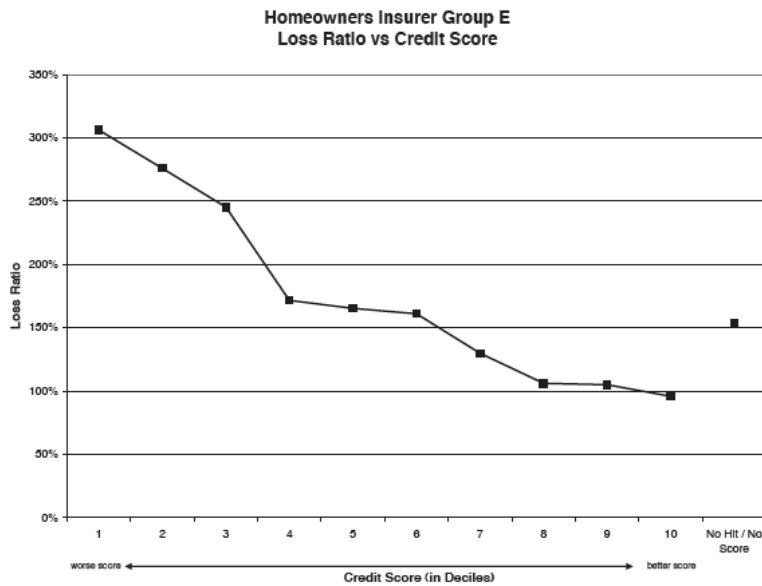
- mm. Experian : <http://www.experian.com/>
- nn. Le Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec : <http://www.rclalq.qc.ca/>
- oo. Lois du Canada : <http://lois.justice.gc.ca/>
- pp. Office of the Information and Privacy Commissioner (OIPC) de l'Alberta : <http://www.oipc.ab.ca/>
- qq. Radio-Canada : <http://www.radio-canada.ca/>
- rr. Société canadienne d'hypothèques et de logement : <http://www.cmhc-schl.gc.ca/>
- ss. TransUnion Canada : <http://www.transunion.ca/>

## ANNEXES

### ANNEXE 1 - GRAPHIQUES PRÉSENTÉS DANS LE RAPPORT DU *TEXAS DEPARTMENT OF INSURANCE*



Notes:  
1. Includes BI (bodily injury) and PD (property damage)  
2. Losses are capped at basic limits (\$20,000/\$40,000/\$15,000)



Notes:  
1. Incorporates losses from all perils, including water damage, wind and hail

144

<sup>144</sup> Report to the 79th Legislature; Use of Credit Information by Insurers in Texas, Texas Department of Insurance, 30 décembre 2004, PP. 19-20..

ANNEXE 2 - PASSAGE DE *LE BON GRAIN DE L'IVRAIE : LES SCORES DE CRÉDIT ET LE FILTRAGE AUTOMATISÉ DES CONSOMMATEURS CANADIENS*.

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>145</sup>

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>146</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>147</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>148</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

---

<sup>145</sup> Hartwig *et al*, *op. cit*, p. 10, *exhibit 1*.

<sup>146</sup> *Ibid.*, p. 3.

<sup>147</sup> *Ibid.*, pp. 4-5.

<sup>148</sup> *Ibid.*, p. 4.

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>149</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 Actuaries*<sup>150</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>151</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

---

<sup>149</sup> Citée in *ibid.*, p. 6.

<sup>150</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>151</sup> *Ibid.*, pp. 15-16.

study does not present any information about the relationship  
between credit scores and insurance scores.<sup>152</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 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.

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>153</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

---

<sup>152</sup> *Ibid.*, p. 21.

<sup>153</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).

crédit en matière d'assurance dans cet État<sup>154</sup>. On sent cependant aussi dans leur 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>155</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.

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

---

<sup>154</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 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>155</sup> *Ibid.*, p. 11.

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>156</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 l'Ontario le 29 juillet 2003<sup>157</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...

