



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

## Comité permanent des finances

---

FINA • NUMÉRO 020 • 2<sup>e</sup> SESSION • 41<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mardi 25 février 2014**

**Président**

**M. James Rajotte**



## Comité permanent des finances

Le mardi 25 février 2014

• (1530)

[Traduction]

**Le président (M. James Rajotte (Edmonton—Leduc, PCC)):**  
Je déclare la séance ouverte.

En cette 20<sup>e</sup> séance du Comité permanent des finances, conformément au paragraphe 108(2) du Règlement, nous poursuivons notre étude des systèmes émergents de paiement numérique.

Je souhaite la bienvenue aux témoins d'aujourd'hui. Merci de votre présence.

Selon l'ordre du jour, nous avons tout d'abord, à titre personnel, M. Jacques St-Amant.

[Français]

Il est professeur à l'Université du Québec à Montréal.

[Traduction]

Puis, nous accueillons M. Todd Roberts, qui est premier vice-président de la Banque Canadienne Impériale de Commerce. Bienvenue.

Nous avons ensuite Mme Tricia Anderson, qui est présidente et première dirigeante de la Canadian Independent Petroleum Marketers Association.

Nous accueillons M. David Robinson, qui est vice-président pour les Marchés émergents à Rogers Communications.

Enfin, nous accueillons Mme Patricia Meredith, qui est présidente du Groupe de travail sur l'examen du système de paiement. Bienvenue.

Merci encore à tous de votre présence ici aujourd'hui.

Vous avez chacun cinq minutes pour vos exposés, puis les députés vous poseront des questions.

[Français]

Nous allons commencer par M. St-Amant.

**M. Jacques St-Amant (professeur, Université du Québec à Montréal, à titre personnel):** Merci, monsieur le président.

Le progrès n'arrive pas sans effort, ni sans risque. Pour qu'il produise des effets bénéfiques, il faut savoir prévoir. L'essor des paiements électroniques au Canada en fournit un excellent exemple.

Monsieur le président, mesdames et messieurs membres du comité, je vous remercie d'abord de m'inviter à comparaître devant vous aujourd'hui.

J'aimerais consacrer ces trop courtes minutes à vous faire part de certaines de mes préoccupations à l'égard de l'impact de l'évolution de l'univers des paiements sur les consommateurs canadiens. Deux aspects parmi bien d'autres retiendront mon attention, à savoir le partage des risques et la participation de tous les intervenants au processus de prise de décisions. Il s'agit de l'ensemble de questions auxquelles je m'intéresse depuis 1990, notamment dans le cadre de

recherches menées en collaboration avec des associations de consommateurs.

J'ai participé à la création du Comité consultatif des intervenants de l'Association canadienne des paiements, auquel je siège actuellement. J'ai aussi eu le plaisir d'agir à titre de conseiller en matière de questions de consommation pour le Groupe de travail sur l'examen du système de paiements, que présidait Mme Meredith. J'enseigne actuellement le droit de la consommation à l'Université du Québec à Montréal et j'aborde régulièrement, dans ce contexte, les questions liées à l'encadrement des paiements de consommation, y compris ceux effectués au moyen des méthodes émergentes.

Dans sa vie courante, le consommateur n'a aucune chance. Il ne parviendra pas à s'y retrouver dans le fouillis des règles relatives aux paiements qu'il effectue. S'il est victime d'une fraude, par exemple, ses droits varieront selon qu'il a payé avec une carte de crédit ou de débit, selon, dans ce dernier cas, qu'il ait utilisé un NIP ou non, ou que la faute a été commise au guichet automatique d'une banque ou d'une autre institution financière.

S'il s'agit d'un paiement préautorisé, des règles différentes s'appliqueront si les débits sont prélevés de son compte bancaire ou d'une carte de crédit. Et tout cela dépendra de lois et de règlements fédéraux et provinciaux, de codes de pratiques, de règles de l'Association canadienne des paiements, du libellé du contrat qui le lie à son institution financière, des politiques de réseaux comme MasterCard, Visa ou Interac — la liste est interminable.

