



---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE ET UNIÈME LÉGISLATURE

## **Commission des relations avec les citoyens**

### **Rapport**

Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 134 – Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation

Procès-verbaux des séances des 18, 19 et 24 octobre 2017

**Dépôt à l'Assemblée nationale :**  
**n° 3744-20171025**

---

**QUÉBEC**

## TABLE DES MATIÈRES

|  |   |
|--|---|
| PREMIÈRE SÉANCE, LE MERCREDI 18 OCTOBRE 2017 ..... | 1 |
| REMARQUES PRÉLIMINAIRES .....                      | 2 |
| AUDITIONS .....                                    | 2 |
| DEUXIÈME SÉANCE, LE JEUDI 19 OCTOBRE 2017 .....    | 4 |
| AUDITIONS (suite) .....                            | 5 |
| TROISIÈME SÉANCE, LE MARDI 24 OCTOBRE 2017 .....   | 7 |
| AUDITIONS (suite) .....                            | 8 |

### ANNEXES

- I. Liste des personnes et des organismes qui ont été entendus
- II. Liste des mémoires des personnes et des organismes qui n'ont pas été entendus

Première séance, le mercredi 18 octobre 2017

Mandat : Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 134 – Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation (Ordre de l'Assemblée le 28 septembre 2017)

Membres présents :

- M. Picard (Chutes-de-la-Chaudière), président
- M. Matte (Portneuf), vice-président
  
- M. Busque (Beauce-Sud)
- M<sup>me</sup> Fournier (Marie-Victorin), porte-parole de l'opposition officielle en matière de protection des consommateurs
- M. Jolin-Barrette (Borduas), en remplacement de M<sup>me</sup> Guilbault (Louis-Hébert) pour la deuxième partie de la séance
- M. Lamontagne (Johnson), porte-parole du deuxième groupe d'opposition en matière d'économie, d'innovation et d'exportations, en remplacement de M<sup>me</sup> Guilbault (Louis-Hébert) pour la première partie de la séance
- M<sup>me</sup> Sauvé (Fabre)
- M<sup>me</sup> Thériault (Anjou-Louis-Riel), ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation
- M<sup>me</sup> Vallières (Richmond)

Témoins (par ordre d'intervention) :

Union des consommateurs :

- M<sup>c</sup> Marcel Boucher, responsable des affaires juridiques
- M<sup>me</sup> Gabriele Roehl, conseillère budgétaire à l'ACEF du Sud-Ouest de Montréal et membre du Comité protection du consommateur
- M<sup>me</sup> Isabelle Chicoine, conseillère budgétaire à l'ACEF Montérégie-Est et membre du Comité protection du consommateur

Chambre des notaires du Québec :

- M<sup>e</sup> Nancy Chamberland, notaire et membre du conseil d'administration
- M<sup>e</sup> Marc Boudreault, notaire et professeur de droit à l'Université d'Ottawa
- M<sup>e</sup> Nicolas Handfield, notaire
- M<sup>e</sup> Antoine Fafard, notaire

Barreau du Québec :

- M<sup>e</sup> Luc Hervé Thibaudeau, président du Comité sur la protection du consommateur
- M<sup>e</sup> Réa Hawi, avocate au Secrétariat de l'Ordre et Affaires juridiques

Centre d'études en droit économique :

- M<sup>e</sup> Marc Lacoursière, professeur titulaire

---

La Commission se réunit à la salle Louis-Joseph-Papineau de l'hôtel du Parlement.

À 11 h 39, M. Picard (Chutes-de-la-Chaudière) déclare la séance ouverte.

M<sup>me</sup> la secrétaire informe la Commission du remplacement.

Il est convenu de poursuivre les travaux au-delà de l'heure prévue.

### **REMARQUES PRÉLIMINAIRES**

M<sup>me</sup> Thériault (Anjou-Louis-Riel), M<sup>me</sup> Fournier (Marie-Victorin) et M. Lamontagne (Johnson) font des remarques préliminaires.

### **AUDITIONS**

La Commission entend l'Union des consommateurs.

À 12 h 37, la Commission suspend ses travaux jusqu'à 15 heures.

---

À 15 h 11, la Commission reprend ses travaux sous la présidence de M. Matte (Portneuf).

Il est convenu de permettre à M. Jolin-Barrette (Borduas) de remplacer M. Lamontagne (Johnson) pour le reste de la séance.

Il est convenu de poursuivre les travaux au-delà de l'heure prévue.

