

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE : [REDACTED]

Montréal, le 6 mai 2026

Objet : Demande d'accès – Tous les rapports de plaintes reçues en 2025 concernant des agents d'évaluation du crédit (Equifax et Transunion) ou tout autre document détaillant le sujet de la plainte
NID : GDC05-06-01-3958

[REDACTED]

Nous désirons donner suite à votre demande d'accès reçue au Secrétariat général de l'Autorité des marchés financiers (« AMF »), le 16 avril 2026, demandant l'obtention de « tous les rapports de plaintes reçues en 2025 concernant des agents d'évaluation du crédit (Equifax et Transunion) ou tout autre document détaillant le sujet de la plainte ».

En réponse à votre requête, nous vous informons que 297 plaintes relativement aux agents d'évaluation du crédit ont été traitées et fermées, pour l'année financière 2025-2026, par l'AMF. Ces plaintes sont réparties de la façon suivante :

Typologie des plaintes	Répartition
• Service à la clientèle en lien avec le dossier de crédit (incluant l'inexactitude des renseignements)	93%
• Gel de sécurité • Alerte de sécurité • Cote de crédit • Compétence de la Commission d'accès à l'information • Ajout d'une note explicative au dossier	7%

Nous ne pouvons toutefois pas vous communiquer le détail des plaintes puisqu'il s'agit de renseignements personnels protégés par les articles 53 et 59 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1 (« Loi sur l'accès »).

Québec

Place de la Cité, tour PwC
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec)
G1V 5C1
Téléphone : 418 525-0337
Télécopieur : 418 525-9512
Numéro sans frais : 1 877 525-0337

Montréal

800, rue du Square-Victoria
bureau 2200
Montréal (Québec)
H3C 0B4
Téléphone : 514 395-0337
Télécopieur : 514 873-3090

En ce qui concerne les dossiers de plaintes des agents d'évaluation du crédit et de toute autre information à ce sujet qui sont transmis à l'AMF, nous ne pouvons vous les communiquer puisque protégés par les articles 23 et 24 de la Loi sur l'accès ainsi que l'article 44 de la *Loi sur les agents d'évaluation du crédit*, RLRQ, c. A-8.2.

Par ailleurs, il importe de souligner que la juridiction à l'égard des agences d'évaluation du crédit est partagée entre l'AMF et la Commission d'accès à l'information.

Nous vous informons que vous pouvez, en vertu de l'article 135 de la Loi sur l'accès, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser la présente décision. Vous trouverez ci-jointe une note explicative concernant l'exercice de ce recours.

Veuillez agréer, [REDACTED] l'expression de nos meilleurs sentiments.

Original signé

M^e Benoit Longtin
Responsable de l'accès
Secrétaire général adjoint

p.j.

ANNEXE – Article 23 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1

23. Un organisme public ne peut communiquer le secret industriel d'un tiers ou un renseignement industriel, financier, commercial, scientifique, technique ou syndical de nature confidentielle fourni par un tiers et habituellement traité par un tiers de façon confidentielle, sans son consentement.

ANNEXE – Article 24 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1

24. Un organisme public ne peut communiquer un renseignement fourni par un tiers lorsque sa divulgation risquerait vraisemblablement d'entraver une négociation en vue de la conclusion d'un contrat, de causer une perte à ce tiers, de procurer un avantage appréciable à une autre personne ou de nuire de façon substantielle à la compétitivité de ce tiers, sans son consentement.

ANNEXE – Article 44 de la *Loi sur les agents d'évaluation du crédit*, RLRQ, c. A-8.2

44. Malgré les articles 9 et 83 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1), l'Autorité ne peut communiquer un dossier de plainte sans l'autorisation de l'agent d'évaluation du crédit qui le lui a transmis.

ANNEXE – Article 53 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1

53. Les renseignements personnels sont confidentiels sauf dans les cas suivants:

1° la personne concernée par ces renseignements consent à leur divulgation;

2° ils portent sur un renseignement obtenu par un organisme public dans l'exercice d'une fonction juridictionnelle; ils demeurent cependant confidentiels si l'organisme les a obtenus alors qu'il siégeait à huis-clos ou s'ils sont visés par une ordonnance de non-divulgation, de non-publication ou de non-diffusion.

ANNEXE – Article 59 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1

59. Un organisme public ne peut communiquer un renseignement personnel sans le consentement de la personne concernée. Ce consentement doit être manifesté de façon expresse dès qu'il s'agit d'un renseignement personnel sensible.

Toutefois, il peut communiquer un renseignement personnel sans le consentement de la personne concernée, dans les cas et aux strictes conditions qui suivent:

1° au procureur de cet organisme si le renseignement est nécessaire aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi que cet organisme est chargé d'appliquer, ou au Directeur des poursuites criminelles et pénales si le renseignement est nécessaire aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi applicable au Québec;

2° au procureur de cet organisme, ou au procureur général lorsqu'il agit comme procureur de cet organisme, si le renseignement est nécessaire aux fins d'une procédure judiciaire autre qu'une procédure visée dans le paragraphe 1°;

3° à une personne ou à un organisme qui, en vertu de la loi, est chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, si le renseignement est nécessaire aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi applicable au Québec;

4° à une personne à qui cette communication doit être faite en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée;

5° (*paragraphe abrogé*);

6° (*paragraphe abrogé*);

7° (*paragraphe abrogé*);

8° à une personne ou à un organisme, conformément aux articles 61, 63.8, 66, 67, 67.1, 67.2, 67.2.1 et 68;

9° à une personne impliquée dans un événement ayant fait l'objet d'un rapport par un corps de police ou par une personne ou un organisme agissant en application d'une loi qui exige un rapport de même nature, lorsqu'il s'agit d'un renseignement sur l'identité de toute autre personne qui a été impliquée dans cet événement, sauf s'il s'agit d'un témoin, d'un dénonciateur ou d'une personne dont la santé ou la sécurité serait susceptible d'être mise en péril par la communication d'un tel renseignement.

Pour l'application de la présente loi, un renseignement personnel est sensible lorsque, de par sa nature notamment médicale, biométrique ou autrement intime, ou en raison du contexte de son utilisation ou de sa communication, il suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée.

AVIS DE RECOURS EN RÉVISION

RÉVISION

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

QUÉBEC

Commission d'accès à l'information
Bureau 2.36
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9

Tél : (418) 528-7741
Télec : (418) 529-3102

MONTRÉAL

Commission d'accès à l'information
Bureau 900
2045, rue Stanley
Montréal (Québec) H3A 2V4

Tél : (514) 873-4196
Télec : (514) 844-6170

b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

APPEL DEVANT LA COUR DU QUÉBEC

a) Pouvoir

L'article 147 de la loi stipule qu'une personne directement intéressée peut porter la décision finale de la Commission d'accès à l'information en appel devant un juge de la Cour du Québec sur toute question de droit ou de compétence.

L'appel d'une décision interlocutoire ne peut être interjeté qu'avec la permission d'un juge de la Cour du Québec s'il s'agit d'une décision interlocutoire à laquelle la décision finale ne pourra remédier.

b) Délais

L'article 149 prévoit que l'avis d'appel d'une décision finale doit être déposé au greffe de la Cour du Québec, dans les 30 jours qui suivent la date de réception de la décision de la Commission par les parties.

c) Procédure

Selon l'article 151 de la loi, l'avis d'appel doit être signifié aux parties et à la Commission dans les dix jours de son dépôt au greffe de la Cour du Québec.