La confusion est complète et, croyez-moi, je n'ai chaque année aucune difficulté et aucune peine à en convaincre mes étudiants. Hélas, le temps me manque pour en faire la démonstration ici, mais je vous renvoie notamment à un extrait du document d'orientation A, qui avait été publié par le groupe de travail en annexe à son rapport final et que vous avez possiblement en annexe au texte de mon allocution. Il donne une illustration des problèmes qui se posent.

Si encore toutes ces règles étaient cohérentes et généralement favorables aux consommateurs, on pourrait passer l'éponge, mais ce n'est pas le cas. Prenons un simple exemple: la responsabilité d'un consommateur à l'égard d'un retrait frauduleux effectué avec sa carte de crédit au guichet automatique d'une banque est potentiellement illimitée. Il n'y a pas de plafond, sinon les politiques de la banque elle-même, alors que cette responsabilité est souvent nulle s'il s'agit d'une carte de débit, et qu'elle serait en général plafonnée à 50 \$ si le retrait frauduleux avait été effectué, par exemple, à un guichet d'une caisse Desjardins. Mais qui parmi vous le sait ou pourrait m'expliquer pourquoi le système fonctionne ainsi actuellement?

Il est pourtant possible de se doter d'un cadre juridique fondé sur des principes cohérents favorisant l'évolution technologique et protégeant adéquatement les consommateurs. D'autres instances l'ont fait, comme les États-Unis ou l'Union européenne, et tous bénéficient de plus de clarté et de certitude au plan juridique, tant les consommateurs que les fournisseurs déjà installés, les autres acteurs et ceux qui voudraient innover, parce qu'on bénéficie toujours de règles du jeu qui sont claires et prévisibles.

Il faut espérer que le code de conduite dans le domaine financier, dont la mise en place a été annoncée par le ministre des Finances, permettra de progresser dans la bonne direction, mais ce n'est pour l'instant qu'un espoir. Il me semble que le Canada devrait se doter d'un cadre législatif global en matière de paiements, notamment de paiements électroniques, qui pourrait s'articuler autour de principes tels que ceux qu'a proposés le groupe de travail lors de ses travaux.

Pour que l'écosystème des paiements progresse sainement au Canada, il est impératif que tous les acteurs puissent participer activement au processus de prise de décisions. On s'assure autrement qu'il y aura des mécontents et qu'ils seront bruyants. Nous avons besoin de mécanismes de paiement qui répondent aux besoins des acteurs et de l'économie, et ils ne peuvent être conçus qu'en concertation avec tous les intervenants.

Les processus de l'Association canadienne des paiements fournissent déjà un exemple, qu'on pourrait illustrer avec les difficultés qu'il y a actuellement au Canada à mettre au point un système de paiements extrêmement rapide, alors que d'autres instances l'ont fait ou s'apprentent à le faire.

• (1535)

Bref, le domaine est immense et les défis sont nombreux. Il faut mieux gérer les risques dans l'intérêt de tous et impérativement favoriser le dialogue entre les acteurs. Dans cet esprit, je serai heureux de répondre tout à l'heure à vos questions.

**Le président:** Je vous remercie, Monsieur St-Amant.

[Traduction]

Nous allons maintenant entendre l'exposé de M. Roberts, s'il veut bien.

**M. Todd Roberts (premier vice-président, Stratégie et innovation en matière de paiements, Banque Canadienne Impériale de Commerce):** Merci beaucoup de nous donner l'occasion de témoigner devant votre comité.

Je m'appelle Todd Roberts. Je suis premier vice-président responsable de Stratégie de paiements et Innovation à la Banque CIBC. De plus, le système de paiements, sa réglementation et les parties qui mènent à l'innovation et au succès font depuis longtemps partie intégrante de mon univers professionnel.

Aujourd'hui, mon exposé portera principalement sur des commentaires qui, je l'espère, revêtiront une certaine utilité pour le comité. Mon exposé portera sur les facteurs qui ont permis à

l'écosystème canadien des paiements de devenir efficace; la nécessité de favoriser l'évolution des paiements pour les Canadiens au moyen d'une innovation soutenue; et certains points à prendre en compte afin d'orienter l'évolution des paiements vers la réussite.

