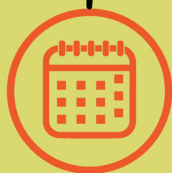



Conseils et outils pour vous
aider à gérer votre dette

Gestion de la dette





La présente ressource adapte le contenu du curriculum d'éducation financière de Prospérité Canada et les ressources *Debt getting in your way?* et *Behind on bills* du Consumer Financial Protection Bureau. Nous remercions le gouvernement de l'Ontario d'avoir financé cette ressource, ainsi que le Sudbury Community Centre pour leur contribution au contenu.

Prospérité Canada

Prospérité Canada est un organisme de bienfaisance canadien qui se **consacre à élargir**, grâce à des politiques et à des programmes novateurs, les possibilités économiques des Canadiennes et Canadiens vivant dans la pauvreté. Prospérité Canada travaille en collaboration avec des partenaires de tous les secteurs afin d'élaborer et de **promouvoir des politiques, des programmes et des ressources en matière de finance en vue de transformer la vie de l'ensemble** des Canadiennes et Canadiens et de **favoriser leur prospérité**.

Reconnaissance

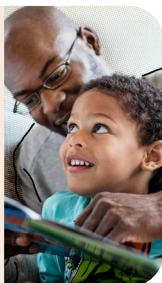
Prospérité Canada reconnaît que nous vivons et travaillons sur les terres ancestrales des Premières Nations, des Inuits et des Métis. Notre bureau à Tkaronto (le nom mohawk de Toronto) est situé sur les territoires traditionnels de nombreuses nations, notamment les Wendats, la Nation des Anishinabes, la Confédération de Haudenosaunis, les Mississaugas of the New Credit First Nation et la Nation des Métis. Nous tenons à remercier ces nations pour leur gestion de cette terre. En tant que colons et nouveaux arrivants, nous reconnaissons notre responsabilité de partager et de préserver cette terre dans un esprit de paix, d'amitié et de respect.

Pour en savoir plus sur **l'engagement de Prospérité Canada envers la réconciliation** consultez notre site Web.



Table des matières

Section 1
Vos priorités
financières
p. 6



Section 5
Faire un plan
de dépenses
p. 24



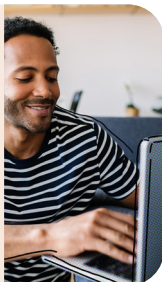
Section 2
À quel
montant
s'élève ma
dette?
p. 10



Section 6
Dossier de
crédit et
pointage
de crédit
p. 30



Section 3
Établir un
plan d'action
de gestion
de la dette
p. 14




Section 7
Connaître nos droits
et nos options
p. 34



Section 4
Suivi des
dépenses
variables
p. 18



Section 8
Ressources
p. 38



Cela semble toujours impossible, jusqu'à ce qu'on le fasse.

- Nelson Mandela

À propos de ce livret

Beaucoup d'entre nous ont du mal à parler d'argent, surtout lorsqu'il s'agit de nos dettes. Une dette est une somme d'argent que nous devons à quelqu'un d'autre. Les gens peuvent avoir plusieurs types de dettes, notamment des dettes de carte de crédit et des dettes hypothécaires. Lorsque les dettes deviennent trop pesantes, il est temps d'avoir des discussions difficiles et de faire un plan.

Ce livret propose une série d'activités pour vous aider à gérer vos dettes et vous donne des conseils pour les réduire. Les différentes feuilles de travail vous aident à définir vos priorités financières, à déterminer le montant de vos dettes et à établir un plan pour les rembourser.

Remplissez les feuilles de travail par vous-même, dans l'ordre qui vous convient le mieux. Vous pouvez également le faire avec un conseiller financier, un accompagnateur, un membre de votre famille ou un ami.

Consultez le site [Web 211](#), ou composez le 2-1-1 sur votre téléphone pour trouver des services en personne et virtuels concernant le logement, les soins de santé, les conseils financiers et plus encore.

Si vous voulez remplir une feuille de travail plus d'une fois, vous pouvez faire des copies. Par exemple, vous pourriez faire des copies de la feuille de budgétisation ou du plan d'action pour le remboursement des dettes. Mais rappelez-vous qu'il s'agit de

vos renseignements financiers personnels. Personne d'autre n'a besoin de voir vos feuilles de travail, à moins que vous ne le vouliez.

Emprunter de l'argent (utiliser le crédit) est une pratique courante qui n'est ni bonne ni mauvaise en soi. L'important est de gérer son crédit de manière responsable. Le crédit doit rester un outil utile de gestion financière, et non une source de stress. C'est parti!

Si vous réduisez votre dette ou la remboursez,

vous pourrez faire plus de choses qui vous tiennent à cœur. Vous pourrez économiser l'argent qui servait auparavant à rembourser votre dette pour financer votre retraite, vos vacances ou aider votre famille ou vos amis.

Il peut être difficile de penser à l'argent et à l'avenir. Fixez-vous des objectifs réalistes et basés sur vos valeurs. Lorsque vous vous efforcez de rembourser vos dettes, concentrez-vous sur une étape à la fois. Réfléchissez à ce qui est important pour vous.

Cette feuille de travail vous aidera à réfléchir à vos valeurs et à vos objectifs.



L'établissement d'objectifs est la première étape d'un plan de remboursement de la dette. Prenez le temps de réfléchir à vos valeurs personnelles. Fixez-vous ensuite un objectif financier basé sur ces valeurs. Par exemple, si la

famille est importante pour vous, vous accorderez peut-être de l'importance au fait d'avoir plus d'argent à lui consacrer.

