

# Proposition de consommateur

Voici des réponses à vos questions les plus fréquentes.



Nous avons répondu à vos questions courantes faisant suite au dépôt de votre proposition de consommateur. Veuillez examiner cette FAQ (Foire aux questions). Si par la suite vous avez d'autres questions, communiquez avec l'administrateur ou l'administratrice de votre proposition.

## Voici certaines des questions fréquentes :

- Pourquoi continue-t-on de m'envoyer des relevés et pourquoi affichent-ils des paiements?
- Que dois-je faire lorsque qu'un créancier m'appelle?
- Comment se fait-il que je continue de recevoir des lettres?
- Pourquoi mes créanciers continuent-ils de prélever des paiements sur mon compte en banque?
- Pourquoi les intérêts continuent-ils de courir dans mon ancien compte en banque?
- Pourquoi mes dettes figurent-elles toujours dans mon dossier de crédit?
- Est-ce que vous produisez ma déclaration de revenus?
- Comment dois-je faire pour corriger des erreurs dans mon dossier de crédit?
- Allez-vous prendre mes crédits pour la TPS?
- Quand auront lieu mes séances de counseling?
- Qu'arrivera-t-il si mes créanciers rejettent ma proposition?
- Puis-je modifier mes paiements?
- Est-ce que ma proposition inclut mes prêts d'études?
- Quand commence la période de 45 jours?

## Pourquoi continue-t-on de m'envoyer des relevés et pourquoi affichent-ils des paiements?

Certains créanciers pourraient continuer de vous envoyer des relevés générés par le système au cours de la durée de votre proposition. Tant que la dette en question figure dans votre liste de dettes, vous n'avez pas besoin de nous aviser à propos de ces relevés.

Il est possible également que les relevés affichent des paiements sur la dette—c'est tout à fait normal. Tous les quelques mois, Grant Thornton envoie aux créanciers leur part de vos paiements visés par la proposition, et certains créanciers indiqueront ces paiements sur votre relevé.

## Veillez appeler votre administrateur dans les cas suivants :

- Vous recevez un relevé pour une dette que vous avez oublié d'inclure dans votre proposition
- Vous recevez une lettre de recouvrement. Nous pourrions ainsi demander au créancier de cesser les activités de recouvrement.

## Que dois-je faire lorsque qu'un créancier m'appelle?

Une proposition de consommateur vous protège d'un point de vue légal contre les activités de recouvrement. Une fois que vous aurez déposé votre proposition, vos créanciers ne pourront plus vous appeler à propos de votre dette. Si vous continuez de recevoir des appels de recouvrement, dites au créancier que vous avez déposé une proposition de consommateur auprès de Grant Thornton et fournissez-lui les coordonnées de l'administrateur de votre dossier.

Votre créancier pourrait vous demander votre « numéro de dossier ». Il s'agit d'un numéro unique que le Bureau du surintendant des faillites (BSF) assigne à chaque faillite ou proposition de consommateur au Canada. Vous le trouverez dans le haut de presque tous les formulaires que nous vous faisons parvenir. Un numéro de dossier ressemble à ce qui suit : 12-3456789. Si un créancier continue de vous appeler, informez-en votre administrateur de dossier à propos de l'entreprise concernée.

## Comment se fait-il que je continue de recevoir des lettres?

D'après notre expérience, la plupart des créanciers respectent le processus d'insolvabilité et mettent un terme à leurs activités de recouvrement lorsque nous les avisons de votre dossier. Il faut parfois compter entre six et huit semaines avant que les créanciers cessent de vous appeler et/ou de vous envoyer des lettres.

Si un créancier continue de faire des tentatives de recouvrement, communiquez avec l'administrateur de votre dossier.

## Pourquoi mes créanciers continuent-ils de prélever des paiements sur mon compte en banque?

Si vous devez de l'argent à votre banque ou institution financière, des prélèvements automatiques en vue de régler vos dettes pourraient se poursuivre jusqu'à ce que le système s'ajuste. Pour prévenir des prélèvements non désirés à l'égard de dettes visées par votre proposition, nous vous recommandons fortement d'ouvrir un compte dans une nouvelle banque ou institution financière.

## Pourquoi les intérêts continuent-ils de courir dans mon ancien compte en banque?

Les intérêts peuvent continuer de courir dans vos comptes jusqu'à ce que l'institution financière les ferme. Une fois votre proposition achevée, le compte et les intérêts courus sont pardonnés.