L'écosystème canadien des paiements figure parmi l'un des plus avancés au monde. Cela s'explique notamment par les relations très fructueuses qu'entretiennent les divers acteurs du secteur, ainsi que le système de surveillance efficace du Canada. Avant l'arrivée des paiements mobiles, on comptait parmi ces acteurs les consommateurs, les commerçants, les émetteurs de cartes, les acquéreurs et les réseaux de cartes.

À l'ère du paiement mobile, de nouveaux venus s'ajoutent à la liste: les sociétés de télécommunications sans fil, les nouveaux développeurs de logiciels de sécurité, les gestionnaires de services de confiance, comme G&D et Enstream, les fournisseurs de portefeuilles électroniques et d'autres intervenants qui doivent travailler en parfaite harmonie pour offrir aux commençants et aux consommateurs une expérience sans encombre.

Certaines éminentes organisations mondiales, notamment la Banque mondiale, et certains acteurs de l'industrie, comme Visa et MasterCard, ont renforcé ce point de vue. Comparativement à celui des États-Unis, notre système offre une meilleure sécurité grâce à la carte à puce et au NIP, et nos aptitudes à déployer de nouvelles technologies, comme les paiements mobiles, sont considérablement plus avancées. Par exemple, la Banque CIBC et ses partenaires de Rogers et de TELUS ont intégré l'utilisation des cartes de crédit aux téléphones intelligents, tandis qu'ISIS, un consortium constitué de divers intervenants aux États-Unis, peine toujours à assurer la mise en oeuvre d'une telle technologie.

L'efficacité de notre écosystème repose en grande partie sur l'étroite collaboration entre les participants, l'existence de normes et de protocoles clairs régissant les paiements et la relation de travail très productive avec les organismes de réglementation. Comme il répond aux attentes de base de ses utilisateurs, le système canadien est efficace pour les Canadiens, selon nous. Au Canada, notre système est fiable, sécurisé, abordable, omniprésent et efficace.

Même si on peut toujours faire mieux, nous avons bâti un écosystème dont nous pouvons, à juste titre, être fiers. Tandis que nous envisageons l'avenir et favorisons l'adoption des paiements numériques au sein de l'écosystème, je souhaite tout simplement souligner que nous devons veiller à ce que l'élaboration de nouveaux modes de paiement continue de se faire efficacement. Les Canadiens s'attendent à ce que les banques, les réseaux, les sociétés de télécommunications et les autres acteurs rendent possibles les paiements numériques au moyen d'autres modes que celui de la traditionnelle carte en plastique. Ils s'attendent à pouvoir effectuer leurs paiements sur leur tablette, leur téléphone intelligent et par l'intermédiaire d'un nombre grandissant d'appareils connectés. Ils s'attendent à ce que ces appareils soient aussi fiables et sécurisés que les modes de paiement traditionnels. Ils s'attendent à pouvoir utiliser ces appareils partout où fonctionnent également les systèmes de paiements traditionnels. Ils s'attendent aussi à ce qu'un dépôt de chèque soit traité aussi rapidement et que les frais soient les mêmes, peu importe qu'ils effectuent l'opération de manière traditionnelle ou qu'ils prennent en photo leur chèque. Bref, les Canadiens s'attendent à ce que le nouvel univers des paiements numériques réponde aux principales exigences que remplit déjà pour eux le système actuel.

À cette fin, nous estimons que l'écosystème des paiements devra évoluer de manière à faciliter l'innovation, tout en fournissant un environnement solide et sécurisé pour les paiements. Dans cette optique, nous vous faisons part des perspectives suivantes aux fins d'examen.