La Commission entend la Chambre des notaires du Québec.

À 15 h 55, la Commission reprend ses travaux après une brève suspension.

La Commission entend le Barreau du Québec.

À 16 h 42, la Commission reprend ses travaux après une brève suspension.

La Commission entend le Centre d'études en droit économique.

À 17 h 27, la Commission reprend ses travaux après une suspension de 25 minutes.

L'audition se poursuit.

À 17 h 50, M. le président lève la séance et la Commission ajourne ses travaux au jeudi 19 octobre 2017, après les affaires courantes.

La secrétaire de la Commission,

Le président de la Commission,

**Original signé par**

**Original signé par**

\_\_\_\_\_  
Stéphanie Pinault-Reid

\_\_\_\_\_  
Marc Picard

SPR/sed

Québec, le 18 octobre 2017

Deuxième séance, le jeudi 19 octobre 2017

Mandat : Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 134 – Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation (Ordre de l'Assemblée le 28 septembre 2017)

Membres présents :

- M. Picard (Chutes-de-la-Chaudière), président
- M. Matte (Portneuf), vice-président
  
- M. Busque (Beauce-Sud)
- M<sup>me</sup> Fournier (Marie-Victorin), porte-parole de l'opposition officielle en matière de protection des consommateurs
- M. Lamontagne (Johnson), porte-parole du deuxième groupe d'opposition en matière d'économie, d'innovation et d'exportations, en remplacement de M<sup>me</sup> Guilbault (Louis-Hébert)
- M<sup>me</sup> Poirier (Hochelaga-Maisonneuve)
- M<sup>me</sup> Sauvé (Fabre)
- M<sup>me</sup> Thériault (Anjou–Louis-Riel), ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l'Habitation
- M<sup>me</sup> Vallières (Richmond)

Témoins (par ordre d'intervention) :

Option consommateurs :

- M. Christian Corbeil, directeur général
- M<sup>e</sup> Sylvie De Bellefeuille
- M<sup>e</sup> Élise Thériault

Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec :

- M<sup>e</sup> Frédéric Morin, vice-président, Affaires juridiques, conformité et environnement
- M<sup>e</sup> Ian P. Sam Yue Chi, directeur, Affaires juridiques et relations avec l'industrie
- M<sup>e</sup> Michel Gaudette, vice-président du Conseil d'administration

Mouvement Desjardins :

- M. Hubert Thibault, vice-président, Affaires institutionnelles et Direction du Mouvement Desjardins
- M. Philippe St-Aubin, directeur principal, Risques et Intelligence d'affaires et Services aux particuliers, Paiement et Marketing, Mouvement Desjardins
- M. Yvan-Pierre Grimard, directeur, Relations gouvernementales – Québec, Mouvement Desjardins
- M<sup>e</sup> Guillaume Talbot-Lachance, conseiller juridique, Direction principale Affaires juridiques, Développement du réseau des caisses et Coopération, Mouvement Desjardins

Fédération canadienne de l'entreprise indépendante :

- M<sup>me</sup> Martine Hébert, vice-présidente principale et porte-parole nationale

Conseil canadien du commerce de détail :

- M. Jean-Luc Benoît, directeur, Relations gouvernementales – Québec
- M<sup>me</sup> Johanne Héroux, directrice principale, Affaires corporatives, Les Compagnies Loblaws limitée
- M. Thierry Lopez, directeur Marketing et Affaires Corporatives Québec, Best Buy Canada

---

La Commission se réunit à la salle Louis-Joseph-Papineau de l'hôtel du Parlement.

À 11 h 28, M. Picard (Chutes-de-la-Chaudière) déclare la séance ouverte.

M<sup>me</sup> la secrétaire informe la Commission du remplacement.

### **AUDITIONS (suite)**

La Commission entend Option consommateurs.

À 12 h 16, la Commission reprend ses travaux après une brève suspension.

La Commission entend la Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec.

À 13 heures, la Commission suspend ses travaux jusqu'à 15 heures.

À 15 h 05, la Commission reprend ses travaux.

Il est convenu de poursuivre les travaux jusqu'à 17 h 20.

La Commission entend le Mouvement Desjardins.

À 15 h 52, la Commission reprend ses travaux après une brève suspension.

La Commission entend la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante.

À 16 h 37, la Commission reprend ses travaux après une brève suspension.

La Commission entend le Conseil canadien du commerce de détail.

À 17 h 13, M. le président lève la séance et la Commission ajourne ses travaux au mardi 24 octobre 2017 à 10 heures, où elle entreprendra un autre mandat.

