



Guide du consommateur canadien

Dossiers de crédit

Un dossier de crédit résume les antécédents d'une personne en matière de crédit. Les prêteurs prennent leurs décisions en se fiant principalement à ce document.

Votre dossier de crédit renferme des renseignements personnels et de l'information sur votre situation financière personnelle actuelle et passée : prêts, cartes de crédit, renseignements bancaires, dettes recouvrées par une agence, le cas échéant, description de toutes les demandes de renseignements concernant votre dossier de crédit.

Votre dossier de crédit renferme également votre cote de crédit, que l'agence évalue au moyen d'une échelle allant de 1 (vous payez toujours vos factures en 30 jours) à 9 (vous avez cessé de payer vos factures ou vous avez soumis une proposition de remise de dette à un prêteur). Il renferme aussi un tableau qui fait état de vos habitudes de paiement au cours des deux dernières années (c.-à-d. le nombre de fois que vous avez payé vos factures en 30, 60 et 90 jours).

Vérifiez annuellement votre dossier de crédit. Vous pouvez en obtenir une copie auprès des deux principales agences canadiennes d'évaluation du crédit (Equifax et TransUnion). Vérifiez l'exactitude du dossier. Si vous y trouvez des erreurs que vous ne pouvez pas corriger en communiquant avec l'agence d'évaluation, demandez l'aide du bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire.

Vous avez peut-être vu ou entendu les annonces de certaines entreprises qui promettent d'assainir ou d'effacer votre mauvais dossier de crédit. Ces entreprises imposent des frais, qui atteignent généralement plusieurs centaines de dollars, sans nécessairement tenir promesse. En fait, il n'y a rien qu'une entreprise de rétablissement de crédit puisse faire que vous ne puissiez faire vous-même.

Personne ne peut exiger d'une agence d'évaluation du crédit d'effacer des renseignements négatifs mais exacts avant l'expiration du délai prescrit par la loi. De plus, il n'existe pas d'échappatoire ou de loi dont les entreprises de rétablissement de crédit peuvent tirer parti pour faire disparaître des renseignements exacts de votre dossier de crédit. Le seul moyen de rétablir votre mauvaise cote de crédit est d'adopter en permanence de bonnes pratiques financières.

Pour en savoir davantage au sujet de vos dossier et pointage de crédit, consultez la publication *Comprendre votre dossier de crédit et votre pointage de crédit* préparée par l'[Agence de la consommation en matière financière du Canada](#) et qui se trouve sur son Site Web sous la rubrique « Publications pour les consommateurs ».

Contacts pour ce sujet

Agences d'évaluation du crédit

TransUnion Canada

Service d'aide aux victimes de la fraude

709, rue Main Ouest
Case postale 338, LCD1

Hamilton (Ontario) L8L 7W2
Téléphone : 905-525-0262
Sans frais : 1-800-663-9980
Site : www.tuc.ca

TransUnion Canada [pour les résidents du Québec]

Centre de relations aux consommateurs

1, place Laval, Bureau 370
Laval (Québec) H7N 1A1
Téléphone : 514-335-0374
Sans frais : 1-877-713-3393
Site : www.tuc.ca

Equifax Canada Inc.

Division des relations avec les consommateurs

C.P. 190
Succursale Jean-Talon

Montréal (Québec) H1S 2Z2

Téléphone : 514-493-2314
Sans frais : 1-800-465-7166
Télécopieur : 514-355-8502
Courriel : consumer.relations@equifax.com
Site : www.equifax.ca

Agence de la consommation en matière financière du Canada

427, avenue Laurier Ouest, 6e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9
Téléphone : 613-996-5454
Sans frais : 1-866-461-FCAC (3222)
Sans frais 2 : 1-866-914-6097
Téléphone (ATS) : 613-947-7771
Télécopieur : 613-941-1436
Courriel : info@fcac-acfc.gc.ca
Site : www.fcac-acfc.gc.ca

Bureaux d'information aux consommateurs provinciaux et territoriaux

Alberta

Service Alberta, Consumer Contact Centre

Commerce Place, 3e étage
10155-rue 102

Edmonton (Alberta) T5J 4G8
Téléphone : 780-427-4088
Sans frais : 1-877-427-4088
Courriel : service.alberta@gov.ab.ca
Site : www.servicealberta.ca

Colombie-Britannique

Consumer Protection BC

#307-3450, boulevard Uptown
Case postale 9244

Victoria (Colombie-Britannique) V8W 9J2
Téléphone : 604-320-1667
Sans frais : 1-888-564-9963
Télécopieur : 250-920-7181
Courriel : info@consumerprotectionbc.ca
Site : www.consumerprotectionbc.ca