Afin de veiller à l'essor continu de solutions conçues pour le Canada, nous devons encourager l'établissement de partenariats entre les banques, les réseaux, les sociétés de télécommunications, les fournisseurs de technologies et d'autres entreprises. Des normes et des protocoles communs devront être mis en place afin que les paiements et l'identification numériques demeurent sécurisés, fiables et efficaces. Afin que les Canadiens bénéficient d'une protection comparable qu'ils utilisent un mode de paiement numérique ou traditionnel, des attentes minimales claires sur le plan opérationnel, notamment en ce qui concerne la sécurité, la protection des renseignements personnels et la lutte contre le blanchiment d'argent, devront s'appliquer à l'ensemble des fournisseurs de services de paiement.

• (1540)

**Le président:** Il vous reste une minute.

**M. Todd Roberts:** La conciliation continue des intérêts des émetteurs et des destinataires de paiements sera nécessaire pour que les Canadiens puissent continuer de choisir le mode de paiement qu'ils préfèrent. Pour soutenir la modernisation et les progrès, des investissements soutenus seront requis à l'échelle des acteurs de l'écosystème des paiements. Un modèle de réglementation fondé sur des normes contribuera à fournir la stabilité qu'exigent des investissements pluriannuels. Les participants de l'écosystème des paiements et les organismes de réglementation devront impérativement maintenir un esprit de partenariat axé sur l'importance de suivre l'évolution rapide qui caractérise l'ère numérique.

Il est crucial, selon nous, d'adopter une approche intégrée relativement à la réglementation et à la supervision du nombre croissant de participants du système de paiement. Il faut combler nos lacunes dans la façon de réglementer certains acteurs du secteur. À mesure que les paiements numériques prennent de l'expansion, nous devons nous assurer de la présence d'une gamme élargie de participants; il faut veiller à ce que tous respectent les mêmes normes qui s'appliquent aux acteurs traditionnels.

C'est avec grand plaisir que je répondrai à vos questions, et je vous félicite de votre engagement à gérer l'évolution fructueuse des paiements numériques au Canada.

**Le président:** Merci, monsieur Roberts.

Madame Anderson, allez-y, s'il vous plaît.

**Mme Tricia Anderson (présidente et première dirigeante, Canadian Independent Petroleum Marketers Association):** Bonjour. Merci beaucoup de nous accueillir aujourd'hui.

Je m'appelle Tricia Anderson et je suis présidente et première dirigeante de la Canadian Independent Petroleum Marketers Association, ou la CIPMA.

La CIPMA est une association commerciale sans but lucratif qui représente les intérêts uniques des négociants indépendants et non-raffineurs de produits pétroliers. Nos membres sont d'importants distributeurs et négociants de pétrole et de carburants renouvelables pour les marchés commerciaux, agricoles et industriels, de même que les marchés de gros et de détail partout au Canada. Environ 80 % des membres de la CIPMA réalisent des activités de détail et seront donc très touchés par la multitude de changements dans le marché mobile. Ils sont propriétaires de PME, qui sont les piliers de

l'industrie de la distribution et de la commercialisation de carburant au pays.

À l'heure actuelle, nos membres considèrent comme un problème majeur les frais de carte de crédit, qui entrent rapidement dans un nouvel univers par l'introduction rapide des paiements mobiles.

Les frais de carte de crédit au Canada sont actuellement parmi les plus élevés au monde. Les détaillants canadiens versent aux banques environ 5 milliards de dollars par année en frais de carte de crédit cachés pour couvrir l'utilisation de la carte de crédit. Ces frais sapent les marges de détail des propriétaires d'entreprises canadiennes et menacent réellement la rentabilité des entreprises indépendantes au Canada.

Nos détaillants savent que pour attirer des clients, ils doivent leur offrir les nouvelles technologies et suivre le rythme effréné et en constante évolution du secteur des paiements. Nous comprenons que la rapidité de paiement est très importante pour nos clients et nous admettons que les applications de paiement mobiles accélèrent les transactions. Toutefois, les commerçants craignent que l'utilisation accrue du paiement mobile ouvre la voie à l'imposition de nouveaux frais, en plus des frais de cartes de crédit élevés qu'on leur impose déjà.

