

[Accueil](#) | [Suisse](#) | Solvabilité: la FRC dénonce l'opacité des notes financièresAbo **Bon ou mauvais payeur?**

Notes de solvabilité: la FRC s'inquiète sur le manque de transparence

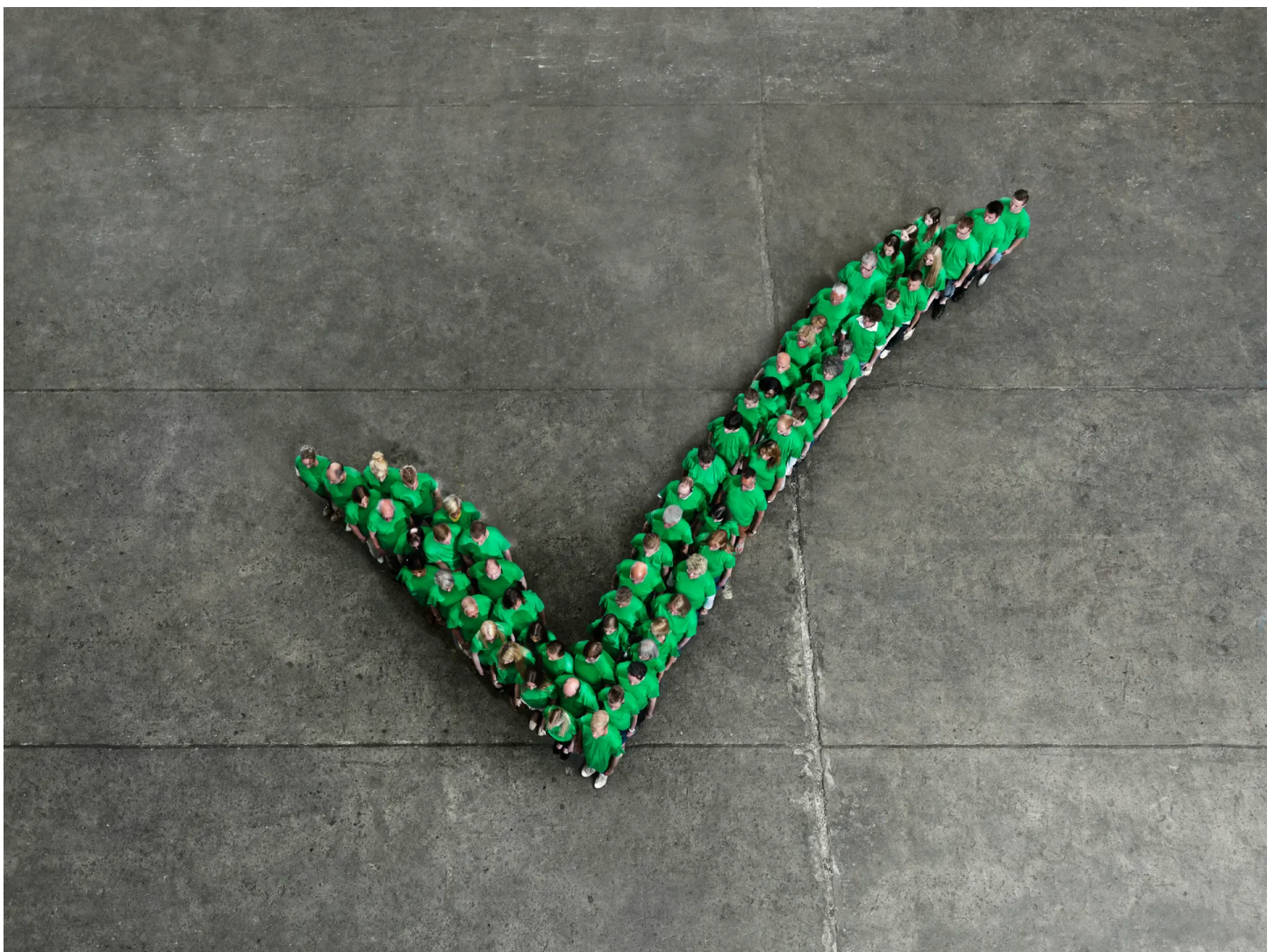
Ces appréciations peuvent avoir des conséquences fâcheuses sur le quotidien des personnes concernées, avertit la fédération. Le Conseil fédéral est interpellé.