En établissant des objectifs liés à vos valeurs personnelles, vous serez plus motivé à les atteindre.

Pensez à vos valeurs

Les valeurs, c'est personnel. Vos valeurs motivent vos décisions.

Cochez les valeurs les plus importantes pour vous.
Vous pouvez également ajouter vos propres valeurs.

Réussite

Équilibre

Choix

Courage

Famille

Liberté

Honnêteté

Sécurité

Partage/
générosité

Autre : _____ Autre : _____

Mes deux valeurs principales sont :

1.

2.

En quoi la réduction de votre dette vous aiderait-elle à vivre plus pleinement ces valeurs?

Par exemple, si une personne accorde de l'importance à la sécurité, il peut être important pour elle d'épargner en vue d'acheter sa propre maison. Se fixer comme objectif financier de rembourser ses dettes afin de pouvoir commencer à épargner pour acheter une maison sera motivant pour cette personne, car cela correspond à ses valeurs.

Si une personne accorde de l'importance au courage, prendre des mesures pour rembourser ses dettes peut être une façon d'honorer cette valeur.

Objectifs financiers

Fixer un objectif financier en fonction de vos valeurs peut vous aider à rester sur la bonne voie.

Quel objectif financier espérez-vous atteindre une fois que vous aurez réduit ou remboursé votre dette?

Conseil : Apprenez à vous fixer un objectif d'épargne à l'aide de la ressource [Managing your Money \(Gérer votre argent\)](#).

Priorités financières

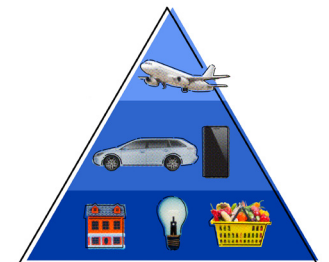
Maintenant que nous avons réfléchi à ce qui nous tient à cœur et que nous avons défini des objectifs financiers à atteindre, nous pouvons commencer à réfléchir sur ce pour quoi nous dépensons notre argent et où nous pouvons réduire nos dépenses afin de rembourser nos dettes. Bien sûr, il y a des choses pour lesquelles nous devons tous dépenser de l'argent en premier lieu.

Les éléments dont nous avons généralement besoin sont les suivants :

- Logement (hypothèque ou loyer)
- Nourriture (facture d'épicerie)
- Transport (paiement de voiture, transports en commun)
- Vêtements

- Internet ou téléphone portable
- Factures payées à temps (électricité, services publics, etc.)

Nous pouvons faire preuve de plus de souplesse lorsque nous dépensons de l'argent pour des choses que nous voulons. Par exemple, manger à la maison plutôt qu'au restaurant peut permettre d'économiser de l'argent. Ou acheter des articles en solde. Nous pouvons même trouver des moyens de réduire nos dépenses pour nos besoins, comme acheter des vêtements dans une friperie plutôt que neufs. L'argent que nous économisons peut nous aider à rembourser nos dettes.



Quelles sont vos priorités les plus importantes? Gardez vos valeurs fondamentales à l'esprit pendant que vous faites cette activité.

Utilisez la liste des désirs et des besoins pour vous aider à définir vos priorités.

1. Biffez les dépenses qui ne sont pas importantes pour vous.
2. Classez les dépenses restantes par ordre de priorité en fonction de vos valeurs (ce qui est le plus important pour vous doit être classé en première position). Continuez jusqu'à ce que vous ayez classé chaque dépense restante.
3. Classez les éléments par ordre d'importance selon vous.

Il n'y a aucune bonne ou mauvaise façon de classer cette liste. Faites-le de la façon qui vous semble la plus appropriée.

Dépense	Note	Dépense	Note
Logement (hypothèque, loyer)	<input type="checkbox"/>	Vêtements et souliers	<input type="checkbox"/>
Voiture ou transport	<input type="checkbox"/>	Assurance vie	<input type="checkbox"/>
Épicerie	<input type="checkbox"/>	Passe-temps et loisirs	<input type="checkbox"/>
Payer mes factures à temps	<input type="checkbox"/>	Télévision	<input type="checkbox"/>
Meubles et rénovations	<input type="checkbox"/>	Internet	<input type="checkbox"/>
Rembourser ma dette	<input type="checkbox"/>	Vacances	<input type="checkbox"/>
Soins de santé	<input type="checkbox"/>	Restaurant	<input type="checkbox"/>
Épargne d'urgence	<input type="checkbox"/>	Célébrations familiales	<input type="checkbox"/>
Épargne pour les études des enfants	<input type="checkbox"/>	Autre : <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
Épargne pour la retraite	<input type="checkbox"/>	Autre : <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

Rassembler tous les éléments

Vos valeurs et vos priorités orientent vos décisions et vos objectifs. Par exemple, si vous accordez une grande importance à l'éducation, vous voudrez peut-être économiser en priorité pour les études de vos enfants. Votre objectif pourrait être d'ouvrir un REEE (régime enregistré d'épargne-études) pour eux et d'y cotiser chaque mois.

Mais qu'en est-il de votre dette?

Lorsque vous réfléchissez à votre plan de gestion de la dette, gardez à l'esprit vos valeurs, vos priorités et vos objectifs. Cela vous aidera à garder votre motivation. Commençons par établir un plan.

À quel montant s'élève ma dette?

Connaître le montant de votre dette est la première étape pour la rembourser.