Les membres de la CIPMA font valoir que près de 50 % des clients utilisent la carte de crédit pour payer leurs achats. On estime que les membres utilisent jusqu'au tiers de leur marge de profit seulement pour traiter les paiements par carte de crédit. Tous les autres frais doivent être couverts par la marge restante, ce qui laisse peu ou pas de profits aux détaillants — et rien pour l'embauche, la formation importante ou l'expansion de l'entreprise.

De plus, les négociants indépendants de produits pétroliers sont encore plus touchés lorsque les prix du carburant augmentent. Les marges de profit des négociants indépendants sont relativement fixes, et nos membres ne tirent pas profit de l'augmentation des prix du carburant, mais ils doivent payer plus de frais de traitement relatifs aux cartes de crédit lorsque les prix augmentent.

Si les détaillants devaient payer d'autres frais de traitement et investir dans un nouvel équipement pour les paiements mobiles, leur marge de profit diminuerait encore, ce qui risquerait d'entraîner des faillites. La concurrence serait affaiblie, si des entreprises qui peinent à survivre devaient fermer leurs portes.

Comme vous le savez, le Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit est entré en vigueur en 2010 et vise à promouvoir la transparence et le choix des commerçants relativement aux procédures de paiement. En septembre 2012, le gouvernement fédéral a annoncé son intention d'élargir le code de conduite volontaire, afin qu'il vise les paiements mobiles.

La CIPMA appuie, en théorie, divers éléments de l'addenda au code de conduite volontaire et les dispositions portant sur les paiements mobiles. Nous sommes d'avis que les commerçants doivent être les seuls à décider des formes de paiement qu'ils acceptent; que les applications de débit nationales concurrentes peuvent être stockées sur le même appareil, à condition qu'il s'agisse d'applications distinctes; et que les consommateurs doivent avoir le choix des paramètres par défaut et des applications qu'ils souhaitent utiliser.

Nous appuyons également l'ajout à l'addenda proposé du consentement écrit explicite pour chaque offre de produit mobile, ce qui comprend le consentement explicite pour chaque option de paiement individuelle d'un portefeuille mobile. Bien que nous félicitions le gouvernement de reconnaître les nouvelles technologies du secteur des paiements, nous croyons qu'un code de conduite volontaire n'est pas suffisant. Nombre de nos détaillants ont fait valoir que le code actuel ne leur convenait pas; ils ne sont pas protégés contre le fardeau des frais de carte de crédit élevés, qui menace leur existence même.

Si les détaillants sont d'avis que le code ne fonctionne pas en ce qui a trait aux frais de carte de crédit, il est encore moins probable qu'il fonctionne pour l'intégration des paiements mobiles. Ce secteur comporte un système complexe d'intervenants. Ce qui, avant, consistait en un système de paiement composé principalement des réseaux de crédit et de débit, des banques émettrices et des acquéreurs comprend aujourd'hui aussi les entreprises de téléphonie mobile et plusieurs autres joueurs.

La CIPMA recommande une revue, par le gouvernement fédéral, des leçons apprises et des pratiques exemplaires provenant de pays qui ont une plus grande expérience en la matière. Une fois la revue effectuée, nous aurons les connaissances et l'expérience voulues pour élaborer une politique ou une éventuelle réglementation en vue de protéger les consommateurs et les entreprises partout au pays.

Merci de nous avoir donné l'occasion de vous faire part de notre point de vue. Nous sommes ravis d'être consultés et de vous faire part de nos défis, de nos préoccupations et de nos recommandations.

• (1545)

**Le président:** Merci beaucoup, madame Anderson.

Nous écoutons maintenant l'exposé de M. Robinson, de Rogers.

**M. David A. Robinson (vice-président, Marchés émergents, Rogers Communications inc.):** Merci, monsieur le président.

Je m'appelle David Robinson et je suis vice-président pour les marchés émergents à Rogers.

Comme l'indique mon titre, mon travail à Rogers consiste à piloter la société dans les marchés émergents et non traditionnels. Je suis ici aujourd'hui pour décrire les mesures adoptées par Rogers en matière de commerce mobile, à savoir un secteur où nous sommes un nouveau venu, mais nous ne tirons à l'heure actuelle aucun revenu de ce créneau.