**Caroline Zuercher**

Publié aujourd'hui à 06h36



Nous suivre sur Google



Bien ou mal noté? «A priori, nous sommes tous fichés et notés, sauf les mineurs. Or, nous doutons

de la fiabilité des sources sur lesquelles ces calculs sont effectués», résume Aurélie Gigon, responsable juridique à la FRC.

Getty Images



En bref:

- La Fédération romande des consommateurs critique l'opacité des scores de solvabilité attribués aux consommateurs. Sa secrétaire générale a interpellé le Conseil fédéral sur le sujet.
- Dans une enquête réalisée par la FRC, une Neuchâteloise sans antécédents financiers négatifs a obtenu une note moyenne.
- Des parlementaires réclament une meilleure surveillance, voire l'interdiction de ces pratiques.
- Les entreprises concernées défendent leurs pratiques, en invoquant les règles du secteur et en insistant sur l'intérêt de leurs notes pour l'économie.

Les notes de solvabilité, vous connaissez? Ces scores, qui vous jugent comme bon ou mauvais payeur, peuvent pourrir la vie d'une personne sans qu'elle le sache, prévient la Fédération romande des consommateurs (FRC). Sa secrétaire générale, [Sophie Michaud Gigon](#), qui est aussi conseillère nationale (Les Verts/VD), a [interpellé en juin le Conseil fédéral](#) ⁷ sur les pratiques de ce secteur.

Commençons par une définition. Elle est fournie par Heidi Hug, responsable de la communication chez CRIF AG, une entreprise active dans le secteur: «Le Credit Score Consumer est une mesure statistique qui prévoit la probabilité d'un incident de paiement dans les douze prochains mois, résume-t-elle. Les scores dans la zone rouge indiquent une forte probabilité de défaillance.»

Dans son intervention, Sophe Michaud Gigon estime qu'un mauvais score peut avoir des conséquences «très importantes», avec des individus qui «peuvent se voir refuser la conclusion de contrats dans de nombreux domaines (vente, crédit, bail, etc.)». Elle ajoute qu'ils «ignorent le plus souvent que leurs données ont été traitées pour l'établissement d'un tel score».

«A priori, nous sommes tous fichés»

Son interpellation fait suite à une [enquête ↗](#) de la FRC, pour laquelle six entités ont été retenues: les deux faîtières de la branche, ZEK et IKO, ainsi que les quatre plus grandes entreprises du domaine (Dun & Bradstreet, Creditreform, CRIF et Intrum). «A priori, nous sommes tous fichés et notés, sauf les mineurs. Or, nous doutons de la fiabilité des sources sur lesquelles ces calculs sont effectués, résume Aurélie Gigon, responsable juridique à la FRC. Les entreprises concernées restent vagues. Elles évoquent l'utilisation de fichiers accessibles publiquement ou d'informations récoltées sur internet.»



Sophie Michaud Gigon, secrétaire générale de la FRC et conseillère nationale (Les Verts/VD).

Yvain Genevay / Tamedia

Selon son investigation, une personne sans poursuite ni mauvaise expérience de paiement peut se retrouver avec une note moyenne. Une Neuchâteloise ayant participé aux investigations a par exemple obtenu un C chez Creditreform. Interrogée par la FRC, elle

se dit étonnée. «Le dossier ne fait pas mention de poursuite, d'avis de recouvrement ou d'avis officiel. Est-ce que c'est parce que je suis une femme, que je n'ai jamais travaillé à plus de 80% et que je travaille dans le social, donc avec un petit salaire?» Ou son mari, qui a déjà eu des poursuites, a-t-il influencé son score?

Protection des données

Ces pratiques sont légales. Si la loi protège du traitement de données à l'insu de la personne concernée, des exceptions sont possibles – notamment en cas d'intérêt privé ou public jugé prépondérant. Par contre, la FRC aimerait que le secteur soit mieux surveillé.