Cette section vous aidera à comprendre tous les détails de votre dette. Vous pourrez ensuite réfléchir à la manière de planifier le remboursement de votre dette.

Cette feuille de travail vous aidera à :

- Voir l'ensemble de vos paiements de dette;
- Savoir quand vos paiements sont dus;
- Comparer les taux d'intérêt et les soldes;
- Savoir combien d'argent vous pourrez mettre sur vos dettes.

Cette feuille de travail vous aidera à organiser :

- Vos relevés de carte de crédit;



- Vos comptes de services publics en souffrance;
- Vos dossiers de crédit;
- Vos lettres de recouvrement;
- Vos avis de cotisation de l'ARC.

En remplissant la feuille de travail, pensez au montant que vous pouvez mettre sur cette dette chaque mois. Les autres sections aborderont certaines stratégies pour rembourser ses dettes et établir un budget.

Faire des compromis pour l'avenir

Un compromis, c'est quand on choisit une chose plutôt qu'une autre. Par exemple, préparer son café chez soi plutôt que de l'acheter dans un café est un compromis. Ce type de compromis peut vous aider à faire des économies. Vous pouvez toujours prendre un café, mais vous le préparez vous-même et vous économisez de l'argent. Vous pouvez utiliser les économies réalisées grâce à ce compromis pour augmenter légèrement le montant que vous payez chaque mois sur votre carte de crédit.

Ce tableau démontre la différence que 10 \$ par mois peuvent avoir sur la durée des paiements pour rembourser une dette de carte de crédit de 1000 \$ à un taux d'intérêt de 20 %.*

Montant dû	Taux d'intérêt	Somme payée chaque mois	Durée de remboursement de la dette
1 000 \$	20 %	30 \$	4 ans et 2 mois
1 000 \$	20 %	40 \$	2 ans et 9 mois
1 000 \$	20 %	50 \$	2 ans et 1 mois
1 000 \$	20 %	60 \$	1 an et 8 mois
1 000 \$	20 %	70 \$	1 an et 5 mois

Si vous souhaitez commencer à rembourser votre dette ou augmenter les paiements, vous devrez trouver d'où l'argent proviendra dans votre budget. Cherchez des compromis pour pouvoir rembourser un peu plus chaque mois.

Réfléchissez aux dépenses que vous effectuez actuellement et qui sont moins nécessaires ou importantes pour le moment. Reportez-vous à votre liste de priorités dans la première feuille de travail. Quels compromis seriez-vous prêt à faire pour trouver 10 \$ supplémentaires — ou plus — par mois pour rembourser votre dette? Utilisez l'espace ci-dessous pour décrire les changements que vous pourriez envisager.

Conseil : Conservez une copie de toutes vos factures de carte de crédit et de vos renseignements sur les prêts dans un dossier ou un classeur. En les regroupant au même endroit, cela facilite l'accès et le suivi de vos paiements. Cela peut inclure les relevés de carte de crédit, les relevés de marge de crédit, les registres de paiement de factures et les lettres envoyées aux créanciers.

Établir un plan d'action de gestion de la dette



Imaginez la vie sans dette. Une fois que vous êtes prêt à affronter votre dette et que vous avez une idée précise du montant que vous devez, la prochaine étape consiste à établir un plan d'action. Utilisez cette feuille de travail pour réfléchir à vos objectifs de remboursement de dettes, aux mesures que vous pouvez prendre dès maintenant et à l'aide dont vous aurez besoin tout au long du processus.

Cette feuille de travail vous aidera à :

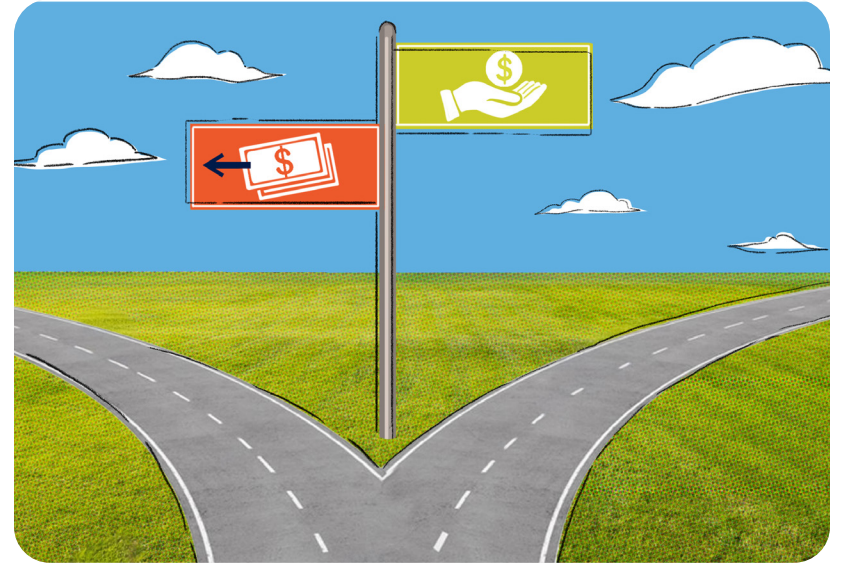
- fixer des objectifs pour bâtir l'avenir que vous voulez;
- prendre des mesures pour gérer votre dette;
- trouver des ressources pour vous aider;
- suivre vos progrès;
- choisir une stratégie de remboursement qui vous convient

Plan d'action de gestion de la dette

Commencez à réaliser vos objectifs. Réécrivez votre objectif de la première feuille de travail :

Maintenant, élaborons un plan et réfléchissons aux ressources qui peuvent vous aider.