Rogers souhaite transformer le commerce en plaçant le téléphone intelligent au centre des opérations quotidiennes. Avec ou sans Rogers — ou n'importe quelle autre société de téléphonie mobile —, cette transformation est inévitable. Elle permettra aux consommateurs et aux commerçants de mieux contrôler la façon dont ils effectuent et acceptent des paiements.

De nos jours, on utilise le téléphone intelligent pour comparer les prix et trouver de bonnes affaires. Parfois, un consommateur voit que le produit est meilleur marché en ligne et il l'achète alors tout de suite pour le faire livrer plus tard, en utilisant des produits de paiement en ligne mobile. Des consommateurs téléchargent des applications de leur chaîne de café préférée, transfèrent de l'argent dans un compte en ligne et paient à la caisse. Leur adhésion leur vaut parfois des récompenses, ce qui donne aux commerçants des renseignements précieux sur sa clientèle, en contournant parfois entièrement les réseaux de paiement traditionnels. Le rôle de l'entreprise de télécommunications se limite dans un tel cas à être le fournisseur de services Internet mobile.

Alors, pouvons-nous jouer un rôle à valeur ajoutée?

Les entreprises de télécommunications peuvent proposer des solutions sûres, simples et extensibles. Ce faisant, elles rendent service aux consommateurs, ainsi qu'aux émetteurs et aux commerçants de toute taille.

Laissez-moi vous l'expliquer.

Ce qu'on entend par « simple » va de soi, mais une opération simple est, selon moi, une opération habituelle. Or, ces termes n'ont pas nécessairement la même signification; il suffit que cela ne diffère pas du tout au tout de ce dont on a l'habitude. Une opération est simple s'il n'est pas nécessaire de former de nouveau le personnel de la vente au détail, d'acheter ou d'intégrer un nouvel équipement, et surtout si les consommateurs n'ont pas besoin de réapprendre le processus. Qui dit simple dit aussi disponible et facilement accessible.

Une solution extensible inclut le plus grand nombre possible de consommateurs et de commerçants. L'exemple de la chaîne de café est impressionnant, mais il n'est pas extensible. Seules les plus grosses chaînes de café peuvent se permettre une telle solution. Avec une solution extensible, le restaurant du coin est inclus dans les paiements mobiles, au lieu d'en être exclu. Avec une solution extensible, un grand nombre de consommateurs peuvent participer; ce n'est pas réservé à ceux munis de téléphones intelligents d'un fournisseur donné.

Chaque solution de paiement mobile pour le commerce devrait être sûre. Les meilleures solutions de paiement mobile ne font pas passer la facilité avant la sécurité. Les meilleures expériences de paiement mobile sont à la fois sûres, simples et extensibles, et ce, sans compromis.

Il en est ainsi d'un paiement fait à partir d'un téléphone intelligent comportant une carte de paiement stockée dans la carte SIM. C'est simple, notamment parce que c'est habituel. La forme de la carte de paiement a changé, mais toutes les autres caractéristiques du produit du paiement demeurent les mêmes.

Du point de vue du consommateur, le service est assuré par l'institution financière de son choix et est accepté aux mêmes endroits que les cartes de paiement sans contact. Du point de vue du commerçant, s'il accepte déjà les paiements sans contact et qu'il a l'équipement, le consommateur passe son téléphone intelligent devant le lecteur, et le paiement se fait automatiquement. Cela ne nécessite aucun équipement supplémentaire, aucune intégration de systèmes et aucune formation.

Alors, où en sommes-nous au Canada? Aujourd'hui, deux des plus grandes banques canadiennes, ainsi que les trois plus grosses entreprises de télécommunications sont en mesure de distribuer et de stocker des cartes de paiement virtuelles dans la carte SIM de certains téléphones intelligents, et ce, en toute sécurité. D'ici la fin de l'année, nous estimons qu'une majorité de cartes de paiement canadiennes pourront être téléchargées sur la majorité des nouveaux téléphones intelligents de presque toutes les entreprises de télécommunications au Canada.