## Pourquoi mes dettes figurent-elles toujours dans mon dossier de crédit?

Les agences d'évaluation du crédit retireront la dette de votre dossier de crédit lorsque vous aurez respecté toutes les conditions de votre proposition. Si vous n'en respectez pas les conditions, les dettes demeurent dans votre dossier de crédit et vos créanciers peuvent reprendre leurs activités de recouvrement.

## Est-ce que vous produisez ma déclaration de revenus?

Non. Pendant la durée d'une proposition de consommateur, il vous incombe de remplir et de produire vos déclarations de revenus.

## Comment dois-je faire pour corriger des erreurs dans mon dossier de crédit?

Si vous trouvez des erreurs ou des éléments inexacts dans votre dossier de crédit, c'est à vous qu'il revient de communiquer avec la ou les agences d'évaluation du crédit et de produire un avis de contestation ou de demander une enquête. Vous pouvez le faire en remplissant et en soumettant les formulaires appropriés, que vous trouverez sur leur site Web, le tout accompagné des documents à l'appui.

Les deux agences d'évaluation du crédit du Canada—TransUnion et Equifax—doivent fournir un exemplaire gratuit de de votre dossier de crédit une fois par année sur demande. Vous pouvez télécharger les formulaires de demande à partir de leur site Web : <https://www.transunion.ca/fr> ou <https://www.equifax.ca/fr/personnel/>

## Allez-vous prendre mes crédits pour la TPS?

Non. Vous continuerez de recevoir vos crédits pour la TPS tant que vous y aurez droit.

## Quand auront lieu mes séances de counseling?

Vous devez suivre votre première séance de counseling dans les 60 jours qui suivent le dépôt de votre proposition. La deuxième doit avoir lieu dans les sept mois qui suivent son dépôt. Votre rendez-vous téléphonique ou par vidéoconférence sera réservé via Microsoft Bookings. Veuillez vérifier votre dossier de courriels indésirables ou de pourriels pour connaître la date et l'heure de votre rendez-vous. À l'occasion, nous faisons appel aux services de conseillers/conseillères tiers. Le cas échéant, ils vous appelleront directement quelques semaines après la signature pour vous fournir les détails de vos séances.

## Qu'arrivera-t-il si mes créanciers rejettent ma proposition?

Si vos créanciers rejettent votre proposition de consommateur initiale, vous aurez encore 45 jours pour renégocier les conditions. En cas de contre-offre de la part de vos créanciers, nous l'examinerons ensemble et déciderons s'il vous est possible d'augmenter le paiement prévu par votre proposition. Si vous le pouvez, nous modifierons la proposition. Si vous n'arrivez pas à parvenir à un accord avec vos créanciers, nous réévaluerons et, au besoin, vous avez toujours l'option de déclarer faillite.

## Puis-je modifier mes paiements?

Les paiements dictés par votre proposition sont comme une hypothèque ou un prêt auto. Ils sont prélevés automatiquement sur votre compte en banque chaque mois. Créez votre budget en ayant cette attente à l'esprit. Si votre compte en banque change, veuillez nous appeler dès que possible afin de mettre à jour votre entente de paiement. Si vos paiements accusent un retard de trois mois, votre proposition est annulée et vos créanciers pourront de nouveau chercher à recouvrer vos dettes.

### Est-ce que ma proposition inclut mes prêts d'études?

Si vous avez quitté l'école — à temps partiel ou à temps plein — depuis au moins sept ans, vos prêts étudiants seront annulés dans votre proposition de consommateur. S'il s'est écoulé moins de sept ans, les prêts étudiants ne seront pas annulés dans votre proposition de consommateur, et vous devrez continuer à payer ces prêts ainsi que les intérêts accumulés jusqu'à leur remboursement complet. Peu importe que la dette soit annulée ou non, les prêts étudiants peuvent voter et recevoir des paiements dans votre proposition.

Si vous ne savez plus trop depuis combien de temps vous avez quitté les études, le prêteur qui vous a consenti les prêts d'études peut vous confirmer les dates.

### Quand commence la période de 45 jours?

Votre période de 45 jours commence une fois que nous aurons produit vos documents auprès du Bureau du surintendant des faillites (BSF) et reçu votre certificat de dépôt d'une proposition de consommateur.

Si vous avez d'autres questions à propos de votre proposition de consommateur, veuillez communiquer avec nous à :

**1-855-747-2647 ou [freshstart@doane.gt.ca](mailto:freshstart@doane.gt.ca)**