Utilisez cette feuille de travail pour écrire les mesures que vous allez prendre pour commencer à rembourser votre dette, qui peut vous aider, et le moment où vous allez prendre ces mesures.



Mesures que je vais prendre	Ressources, personnes et organismes qui peuvent m'aider	Échéance
Rembourser 20 \$ de plus par mois sur ma carte de crédit.	Ma famille et moi réduirons nos dépenses de loisirs de 20 \$ par mois.	Dans deux ans, j'aurai terminé les paiements
Rembourser ma ligne de crédit en souffrance de 500 \$ afin que l'une de mes petites dettes soit entièrement remboursée.	Je prendrai rendez-vous avec mon conseiller en crédit local pour faire un plan.	Je vais prendre un rendez-vous cette semaine.

Ma motivation pour rembourser ma dette est la suivante :

Un pas de plus

Vous pouvez envisager l'approche « boule de neige » ou « avalanche ». Si vous avez pour objectif de réduire votre dette, et que vous pouvez payer plus que vos paiements mensuels, choisissez une stratégie pour vous aider à réduire votre dette plus rapidement.



Méthode « boule de neige »

Concentrez-vous sur votre plus petite dette en premier. Après avoir effectué tous vos paiements minimums, augmentez le montant du paiement de la plus petite dette. Après l'avoir remboursée, ajoutez ce montant au paiement de votre prochaine dette la plus petite. Vous serez motivé par le progrès que vous faites en remboursant vos petites dettes. Cette méthode peut être désavantageuse si vous avez de grosses dettes à taux d'intérêt et à frais élevés, car vous payerez peut-être plus cher en remboursant vos petites dettes en premier.

Je souhaite utiliser la méthode suivante :

Méthode « boule de neige »

Méthode « avalanche »

Méthode « avalanche »

Commencez par votre dette ayant le plus haut taux d'intérêt. Après avoir fait tous vos paiements minimums, augmentez le paiement de la dette dont le taux d'intérêt est le plus élevé. Après l'avoir remboursée, ajoutez ce montant à votre prochaine dette dont le taux d'intérêt est le plus élevé.

Ce peut être une bonne méthode, car elle vous permet de vous défaire de votre dette la plus dispendieuse en premier. En remboursant des dettes dispendieuses, votre argent ira plus loin. Toutefois, le progrès peut sembler plus lent.

Mise en garde : une fois votre dette remboursée, vous pourriez être tenté d'utiliser ce compte pour emprunter à nouveau. Évitez de retomber dans l'endettement en fermant ou en réduisant le montant que vous pouvez emprunter sur les comptes que vous avez remboursés (comme une carte de crédit ou un prêt).

C'est la meilleure option pour moi parce que :

Suivi des dépenses variables



En connaissant vos besoins financiers, vous pouvez éviter d'emprunter de l'argent plus tard.

Les dépenses imprévues peuvent ralentir le remboursement de vos dettes. Pensez aux dépenses imprévues que vous avez eues cette année. Songez au prix que cela vous a coûté et demandez-vous si cela pourrait se reproduire. Utilisez cette feuille de travail pour vous préparer à faire face aux dépenses imprévues ou variables. Si vous pouvez les prévoir cette année, vous serez moins susceptible d'emprunter de l'argent.

Cette feuille de travail vous aidera à :

- Écrire et vous rappeler les dépenses qui vous ont conduit à l'endettement l'an dernier;
- Prévoir les dépenses qui pourraient vous endetter cette année;
- Prendre des mesures pour éviter que ce type de dépense ne se transforme en nouvel endettement.

Voici des exemples de dépenses variables ou imprévues :

- Dépenses liées à la rentrée scolaire;
- Frais supplémentaires de chauffage ou d'électricité pendant l'hiver;
- Périodes de l'année où l'on offre des cadeaux;
- Réparation de votre voiture, de votre téléphone ou de votre ordinateur portable.

04

Mes dépenses imprévues de l'an dernier

Servez-vous de ce tableau pour documenter les dépenses que vous avez faites au cours de la dernière année. Ensuite, indiquez si cette dépense pourrait se reproduire dans la prochaine année.

Mois	Dépense	Coût estimé	Cette dépense pourrait-elle se reproduire cette année?
Janvier			
Février			
Mars			
Avril			
Mai			
Juin			
Juillet			
Août			
Septembre			
Octobre			
Novembre			
Décembre			

Gare aux achats impulsifs

Les dépenses non planifiées peuvent survenir à la caisse de l'épicerie, lors d'une sortie entre amis ou en réponse à un déclencheur émotionnel. Les stratégies marketing ou les réseaux sociaux peuvent également avoir une influence sur nous et nos dépenses. Les dépenses non planifiées peuvent nous empêcher de nous concentrer sur nos objectifs financiers. Lorsque vous êtes « dans le feu de l'action », essayez de faire une pause et demandez-vous si cet achat est vraiment nécessaire.

Temps de l'année	Qu'avez-vous acheté de façon impulsive et pour quelle raison?	Combien cela a-t-il coûté?	Cet achat était-il motivé par des raisons émotionnelles?	Que feriez-vous différemment?
Fin de l'hiver	J'ai eu une mauvaise journée au travail et je voulais simplement me faire plaisir avec quelque chose de nouveau, donc j'ai acheté un nouveau sac à main.	100 \$		Parler à un ami de mes sentiments au lieu de dépenser de l'argent. Mettre 20 \$ de côté pour un achat plus tard. Dépenser 15 \$ pour une soirée au cinéma au lieu.