La secrétaire de la Commission,

Le président de la Commission,

**Original signé par**

**Original signé par**

\_\_\_\_\_  
Stéphanie Pinault-Reid

\_\_\_\_\_  
Marc Picard

SPR/sed

Québec, le 19 octobre 2017



Troisième séance, le mardi 24 octobre 2017

Mandat : Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 134 – Loi visant principalement à moderniser des règles relatives au crédit à la consommation et à encadrer les contrats de service de règlement de dettes, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation (Ordre de l’Assemblée le 28 septembre 2017)

Membres présents :

- M. Matte (Portneuf), vice-président
- M. Giguère (Saint-Maurice) en remplacement de M. Busque (Beauce-Sud)
- M<sup>me</sup> Fournier (Marie-Victorin), porte-parole de l’opposition officielle en matière de protection des consommateurs
- M. Lamontagne (Johnson), porte-parole du deuxième groupe d’opposition en matière d’économie, d’innovation et d’exportations, en remplacement de M<sup>me</sup> Guilbault (Louis-Hébert)
- M<sup>me</sup> Sauvé (Fabre)
- M<sup>me</sup> Thériault (Anjou–Louis-Riel), ministre responsable de la Protection des consommateurs et de l’Habitation

Témoins (par ordre d’intervention) :

Aimia :

- M. Edouard Vo-Quang, vice-président, affaires juridiques, et secrétaire adjoint
- M<sup>me</sup> Cheryl Kim, vice-présidente, réputation d’entreprise et affaires publiques

LoyaltyOne :

- M. John Bragg, responsable des relations gouvernementales au Québec
- M<sup>me</sup> Sonia Galindo, responsable des partenaires au Québec

Coalition des associations de consommateurs du Québec :

- M. Jean-Mathieu Fortin, président
- M<sup>me</sup> Rébecca Bleau, coordonnatrice
- M<sup>me</sup> Caroline Soulard, consultante budgétaire, ACEF Rive-Sud de Montréal

La Commission se réunit à la salle Louis-Joseph-Papineau de l'hôtel du Parlement.

À 19 h 35, M. Matte (Portneuf) déclare la séance ouverte.

M<sup>me</sup> la secrétaire informe la Commission des remplacements.

Il est convenu de poursuivre les travaux jusqu'à 21 h 50.

#### **AUDITIONS (suite)**

La Commission entend Aimia.

À 20 h 18, la Commission reprend ses travaux après une brève suspension.

La Commission entend LoyaltyOne.

À 20 h 51, la Commission reprend ses travaux après une brève suspension.

La Commission entend la Coalition des associations de consommateurs du Québec.

M. le président dépose les mémoires des organismes qui n'ont pas été entendus (annexe II).

À 21 h 35, M. le président lève la séance et la Commission, ayant accompli son mandat, ajourne ses travaux au mercredi 25 octobre 2017, après les affaires courantes, où elle poursuivra un autre mandat.

La secrétaire de la Commission,

Le vice-président de la Commission,

**Original signé par**

**Original signé par**

\_\_\_\_\_  
Stéphanie Pinault-Reid

\_\_\_\_\_  
Michel Matte

SPR/sed

Québec, le 24 octobre 2017

## **ANNEXE I**

### **Liste des personnes et des organismes qui ont été entendus**

## Liste des personnes et des organismes qui ont été entendus

|  |      |
|--|------|
| Aimia  | 014M |
| Barreau du Québec  | 001M |
| Centre d'études en droit économique (CÉDÉ)               |      |
| Chambre des notaires du Québec                           | 003M |
| Coalition des associations de consommateurs du Québec    | 011M |
| Conseil canadien du commerce de détail                   | 006M |
| Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec | 009M |
| Fédération canadienne de l'entreprise indépendante       | 008M |
| LoyaltyOne   | 010M |
| Mouvement Desjardins                                     | 005M |
| Option consommateurs                                     | 002M |
| Union des consommateurs                                  | 004M |

## **ANNEXE II**

**Liste des mémoires des personnes et des organismes qui n'ont pas été entendus**

Liste des mémoires des personnes et des organismes qui n'ont pas été entendus

|  |      |
|--|------|
| Association canadienne de financement et de location | 007M |
| Association canadienne du marketing                  | 012M |
| Association des Brocanteurs Unis du Québec           | 013M |
| Fédération des chambres de commerce du Québec        | 015M |