Dans son interpellation, Sophie Michaud Gigon demande au Conseil fédéral s'il juge que la collecte, l'analyse et la diffusion des données de tout un chacun sont proportionnées. Elle l'interroge sur la valeur réelle et l'utilité d'un tel score si l'on ne sait pas comment il est calculé.

La Vaudoise souhaite également savoir si le Conseil fédéral considère que les personnes concernées peuvent faire valoir tous leurs droits si elles n'ont aucun moyen de connaître précisément l'origine et la destination des données, ni les critères pour calculer leur score de solvabilité. Enfin, la secrétaire générale de la FRC demande au Conseil fédéral si des mesures ont été prises ou sont envisagées, à la suite d'un rapport rendu en 2021.

À Berne, l'interpellation de Sophie Michaud Gigon a été cosignée par des élus de gauche, une Vert'libérale et trois membres du groupe UDC. Samuel Bendahan (PS/VD), lui, estime qu'en l'état de telles pratiques devraient être interdites. «Ces informations s'échangent et, en raison de leur manque de transparence, elles risquent de marquer une personne à vie», commente le Vaudois.

Connaissiez-vous l'existence de ces notes de solvabilité?

- ☐ Oui.
- ☐ Non.
- ☐ Pas d'avis.

Envoyer

Le socialiste craint par-dessus tout l'utilisation de l'intelligence artificielle et redoute que des éléments comme un commentaire sur les réseaux sociaux ou des publications ne finissent par jouer un rôle. «Une telle possibilité de catégoriser les gens est un réel souci. Si, comme avec le «crédit social» chinois, cette pratique s'étend à de plus en plus de choses, tels que les achats en ligne, certaines personnes vont se retrouver isolées socialement.»

Les réponses de la branche

Les entreprises qui proposent de tels services défendent pour leur part leur «rôle important». «Les agences de renseignement contribuent à la croissance, à un octroi durable des crédits, tout en aidant à éviter le surendettement, argumente Heidi Hug, de CRIG AG. Pour cette raison, la Banque mondiale soutient leur création.»

Jaël Fuchs, porte-parole d'Intrum (une autre compagnie active dans le secteur), ajoute que ces informations «ne peuvent être traitées que licitement, selon la finalité, de façon proportionnée, et avec un lien objectif avec la capacité de paiement ou la volonté de payer». Elle rappelle que les personnes concernées peuvent exiger la vérification et la rectification des données erronées.

Le discours est le même chez Creditreform. Selon son président, Raoul Egeli, le cadre légal et les règles de conduite sectorielles «assurent un équilibre adéquat entre protection des consommateurs et bon fonctionnement de l'activité de crédit». Et d'ajouter: «Une interdiction générale compliquerait l'accès de nombreux consommateurs à des prestations telles que l'achat sur facture, le leasing ou les assurances.»

Le risque qu'une personne soit poursuivie à vie par une mauvaise note? «Les délais légaux de suppression l'empêchent, assure Heidi Hug. Nous supprimons aussi des informations avant cette échéance si des justificatifs nous sont fournis, comme le retrait d'une poursuite.» L'utilisation de l'intelligence artificielle? CRIF AG assure ne pas l'employer. Les autres entreprises contactées répondent que cet outil aide à développer les modèles utilisés, mais n'entre pas dans le calcul de solvabilité des personnes.

NEWSLETTER

«Dernières nouvelles»

Vous voulez rester au top de l'info? «24 heures» vous propose deux rendez-vous par jour, pour ne rien rater de ce qui se passe dans votre Canton, en Suisse ou dans le monde.

[Autres newsletters](#)

S'inscrire

Caroline Zuercher est journaliste à la rubrique Suisse-Monde-Eco depuis 2005. Elle couvre en particulier les sujets liés à la santé et à la politique de santé. Auparavant, elle a travaillé pour Swissinfo et Le Matin. [Plus d'infos](#)

Vous avez trouvé une erreur? [Merci de nous la signaler.](#)

43 commentaires