Mesures à prendre pour éviter de s'endetter à l'avenir

Pensez aux dépenses et achats imprévus qui pourraient se reproduire cette année. Réfléchissez aux mesures que vous pourriez prendre pour éviter d'alourdir votre dette ou de vous empêcher d'atteindre vos objectifs financiers. Par exemple :



1. Faire en sorte que l'épargne soit automatique et fasse partie de vos habitudes

Configurez un versement automatique mensuel de votre compte chèque vers votre compte épargne. Transférer seulement 10 \$ par mois dans un compte d'épargne, un compte d'épargne libre d'impôt (CELI) ou un compte d'épargne à intérêt élevé (CEIE) peut vite devenir une somme importante. Vous pouvez aussi simplement mettre toute la petite monnaie que vous trouvez dans votre portefeuille ou chez vous dans un bocal et voir à quelle vitesse elle s'accumule. Ensuite, apportez cet argent supplémentaire à la banque pour le verser dans votre compte épargne.

Pour automatiser mon épargne, je vais transférer _____ \$ tous les _____ dans mon compte _____. Je vais commencer à faire cela à compter du _____.



2. Réduire vos factures mensuelles

Essayez de réduire vos factures d'électricité et d'eau en diminuant votre consommation. Par exemple, éteignez les lumières et les appareils électroménagers lorsque vous ne les utilisez pas, ou utilisez l'aspirateur ou le lave-vaisselle le soir ou pendant la fin de semaine, lorsque le coût de l'électricité est généralement moins élevé.

Vérifiez si vous êtes admissible à des programmes d'aide en matière de consommation d'énergie afin de réduire vos coûts mensuels. Négociez un meilleur contrat pour votre forfait de téléphonie mobile ou d'accès à Internet.

Pour réduire mes factures mensuelles, je vais vérifier les comptes suivants afin de voir s'il existe des forfaits moins chers, des promotions ou des programmes d'aide permettant de réduire le coût des services : _____



3. Planifier

Identifiez les périodes de l'année où vous recevrez plus d'argent, comme un remboursement d'impôt. Planifiez de mettre cet argent de côté pour vos dépenses futures ou en cas d'urgence.

Cette année, lorsque je recevrai des revenus inattendus provenant de _____ je mettrai de côté _____ \$ pour rembourser la dette suivante _____.



4. Le prix réel de l'emprunt

Même quelques centaines de dollars mis de côté pour faire face à une dépense imprévue peuvent se révéler précieux. En ayant de l'argent liquide à votre disposition, vous éviterez peut-être de vous endetter et de payer des intérêts.

Comparez les différents types de méthodes de paiement et taux d'intérêt dans le tableau ci-dessous, pour un prêt de 300 \$ sur 14 jours :

Mode de paiement	Prix de l'article	Intérêt (coût de l'emprunt)	Frais	Coût total de l'article
Argent comptant	300 \$	0 \$	0 \$	300 \$
Ligne de crédit*	300 \$	0,92 \$	5 \$	305,92 \$
Protection contre les découverts sur un compte chèques**	300 \$	2,42 \$	5 \$	307,42 \$
Prêt sur salaire***	300 \$	\$42 \$	0 \$	342 \$



* Une ligne de crédit comprend un taux d'intérêt annuel de 8 %, plus les frais administratifs applicables. L'exemple ci-dessus comprend des frais de compte de 5 \$. ** La protection contre les découverts sur un compte chèque comprend des frais mensuels de 5 \$, auxquels s'ajoute un taux d'intérêt annuel de 21 %. *** Un **prêt sur salaire** coûte 14 \$ pour chaque tranche de 100 \$ empruntés. Cela équivaut à un taux d'intérêt annuel d'environ 365 %.



Cette feuille de travail vous aide à établir un budget hebdomadaire en fonction de vos revenus et de vos dépenses par mois.

Pour vous servir de cette feuille de travail, vous devez :

- connaître le montant de vos revenus hebdomadaires ou mensuels provenant de différentes sources (salaire, prestations, aides sociales, etc.);
- connaître vos dépenses hebdomadaires prévues (épicerie, services de garde d'enfants, etc.);
- être en mesure de suivre vos dépenses réelles chaque semaine.

Remplissez cette feuille de travail une semaine à la fois :

1. En commençant par la semaine 1, indiquez les **revenus** que vous vous attendez à recevoir de différentes sources au cours de cette semaine. Additionnez le total.
2. Notez ce que vous prévoyez d'acheter ou de payer cette semaine-là, ainsi que les montants correspondants. Il s'agit de vos **dépenses prévues**. Additionnez le total.
3. À la fin de la semaine, notez le montant total de vos dépenses. Il s'agit de vos **dépenses réelles**. Additionnez le total.
4. Faites le bilan de la semaine.
5. Vérifiez si le total de vos dépenses diffère de ce que vous aviez planifié. Vos dépenses réelles ont-elles été supérieures ou inférieures à votre revenu total? Ajustez votre plan pour la semaine suivante au besoin.
5. Passez à la semaine 2 en répétant les étapes 1 à 4.

Comment faire des choix lorsque je n'ai pas assez d'argent pour payer mes factures certains mois?

Il peut y avoir des mois où l'on doit faire des choix difficiles et prioriser un paiement avant l'autre.