Il reste encore du travail à faire, mais c'est disponible. C'est dû en partie au travail d'EnStream et au partenariat entre Rogers, Bell et TELUS, dont le rôle est de réduire les obstacles technologiques se dressant entre les émetteurs et les sociétés de télécommunications qui ont en fait le même objectif: la possibilité pour les Canadiens d'avoir toutes les cartes sur tous les téléphones de toutes les entreprises de télécommunications au Canada. Aucun autre pays au monde n'a un tel potentiel dans une aussi courte période.

Pour accélérer davantage les paiements mobiles, Rogers a élaboré l'application de portefeuille électronique mobiXpress. Cette dernière permet aux consommateurs d'organiser leurs cartes virtuelles comme ils le feraient actuellement avec leurs cartes de plastique, mais le service mobiXpress va plus loin que les cartes de crédit.

Les Canadiens adorent la carte de débit. Le Canada est l'un des pays où l'on trouve le plus de gens qui utilisent une telle forme de paiement, et les commerçants sont ravis d'accepter la carte de débit, en raison de sa structure de frais abordables. Les émetteurs seront ceux qui décideront au bout du compte les produits de paiement qu'ils rendront disponibles, mais le service mobiXpress est fin prêt à offrir des versions mobiles d'Interac.

Le service mobiXpress comporte aussi une boutique virtuelle de cartes-cadeaux où le client peut trouver, comparer, acheter, offrir, transmettre ou recharger des cartes-cadeaux, sans sortir du portefeuille électronique. Cela offre aux détaillants, y compris aux petits détaillants, de nouvelles occasions de communiquer directement avec leur clientèle. Cela aidera à mettre sur un même pied d'égalité les petits et les plus grands commerçants. Cela donnera à tout détaillant soucieux de limiter les coûts l'occasion de promouvoir des options de paiement ayant des frais d'interchange faibles ou nuls.

Rogers estime que le service mobiXpress sera le catalyseur pour les paiements mobiles simples, sûrs et extensibles au Canada. Je serai heureux de vous faire la démonstration de l'application, afin que vous puissiez constater par vous-même la valeur d'un portefeuille électronique mobile pour les consommateurs, les commerçants et les émetteurs de tout type et de toute taille.

● (1550)

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Robinson.

Madame Meredith, allez-y, s'il vous plaît.

**Mme Patricia Meredith (présidente, Groupe de travail sur l'examen du système de paiement):** Merci.

Je suis obligée d'en manipuler deux.

Tout d'abord, j'aimerais vous montrer le mandat du groupe de travail, qui nous demande de « veiller à ce que le cadre qui soutient le système de paiement demeure efficace au fil de l'apparition des nouveaux participants et des innovations ». Les paiements mobiles faisaient partie intégrante de notre mandat.

Comme le dit Clayton Christensen dans *The Innovator's Dilemma*, de temps en temps les industries sont perturbées par de nouvelles technologies.

C'est exactement la situation avec laquelle nous sommes aux prises concernant les paiements. La ligne supérieure dans le tableau représente l'ancienne technologie. Cela nous a bien servis depuis 40 ans. Par contre, la technologie a constamment été améliorée par des innovations, notamment le service de débit Interac et plus récemment l'imagerie de chèques. Avec la convergence de la puissance de calcul des téléphones intelligents mobiles et des tablettes connectées à Internet, il est maintenant possible pour les parties de faire directement des transactions entre elles sans passer par les réseaux traditionnels et les anciens systèmes centraux.

Par exemple, vous pouvez télécharger l'application de Starbucks sur votre téléphone, précommander votre café et quitter le magasin sans avoir à faire la queue pour payer. Vous pouvez aussi télécharger un jeu sur votre téléphone, puis le mettre à niveau pendant que vous êtes en train de jouer. Il s'agit de paiements mobiles, dont la plupart sont offerts par des entreprises du domaine des technologies et des détaillants. Bien que les entreprises de télécommunications sans fil et les institutions financières traditionnelles aient un rôle à jouer, les

paiements sont en train d'être intégrés à l'expérience de vente au détail.