Manitoba

Office de la protection du consommateur, Consommation et Corporations, Services à la famille et
Consommation Manitoba

302-258, avenue Portage
Winnipeg (Manitoba) R3C 0B6
Téléphone : 204-945-3800
Sans frais : 1-800-782-0067
Télécopieur : 204-945-0728
Courriel : consumers@gov.mb.ca
Site : www.gov.mb.ca/fs/ccca/cpo/index.fr.html

Nouveau-Brunswick

Médiateur des loyers et services à la consommation, Ministère de la Justice et de la Consommation

Kings Place (King Tower)
440, rue King

Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H8
Téléphone : 506-453-2659
Télécopieur : 506-444-4494
Courriel : justice.comments@gnb.ca
Site : www.gnb.ca/0062/rentalsman/index-f.asp

Terre-Neuve-et-Labrador

Service NL

Case postale 8700
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador) A1B 4J6
Téléphone : 709-729-4834
Sans frais : 1-877-968-2600
Télécopieur : 709-729-6998
Courriel : gsinfo@gov.nl.ca
Site : www.gs.gov.nl.ca/index.html

Territoires du Nord-Ouest

Consumer Affairs, Department of Municipal and Community Affairs

5201-50e Avenue, bureau 600
Case postale 1320

Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest) X1A 3S9
Téléphone : 867-873-7125
Télécopieur : 867-873-0309
Courriel : michael_gagnon@gov.nt.ca
Site : www.maca.gov.nt.ca/operations/consumer_affairs/index.html

Nouvelle-Écosse

Service Nova Scotia and Municipal Relations, Public Enquiries

Salle du courrier, 8 sud
Édifce Maritime Centre
1505, rue Barrington

Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3K5
Téléphone : 902-424-5200
Sans frais : 1-800-670-4357

Télécopieur : 902-424-0720
Courriel : askus@gov.ns.ca
Site : www.gov.ns.ca/snsmr/access/individuals/consumer-awareness.asp

Nunavut

Bureau de la consommation, Ministère des Services communautaires et gouvernementaux
267 Qaiqtuq Building
Case postale 440

Baker Lake (Nunavut) X0C 0A0
Téléphone : 867-793-3303
Sans frais : 1-866-223-8139
Télécopieur : 867-793-3321
Courriel : Laupaluktuq@gov.nu.ca
Site : www.gov.nu.ca/french/

Ontario

Direction de la protection du consommateur, Ministère des services aux consommateurs
5775, rue Yonge, bureau 1500
Toronto (Ontario) M7A 2E5
Téléphone : 416-326-8800
Sans frais : 1-800-889-9768
Téléphone (ATS) : 416-229-6086
Téléphone (ATS) 2 : 1-877-666-6545
Télécopieur : 416-326-8665
Courriel : consumer@ontario.ca
Site : www.ontario.ca/protectionduconsommateur

Île-du-Prince-Édouard

Consumer Services, Office of the Attorney General
Édifice Shaw, 4e étage
95, rue Rochford
Case postale 2000

Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 7N8
Téléphone : 902-368-4580
Téléphone : 902-368-4550
Sans frais : 1-800-658-1799
Télécopieur : 902-368-5283
Site : www.gov.pe.ca/jps/index.php3?number=1002799&lang=E

Québec

Office de la protection du consommateur
400, boulevard Jean-Lesage
Bureau 450

Québec (Québec) G1K 8W4
Téléphone : 418-643-1484
Sans frais : 1-888-672-2556

Télécopieur : 418-528-0976
Site : www.opc.gouv.qc.ca

Saskatchewan

Consumer Protection Branch, Ministry of Justice and Attorney General

1919, rue Saskatchewan, bureau 500

Regina (Saskatchewan) S4P 4H2

Téléphone : 306-787-5550

Sans frais : 1-888-374-4636

Télécopieur : 306-787-9779

Courriel : consumerprotection@gov.sk.ca

Site : www.justice.gov.sk.ca/cpb

Yukon

Consumer Services, Department of Community Services

Andrew Philipson Law Centre

2130, avenue Second, 3e étage

Case postale 2703 (C-5)

Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6

Téléphone : 867-667-5111

Sans frais : 1-800-661-0408 ext. 5111

Télécopieur : 867-667-3609

Courriel : consumer@gov.yk.ca

Site : www.community.gov.yk.ca/consumer/index.html