Ces choix peuvent être influencés par les facteurs personnels suivants :

- Si la dette ou la dépense est liée à un besoin essentiel (logement, services publics).
- Si la personne à qui vous devez de l'argent peut vous poursuivre pour votre dette impayée.
- Si votre culture ou votre communauté accorde une très grande importance à l'argent pour subvenir aux besoins de la famille et des amis.

Utilisez le tableau ci-dessous pour inscrire vos dettes actuelles et décider de l'ordre dans lequel les payer.

Type de facture ou dépense	Montant dû	Paiement	Classement par ordre de priorité (1,2,3)	Conséquences si le paiement est en retard

Conseils utiles :

- Si vous manquez un paiement, appelez vos créanciers. Vous pourriez être en mesure de faire un plan à court terme en négociant l'annulation des frais de retard si vous êtes en bons termes avec le créancier.
- Vous pourriez alterner vos paiements de factures chaque mois. Bien que ce ne soit pas idéal, vous pourriez éviter de perdre votre voiture, votre maison ou votre accès aux services publics, ou encore le risque de défaut de paiement d'un prêt.
- Le temps est important. Les conséquences de ne pas payer vos factures varient. Par exemple, si vous ne payez pas vos factures de services publics, vous pourriez perdre le service. Certains paiements qui sont reçus dans les 30 jours après la date d'échéance n'affecteront pas votre dossier de crédit. Priorisez les factures en fonction de vos besoins et des conséquences les moins graves.
- Si vous payez souvent une facture en retard, essayez de négocier une nouvelle échéance. Faites concorder vos dates de paiement et les dates auxquelles vous recevez votre revenu ou vos prestations.

Dossier de crédit et pointage de crédit

Cette feuille de travail vous aidera à

comprendre en quoi votre historique de crédit et votre dossier de crédit sont des éléments importants pour gérer et suivre vos dettes.

Votre dossier de crédit contient des renseignements sur votre situation personnelle et financière passée et actuelle. Il comprend :

- un historique de vos paiements de factures;
- des renseignements tirés des registres publics;
- les demandes de renseignements antérieures des créanciers concernant vos antécédents de crédit.

Il est important de vérifier votre dossier de crédit afin de vous assurer qu'il est correct, car les renseignements qui



figurent servent à calculer votre pointage de crédit.

Les prêteurs utilisent votre dossier et votre pointage de crédit pour décider s'ils vous prêtent de l'argent. Il peut s'agir de cartes de crédit, de prêts personnels et d'hypothèques. Votre pointage et votre dossier de crédit peuvent également avoir une influence sur le taux d'intérêt qui vous est accordé ou sur le montant qu'on vous prête.

Les dossiers et les pointages de crédit peuvent être utilisés par les propriétaires, les employeurs et les fournisseurs de services — avec votre consentement

— pour les aider à prendre des décisions vous concernant.

Il est important d'obtenir son dossier de crédit gratuit tous les six mois pour vérifier s'il contient des erreurs. Les renseignements sur cette page vous aideront à :

- obtenir gratuitement des copies de vos dossiers de crédit;
- comprendre ce que contient votre dossier de crédit;
- vérifier votre dossier de crédit afin de détecter d'éventuelles erreurs et des signes d'usurpation d'identité;
- corriger les erreurs que vous avez trouvées.

Examinez votre dossier de crédit

Il existe de nombreuses options pour vérifier gratuitement son dossier de crédit. Les deux principales agences d'évaluation du crédit au Canada sont Equifax et TransUnion. Les renseignements qu'elles recueillent peuvent être différents. Il est donc important de vérifier les deux dossiers une fois par année. Il est bon de vérifier l'un en janvier et l'autre en juillet afin de voir ce que chaque entreprise publie à différents moments de l'année.

Vous pouvez obtenir de votre dossier de crédit aux adresses suivantes :

Equifax

TransUnion

Conseil : Il existe également plusieurs sites qui vous permettent de vérifier instantanément votre crédit en ligne. Ce sont d'excellents points de départ pour vérifier votre crédit et vous assurer que tout est en ordre. Si vous constatez un problème sur l'un de ces sites, vous pouvez communiquer avec Equifax ou TransUnion pour obtenir des renseignements plus détaillés.

Comment créer un compte

Commencez par créer un compte sur les sites Equifax et TransUnion. Vous pourrez ensuite vous connecter pour vérifier votre pointage de crédit. Equifax met à jour les pointages de crédit tous les mois. TransUnion les met à jour toutes les semaines. Il existe de nombreuses options pour vérifier gratuitement votre dossier de crédit sans que cela ait d'incidence sur votre pointage de crédit. On parle alors de « vérifications informelles ».

Remarque : pour demander un dossier de crédit, vous devrez fournir des renseignements personnels. Vous devrez notamment donner votre numéro d'assurance sociale. Avant d'effectuer votre demande, lisez les renseignements fournis sur le site Web concernant la collecte de données. À qui vos renseignements seront-ils communiqués?

Chercher les erreurs dans votre dossier de crédit

Les erreurs dans votre dossier de crédit ou la fraude causée par un vol d'identité peuvent rendre les prêts plus dispendieux ou vous empêcher d'emprunter. Lisez votre dossier de crédit pour confirmer que les renseignements sont les vôtres et qu'ils sont véridiques. Malheureusement, les erreurs sont fréquentes, et c'est à vous qu'il revient de les corriger. Cela peut prendre plusieurs mois avant que votre dossier et votre pointage de crédit soient entièrement corrigés.

