



**Autorité
des marchés
financiers**

2025

**Les agents d'évaluation
du crédit**

En raison du rôle important que jouent les agents d'évaluation du crédit (AEC) dans l'écosystème financier, l'Autorité des marchés financiers (AMF) s'est vu confier, dans le cadre de la *Loi sur les agents d'évaluation du crédit*¹ (LAEC), le mandat de surveiller et de contrôler leurs pratiques commerciales ainsi que leurs pratiques de gestion et d'établir en ce sens des lignes directrices à leur intention. L'AMF surveille aussi le respect des obligations touchant les mesures de protection, les droits des personnes concernées, les recours et les plaintes.

En 2021, l'AMF a désigné Equifax Canada Co. et Trans Union du Canada, inc. comme agents d'évaluation du crédit.

Travaux de surveillance des AEC

Au cours de l'année 2025, l'AMF a reçu et analysé les redditions périodiques transmises par les AEC, a tenu diverses rencontres afin de communiquer ses attentes et a obtenu l'assurance raisonnable que celles-ci sont respectées.

En parallèle, l'AMF a suivi la mise en œuvre des plans d'action convenus en réponse à ses recommandations.

L'AMF est aussi à l'écoute des consommateurs et des diverses organisations les représentant, afin d'identifier les enjeux et de les considérer, le cas échéant, dans le cadre de ses travaux.

Nombre de demandes de protection

Les consommateurs disposent de plusieurs mesures de protection relativement à leur dossier de crédit : le gel de sécurité, l'alerte de sécurité, la note explicative et la consultation de sa cote de crédit. Les trois dernières mesures de protection doivent être obtenues sans frais.

Tableau 1

Ventilation des demandes de protection pour les années 2024 et 2025, telles que déclarées à l'AMF par les AEC.

Mesure de protection	2024	2025	Variation 2024-2025
Alerte de sécurité et note explicative	80 180	79 626	-0,7 %
Gel de sécurité	137 585	154 525	12,3 %
Communication de la cote de crédit			
• Par téléphone	99 299	85 881	-13,5 %
• Par courrier	3 721	4 413	18,6 %
• Par Internet	2 375 648	2 196 538	-7,5 %
Total	2 696 433	2 520 983	- 6,5 %

1 RLRQ, c. A-8.2.

Les plaintes et les signalements

L'AMF constate une augmentation importante du nombre de plaintes et de signalements reçus à l'encontre des pratiques des AEC en 2025, par rapport à 2024.

L'exercice des mesures de protection conférées par la LAEC fait également l'objet de plaintes et de signalements. À titre d'exemple, la difficulté des consommateurs à accéder aux droits gratuitement par le biais du site Web comparativement aux forfaits payants et la difficulté d'obtenir un remboursement, le cas échéant, font partie des principaux enjeux soulevés.

Un des motifs importants concerne les services à la clientèle liés à la difficulté de joindre un AEC ou d'obtenir une réponse lors de l'exercice de ces mesures de protection. En outre, la difficulté à obtenir une prise en charge lors d'une demande de correction concernant l'inexactitude des informations au dossier de crédit est également un enjeu notable du service à la clientèle.

Des efforts demeurent donc nécessaires pour améliorer le traitement équitable des clients, notamment en matière de service à la clientèle. L'AMF entend renforcer ses travaux pour faciliter l'accès aux mesures de protection des consommateurs et maintenir son accompagnement dans le rehaussement des pratiques commerciales.