

07 — Connaître nos droits et nos options



La gestion de la dette peut causer des situations difficiles pour lesquelles vous pourriez avoir besoin d'aide.

Si vous avez affaire à des créanciers ou des agences de recouvrement, il y a des mesures à prendre pour vous assurer de communiquer de façon claire. Il faut connaître nos droits et nos options.

Vous pourriez reprendre le contrôle de votre situation financière en communiquant avec vos créanciers pour renégocier les conditions de votre dette. La meilleure approche est de proposer un plan.

Votre plan devrait être réaliste et possible. Vous pourriez demander :

- Une baisse des paiements
- Une baisse du taux d'intérêt
- Un prolongement de la durée des paiements

De nombreux créanciers accepteront de vous aider et vous conseiller sur la gestion de votre dette. D'autres pourraient être plus agressifs et intimidants dans le processus de recouvrement.

Cette fiche de travail décrit des options au cas où vous auriez besoin d'aide à régler d'importants problèmes de dette.

Ces feuilles de travail ont été inspirées par l'artiste et expert en bien-être financier autochtone Simon Brascoupé, co-créateur de notre livret Gérer son argent.

[En savoir plus sur la création de ces ressources et sur notre engagement en matière de réconciliation](#) (en anglais).

Gérer les créanciers

Gérer les créanciers au téléphone

Ne perdez pas patience et restez poli. Demandez de l'aide du créancier au lieu de lui dire quoi faire. Si la personne à qui vous parlez ne peut pas vous aider, demandez à parler à un superviseur. Chaque fois que vous téléphonez, essayez de parler à la même personne. Gardez le contact jusqu'à ce que le problème soit réglé. Demandez que toute entente soit mise à l'écrit.

Parlez à quelqu'un qui a de l'autorité, comme :

- Un directeur, un superviseur du recouvrement ou un responsable des prêts d'une banque ou d'une caisse populaire
- Un directeur de succursale d'une entreprise financière
- Un superviseur du recouvrement ou gestionnaire du crédit d'un grand magasin

Prenez note de toutes vos conversations, comme :

- Le nom de l'entreprise
- La date et l'heure
- Le numéro de téléphone
- La description de la discussion et de toute entente
- Le nom de la personne à qui vous avez parlé

Gérer les créanciers par courriel ou par la poste

Dans une lettre, vous pourriez inclure :

- La raison de votre lettre
- Votre situation d'emploi
- Une copie d'un talon de paie récent
- Une fiche de dépense mensuelle
- Les raisons pour lesquelles vous ne pouvez pas faire vos paiements
- Votre plan de remboursement proposé

N'oubliez pas :

- Ne postez jamais d'argent comptant
- Conservez une copie de vos chèques, vos reçus, vos mandats de banque et vos lettres

Gare aux entreprises de règlement de dettes

Certaines entreprises à but lucratif prétendent pouvoir négocier une entente avec les créanciers et vous aider à régler vos dettes — pour un prix. Gardez en tête :

- Les tactiques de vente agressives
- Les frais élevés
- Les promesses irréalistes
- Le retardement de vos paiements aux créanciers
- Les garanties trompeuses

Gérer les agences de recouvrement

Si une agence de recouvrement vous appelle, **voici vos droits** :

- Obtenir un avis écrit indiquant que votre compte a été envoyé au recouvrement
- Confidentialité : une agence de recouvrement ne peut pas discuter de votre dette avec personne sans votre permission, sauf votre créancier et un cosignataire
- Vous pouvez demander à communiquer uniquement par écrit; les appels cesseront
- Vous pouvez demander un état de votre compte tous les six mois pour voir les paiements que vous avez faits et votre solde

Une agence de recouvrement **ne peut pas** :

- Essayer de recouvrer la dette sans communiquer avec vous en premier
- Discuter de votre dette avec n'importe qui sauf vous
- Vous faire des menaces ou utiliser du langage pour vous effrayer et vous intimider
- Faire pression sur vous pour rembourser la dette au point de vous harceler
- Vous donner de l'information fausse ou trompeuse
- Vous joindre ou tenter de vous joindre sans donner son identité, révéler le nom du créancier ou le montant de la dette
- Prétendre être un cabinet d'avocats ou une figure d'autorité législative
- Appeler la police ou vous envoyer en prison
- Communiquer avec vous lorsqu'elle n'en a pas le droit (les heures peuvent varier par province ou territoire)
- Vous poursuivre sans la permission de votre créancier
- Saisir vos biens
- Continuer de demander des paiements d'une personne qui soutient ne pas devoir d'argent à moins d'avoir déjà pris les mesures nécessaires pour prouver qu'elle doit bel et bien l'argent

Si une agence de recouvrement communique avec vous :

- Demandez le nom de la personne qui vous parle et d'où elle vient
- Prenez en note les coordonnées, la date et l'heure et la discussion
- Ayez cette information en main si vous portez plainte contre l'agence de recouvrement

Conseils pour créer un plan de remboursement de la dette

- **Soyez réaliste.** Offrez le paiement que vous pouvez vous permettre.
- **Soyez raisonnable.** Les créanciers voudront se faire rembourser dans une période raisonnable. Les échéanciers les plus longs sont de trois à cinq ans.
- **Un paiement manqué peut mettre votre proposition en danger.** Ne faites que des promesses que vous pouvez garder.
- **Soyez précis.** Faites une proposition claire. Dites aux créanciers que vous allez communiquer avec eux à l'avenir, puis donnez suite à votre promesse.

Obtenez plus d'aide avec votre dette

Si vous avez besoin d'aide à gérer d'importantes dettes, il existe plusieurs options au Canada.

Communiquez vous-même avec vos créanciers ou avec l'aide d'un conseiller financier

Vous pouvez appeler vos créanciers vous-même pour négocier votre taux d'intérêt ou vos conditions de paiement. Si vous avez de la difficulté à faire vos paiements, le créancier peut faire un plan qui vous convient avec vous. N'oubliez pas d'être réaliste en établissant combien vous êtes en mesure de payer chaque mois et assurez-vous d'y donner suite. Obtenez toutes vos ententes par écrit.

Rencontre avec un conseiller en crédit

Communiquez avec un de conseil en crédit sans but lucratif dans votre communauté. Il peut vous aider à créer un budget, à gérer votre dette ou à consolider vos dettes. Certains d'entre eux offrent aussi des ateliers de gestion financière gratuits. Les services peuvent comporter des frais — assurez-vous de vous informer.

Rencontre avec un syndic autorisé en insolvabilité

A Un syndic est gouverné par la Loi sur la faillite et l'insolvabilité, qui aide les gens à rédiger une proposition de consommateur ou à déclarer faillite. Il peut vous aider à réduire ou à annuler votre dette. Certains frais sont associés, et le syndic travaillera avec vous pour déterminer l'option qui vous convient le mieux.

Les appels sont gratuits. Avant de prendre une décision, appelez pour vous renseigner sur les services organisme offerts par chaque organisme. Pour vous aider, discutez avec une personne de confiance pour prendre votre décision finale.

Attention!

Certaines entreprises à but lucratif prétendent pouvoir négocier une entente avec vos créanciers et vous aider à gérer votre dette — moyennant certains frais. Ce pourrait être une arnaque.