Voici quelques types d'erreurs qu'on trouve dans les dossiers de crédit :

• Renseignements personnels inexact

Assurez-vous que votre nom, votre NAS (numéro d'assurance sociale), votre adresse, votre emploi et vos coordonnées sont à jour.

• Information de compte inexacte

S'il y a un compte que vous ne reconnaissez pas dans votre dossier, vous pourriez être victime de vol d'identité.

Il arrive aussi que l'un de vos comptes apparaisse plus d'une fois dans votre dossier, ce qui affecte votre pointage.

Vérifier l'information au sujet du compte pour vous assurer qu'elle ne contient pas d'erreurs, y compris la limite

de crédit, le solde (à partir de la date à laquelle l'information a été rapportée) et vos habitudes de paiement.

• Demandes sans permission

Assurez-vous d'avoir donné votre consentement à toute personne figurant dans la liste de vos demandes de renseignements (souvent appelées « vérifications approfondies ») pour consulter votre dossier de crédit.

Personne ne devrait avoir accès à votre dossier sans votre permission.

Un surplus de demandes peut avoir un effet négatif sur votre pointage. (Le pointage de certaines personnes ne sera pas affecté par un grand nombre de demandes. Tout dépend des autres renseignements dans votre dossier).

Remplissez la liste de vérification du dossier de crédit

- Vérifiez votre nom (y compris l'épellation), votre NAS ainsi que votre adresse et votre numéro de téléphone actuels.
- Vos anciennes adresses sont-elles affichées correctement?
- Votre parcours professionnel est-il exact?
- Vos renseignements personnels sont-ils exacts?
- Vérifiez chaque élément de la section « Compte de crédit » (compte courant) pour vous assurer qu'il vous appartient bien.
- La description de l'état de vos comptes est-elle exacte?
- Vérifiez que les comptes sur lesquels vous êtes inscrit en tant qu'utilisateur autorisé, cosignataire ou cotitulaire sont exacts.
- Vérifiez la liste des comptes. S'agit-il uniquement de comptes que vous avez ouverts? Si vous voyez un compte que vous n'avez pas ouvert, cela pourrait être un signe d'usurpation d'identité.

Corriger les erreurs dans votre dossier de crédit

Consultez les étapes à suivre pour corriger les erreurs dans votre dossier :

1. Trouvez les documents qui prouvent qu'il y a une erreur. Par exemple, si le dossier indique une facture en souffrance, trouvez la preuve de paiement.
2. Faites une copie de votre document de preuve.
3. Appelez l'agence d'évaluation du crédit pour lui expliquer l'erreur et pour savoir ce dont ils ont besoin pour vérifier le point contesté. Si l'erreur apparaît à la fois dans les rapports TransUnion et Equifax, contactez les deux agences.
4. Remplissez le formulaire de contestation sur le site Web de l'agence. Ajoutez tous les renseignements nécessaires pour vérifier et corriger l'erreur. Ce processus peut prendre jusqu'à 30 jours.
5. L'agence d'évaluation du crédit communiquera avec le créancier ou l'institution financière pour confirmer qu'il y a eu une erreur.
6. Vous pouvez accélérer le processus en contactant vous-même le créancier au sujet de l'erreur. Demandez-lui de vérifier ses dossiers et de fournir aux agences d'évaluation du crédit des renseignements à jour.
7. Si l'institution financière ou le créancier estime qu'il n'y a pas eu d'erreur, vous pouvez tout de même rédiger une déclaration expliquant votre version des faits. L'agence d'évaluation du crédit l'ajoutera à votre dossier.
8. Vous pouvez également contacter l'institution financière ou le créancier pour déposer une plainte. En vertu de la loi, toutes les institutions financières au Canada doivent mettre un processus en place pour résoudre les plaintes des clients.

Si vous voulez contester un élément qui apparaît dans votre dossier de crédit, les liens suivants décrivent les mesures que vous pouvez prendre auprès de chaque agence d'évaluation du crédit :

Equifax
TransUnion

Connaître nos droits et nos options



Cette feuille de travail décrit les options qui s'offrent à vous si vous avez besoin d'aide pour régler des situations de dettes importantes.

La gestion de la dette peut parfois vous mettre dans des situations difficiles où vous aurez 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 est également important de connaître vos droits et vos 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.

Gérer les créanciers

Gérer les créanciers au téléphone

Il peut être stressant de parler à un créancier, alors préparez-vous avant d'appeler. Notez :

- la raison de votre appel;
- les questions que vous voulez poser;
- la raison pour laquelle vous ne pouvez pas effectuer le paiement;
- tout compromis que vous pouvez proposer, comme rembourser un montant inférieur.

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.

Consignez la conversation par écrit. Cela devrait inclure :

- 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.

Rappelez-vous :

- n'envoyez jamais d'argent comptant par la poste;
- conservez une copie de vos chèques, vos reçus, vos mandats de banque et vos lettres.

Gare aux entreprises de règlement de dettes

Les entreprises de règlement de dettes à but lucratif peuvent profiter de vous en utilisant :

- des tactiques de vente agressives;
- des frais élevés;
- des promesses irréalistes;
- le retardement de vos paiements aux créanciers;
- des garanties trompeuses.

Conseil : Attention! Certaines entreprises à but lucratif prétendent pouvoir négocier un accord avec vos créanciers et vous aider à gérer vos dettes, moyennant des frais. Il peut s'agir d'une escroquerie. Contactez un organisme sans but lucratif pour obtenir de l'aide (voir la section « Ressources »).