---

<sup>156</sup> Beaudry, Martin. *Credit scoring gains momentum*. The Insurance Journal, septembre 2003. P. 42. Citation aux pp. 42-43.

<sup>157</sup> Commission des services financiers de l'Ontario. *Notes techniques pour les 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).

ANNEXE 3 - EXEMPLES DE PLAINTES DE CITOYEN REÇUES PAR LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION DU  
QUÉBEC EN MATIÈRE D'EMPLOI

**EMPLOYEUR**

**Rapport final d'enquête : 05 15 87  
Mars 2008**

**Objet :** Collecte du dossier de crédit d'un employé par son employeur préalablement à l'obtention d'un cautionnement de Détournements, Disparition et Destruction.

**Conclusion :**

- La cueillette est conforme aux prescriptions de l'article 5 de la Loi sur le secteur privé puisqu'il est nécessaire pour une entreprise de vérifier les antécédents de crédit d'un employé ayant accès à des renseignements comptables et bancaires.
- La Commission recommande à l'entreprise d'obtenir un consentement manifeste de la personne concernée dont la preuve lui incombe, respectant les critères de validité énoncés à l'article 14 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, avant de recueillir des renseignements relatifs à son dossier de crédit.

**Dossier : 00 03 47  
10 décembre 2001  
Commissaires : Constant, Stoddart, Laporte**

**Objet :** Le plaignant reproche à l'intimée d'avoir rejeté sa candidature au poste de « débutant en gestion » parce qu'il a refusé de divulguer à celle-ci son numéro d'assurance sociale et de signer une autorisation lui permettant ainsi d'effectuer une enquête de crédit.

**Conclusion :**

- L'intimée n'a pas démontré le caractère essentiel et nécessaire de faire une étude de crédit pour le poste de « débutant en gestion », et ce, préalablement à la vérification de ses habilités à assumer la fonction. Le besoin « *de bien filtrer le type d'employés que notre organisation souhaite embaucher* » invoqué par l'intimée ne démontre aucunement le caractère nécessaire d'obtenir lesdits renseignements pour un poste en particulier et n'offre pas d'option au postulant pour rassurer son éventuel employeur.





ANNEXE 5 - EXEMPLES DE PLAINTES DE CITOYEN REÇUES PAR LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION  
DU QUÉBEC EN MATIÈRE DE LOGEMENT

**LOGEMENT**

**Décision : CV 03 20 24**  
**Rendue le 29 mars 2006**  
**Commissaire : Christiane Constant**

**Objet :** Collecte du dossier de crédit, annuellement, sans le consentement de la personne concernée.

**Conclusion :**

- La Commission considère que l'intimé a contrevenu et continue de contrevenir aux diverses dispositions de la Loi sur le privé
  - en ayant consulté auprès d'Équifax et en détenant, sans le consentement du plaignant, le dossier de crédit de celui-ci;
  - en consultant annuellement auprès d'Équifax, à l'insu des locataires de ses appartements, les dossiers de crédit de ceux-ci.
- La Commission considère que seuls certains renseignements personnels sont nécessaires à l'exploitation de l'entreprise de l'intimé dont un extrait du dossier de crédit des candidats avec le consentement de ceux-ci. À cette fin, l'intimé pourra également requérir les dates de naissance.

**Fiche contact (jointe à l'annexe 3)**  
**Le bail et la protection des renseignements personnels – des balises à respecter**  
**Mise à jour : août 2006**

Afin d'établir les habitudes de paiement d'un futur locataire, un locateur a la possibilité de recourir aux services d'un agent de renseignements personnels (communément appelé « bureau de crédit »). En premier lieu, il doit obtenir le consentement du locataire. Une fois le consentement obtenu, la vérification peut s'effectuer avec un minimum de renseignements personnels. Ainsi, les nom, prénom, adresses actuelle et antérieure ainsi que la date de naissance de l'éventuel locataire permettent le repérage d'une fiche personnelle dans les banques de données des agents de renseignements personnels de manière très efficace.