

# LEDEVOIR

## Devrait-on surveiller ceux qui surveillent notre crédit?



Photo: Valérien Mazataud Le Devoir Guy Cormier avait déjà exprimé il y a une dizaine de jours son insatisfaction devant la performance d'Equifax. «Son service n'est pas à la hauteur des standards de Desjardins.»

### Guillaume Bourgault-Côté

17 juillet 2019

Société

Des firmes privées comme Equifax et TransUnion devraient-elles être le seul recours d'institutions comme Desjardins en matière de surveillance du crédit ? Plusieurs voix s'élèvent pour dire qu'une réflexion s'impose — et plus tôt que tard.

« Il y a certainement lieu d'avoir un débat sur la question », disait mardi l'avocat Alexandre Plourde, analyste pour l'organisme Option consommateurs. « Il y a de grands problèmes avec le système actuel en matière d'agences de crédit. »

La veille, c'est le président et chef de la direction de Desjardins, Guy Cormier, qui proposait la même démarche. « La décision qu'on a prise [en réaction au vol des données de 2,7 millions de membres de Desjardins], c'est de se tourner vers l'entreprise qui offre ce service [de surveillance] et qui a 70 % de parts de marché, a-t-il rappelé. On a constaté dans les jours suivants qu'il y avait des enjeux, et on a pris des mesures pour les pallier. Cela dit, est-ce que ça doit être deux-trois entreprises au Canada qui pilotent tout ça ? La question se pose. »

Desjardins n'a pas voulu préciser mardi à quel genre d'autres services elle songe. Mais Guy Cormier avait déjà exprimé il y a une dizaine de jours son insatisfaction devant la performance d'Equifax. « Son service n'est pas à la hauteur des standards de Desjardins. » Les longs délais d'attente, les pannes de système et les communications difficiles en français représentaient selon M. Cormier une « situation déplorable et inacceptable ».

« La gestion du crédit devrait-elle devenir un bien public, qu'un organisme gouvernemental fasse le travail ? » se demande Michel Nadeau, directeur général de l'Institut sur la gouvernance d'organisations privées ou publiques. La France a choisi un modèle où l'État contrôle le processus, par un fichier national centralisé qui est géré par la Banque de France.

« Je serais porté à laisser ça dans le privé, ajoute M. Nadeau, mais on a le problème que les deux compagnies sont, à mon avis, très inefficaces. Alors, oui, il y a certainement une réflexion à faire là-dessus. »

## Faibles

Les problèmes soulignés sont variés. Le commissaire à la protection de la vie privée du Canada avait mis en lumière dans un rapport en avril « des lacunes déconcertantes au sein d'une entreprise [Equifax] qui dispose de vastes quantités de renseignements personnels extrêmement sensibles et qui joue un rôle majeur dans notre secteur financier ».

Son enquête portait sur un vol massif de données au sein de la compagnie (celle-ci n'a pas répondu à nos demandes d'information mardi). En 2017, un pirate avait pu accéder aux renseignements personnels de 143 millions de personnes fichées par Equifax, dont 19 000 Canadiens.

« La gestion du crédit devrait-elle devenir un bien public, qu'un organisme gouvernemental fasse le travail ?

## — Michel Nadeau

Au-delà de ce constat qui concerne la protection des données, Alexandre Plourde affirme qu'il y a des problèmes avec l'utilisation que les deux compagnies en font. « À la base, c'est de l'information qui doit servir à une personne ou à une institution qui veut me prêter de l'argent. C'est légitime. Mais ce qu'on a vu, c'est qu'on utilise les données en matière d'assurances — pour déterminer le risque qu'il y a à assurer quelqu'un —, en matière d'emploi ou pour louer un logement. »

Il y a aussi l'enjeu des erreurs que peuvent contenir les dossiers de chaque individu. Là-dessus, les données manquent. Mais un rapport d'Option consommateurs publié en 2013 disait que « les dossiers de crédit contiendraient un taux d'erreurs assez élevé qui devrait alarmer les autorités gouvernementales ».

« Il n'y a pas de chiffre solide, mais des études disent qu'un cinquième des dossiers pourraient contenir des erreurs, indique Alexandre Plourde. Ça peut être très difficile de contester une mauvaise inscription, et ça peut avoir des conséquences importantes. »

Le rapport d'Option consommateurs notait que, « dans le contrat qu'Equifax fait signer à ses membres, l'agence se dégage de toute responsabilité pour tout dommage subi ou coût engagé par le client découlant de toute inexactitude ou omission dans les données, et ce, même si cela est dû à une négligence de la part d'Equifax ».

### Des divergences

Aussi, une même personne pourra trouver des inscriptions différentes à son dossier selon qu'elle le consulte chez l'une ou l'autre des agences. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada recommande d'ailleurs de « demander une copie de votre dossier de crédit à Equifax Canada et à TransUnion Canada, [car] chaque bureau de crédit peut avoir de l'information différente sur la façon dont vous avez utilisé le crédit ».

Tout bien considéré, Alexandre Plourde constate qu'il y a de nombreuses lacunes... et peu de recours pour ceux qui en sont victimes. « Je ne sais pas si avoir un système étatique réglerait le problème. Mais ça prendrait assurément une réglementation plus stricte, avec des pouvoirs d'application concrets. »

Au cabinet du ministre fédéral des Finances, Bill Morneau, on indiquait mardi soir qu'Ottawa « examine continuellement le cadre de réglementation du secteur financier fédéral », mais que c'est aux provinces qu'échoit la responsabilité de réglementer les agences d'évaluation de crédit.