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 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 recouvrir 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 celui de l'entreprise pour qui elle travaille
- Prenez en note les coordonnées, la date et l'heure et la discussion
- Ayez ces renseignements en main si vous portez plainte contre l'agence de recouvrement.

Obtenez plus d'aide pour gérer votre dette

Si vous avez besoin d'aide pour 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.

Rencontrez un conseiller en crédit

Communiquez avec un organisme de conseil en crédit dans votre collectivité. 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 — renseignez-vous à ce sujet.

Rencontre avec un syndic autorisé en insolvabilité

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 que chaque organisme peut vous offrir selon votre situation. Pour vous aider à prendre une décision, discutez avec une personne de confiance.

Conseils pour établir un plan de remboursement de dettes

- **Soyez réaliste.** Proposez un paiement que vous êtes sûr de pouvoir payer.
- **Soyez raisonnable.** Les créanciers voudront être remboursés dans un délai raisonnable. Les délais les plus longs sont de trois à cinq ans.
- **Un défaut de paiement pourrait compromettre votre proposition.** Ne faites pas de promesses que vous ne pouvez pas tenir.
- **Soyez précis.** Expliquez clairement les détails de votre proposition. Indiquez au créancier quand vous le contacterez. Assurez-vous de respecter vos engagements.

Ressources : pour en savoir plus

Toutes ces ressources sont des sites canadiens recommandés, mais la liste n'est pas exhaustive. N'oubliez pas de consulter les sites Web de votre province pour en savoir plus sur les mesures d'aide et les services offerts là où vous habitez.

1. À propos du crédit et de la dette

Guide de protection du consommateur - Agences de recouvrement

- www.consumerhandbook.ca > Category > **Financial** > **Collection Agencies**
<http://www.consumerhandbook.ca/en/topics/financial/collection-agencies> (en anglais seulement)

Emploi et Développement social Canada (EDSC) - Rembourser votre prêt étudiant

- Canada.ca > Prestation > Aide financière aux étudiants et planification des études > Aide aux étudiants > **Rembourser un prêt d'études**
<https://www.canada.ca/fr/services/prestations/education/aide-etudiants/bourses-prets/rembourser.html>

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) - Calculatrice de paiements de carte de crédit

- Canada.ca > Argent et finances > Dettes et emprunts > **Cartes de crédit**

<http://itools-ioutils.fcac-acfc.gc.ca/ccpc-cpcc/ccpc-cpcc-fra.aspx>

ACFC - Prêts et marges de crédit

- Canada.ca > Argent et finances > **Dettes et emprunts**
<https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/prets.html>

ACFC - Comprendre votre dossier de crédit

- Canada.ca > Argent et finances > Dettes et emprunts > **Dossiers et cotes de crédit**
<https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/dossier-pointage-credit/dossier-cote-credit-base.html>

Gerezmeuxvotreargent.ca - Calculatrice - Rembourser des cartes de crédit et d'autres dettes

- Gérez mieux votre argent > Calculatrices > **Calculatrice - Rembourser des cartes de crédit et d'autres dettes**
<https://www.gerezmeuxvotreargent.ca/calculatrices/calculatrice-rembourser-des-cartes-de-credit-et-dautres-dettes/>

**AFOA Canada - Série de balados
« Money Smarts » : Épisode 6 - Le crédit**

<https://moneysmarts.libsyn.com/ep-06-credit> (en anglais seulement)

NACCA – Indigenous Financial Institutions

<https://nacca.ca/indigenous-financial-institutions/>

(en anglais seulement)

BPNC – Banque des Premières Nations du Canada – « Money minute » :

L'évaluation du crédit

online.fnbc.ca/SharedContent/VideosAndAudio/MoneyMinutes/Minute2.mp3 (en anglais seulement)

2. Aide : conseil en crédit et gestion de la dette

**Conseil en crédit du Canada/
Association canadienne pour
l'autonomisation financière**

<https://creditcounsellingcanada.ca/fr/trouver-un-conseiller/>

<https://www.cafe-acaf.org>

(en anglais seulement)

Le Conseil en crédit du Canada ou l'Association canadienne pour l'autonomisation financière offrent des services gratuits et impartiaux de conseil en crédit partout au Canada. Ces services sont offerts par différentes agences, comme Credit Canada, Credit Counselling Society, Money Mentors et bien d'autres. Utilisez l'un des liens ci-dessus pour trouver un organisme sans but lucratif près de chez vous.

**Bureau du surintendant des
faillites Canada**

<https://ised-isde.canada.ca/site/bureau-surintendant-faillites/fr/vous-devez-largent/vous-devez-largent-propositions-consommateur>

Trouvez un syndic autorisé en insolvabilité pour en savoir plus sur les propositions de consommateur ou la faillite.

3. À propos du vol d'identité

**Centre antifraude du Canada –
Fraudes récentes**

<https://antifraudcentre-centreantifraude.ca/index-fra.htm>

**Centre antifraude du Canada –
Signaler un incident**

<https://antifraudcentre-centreantifraude.ca/report-signalez-fra.htm>

4. Apprendre à épargner

**Prosperité Canada –
Encourager l'épargne**

<https://learninghub.prospercanada.org/knowledge/soaring-with-savings/>

Prospérité Canada

60, avenue St. Clair Est
bureau 700
Toronto (Ontario)
M4T 1N5

Tél. : 416 665-2828
Sans frais : 1 877 568-1571
info@prospercanada.org

www.prosperitecanada.org