Les Canadiens ont rapidement adopté le téléphone intelligent et la tablette. Nous sommes parmi les plus grands utilisateurs de services bancaires et d'achats en ligne. Selon la Banque mondiale, 83 % des Canadiens utilisent Internet de façon régulière. Selon l'Association des banquiers canadiens, 67 % des Canadiens préfèrent les services bancaires en ligne, par rapport à 8 % en 2000. Les Canadiens ont adopté les appareils intelligents avec des plans de données. Nous avons connu une croissance exponentielle à cet égard; c'était de 33 % en 2010, de 48 % en 2011 et de 57 % en 2012 au moment de renouveler les contrats de téléphonie mobile. Les services bancaires mobiles, qui ont été introduits après l'établissement du groupe de travail, sont passés de 5 % en 2011 à 22 % en 2012. L'adoption rapide de l'informatique mobile perturbe déjà l'industrie des paiements. Selon la croissance actuelle, l'industrie sera complètement pénétrée d'ici 2020.

Qu'est-ce que cela veut dire? Essentiellement, ces technologies perturbent normalement le modèle d'affaires. Alors, le modèle d'affaires quadripartite traditionnel qui existe dans le monde des paiements depuis déjà plusieurs décennies sera probablement perturbé.

Les rôles changent. Les entreprises qui perturbent bon nombre d'autres industries perturbent également le secteur des paiements. Ces entreprises sont Apple, Amazon, Google, Facebook, PayPal, ainsi que plusieurs autres petites entreprises. Ces entreprises entrent dans l'arène des paiements avec des modèles d'affaires qui sont complètement différents des modèles existants.

Pour illustrer le tout, voici une diapositive provenant de PayPal. Cela démontre que les gens magasinent de façon très différente. Bien sûr, mon fils de 17 ans ne magasine pas du tout de la même manière que moi. Il sort son téléphone, il cherche le produit qu'il veut, il compare les prix, il vérifie auprès de ses amis, il lit les commentaires, il voit si le produit est en stock et souvent il l'achète sans jamais mettre les pieds dans le magasin.

Un détaillant qui souhaite réussir dans l'environnement actuel doit être complètement intégré dans cette expérience de magasinage de A à Z, fournir des publicités et des mesures incitatives, offrir des coupons au moment opportun et avoir à l'œil la fidélité de sa clientèle. Les paiements jouent un rôle important dans l'ensemble du processus pour deux raisons. Tout d'abord, cela permet de s'assurer que la transaction n'est pas perdue à la caisse et surtout de pouvoir recueillir toutes les données nécessaires pour appuyer les campagnes de commercialisation et de fidélité.

● (1555)

Comme le démontre la diapositive sur PayPal, le nouveau modèle oblige des joueurs, comme Amazon, PayPal, Apple, Google et des centaines d'autres entreprises de nouvelles technologies, à entrer dans le secteur des paiements, mais ce n'est pas nécessairement pour faire des profits sur les paiements; il s'agit davantage d'appuyer leurs modèles d'affaires axés sur la publicité, la commercialisation et l'information.

**Le président:** Madame Meredith, pourriez-vous conclure, s'il vous plaît? Nous passerons ensuite aux questions.

**Mme Patricia Meredith:** Concernant la prochaine diapositive, je veux simplement souligner les cartes prépayées qui affichent un taux de croissance annuelle de 30 %. Il s'agit pratiquement de paiements mobiles. L'application de Starbucks utilise des cartes-cadeaux prépayées; donc, l'argent se déplace du système de paiement traditionnel vers le système mobile par l'entremise des cartes prépayées.

Je vais passer la prochaine diapositive, puisque Todd et David en ont déjà parlé.

Lorsque le groupe de travail a étudié les paiements mobiles, nous avons conclu que l'industrie allait certainement connaître une évolution rapide au cours de la prochaine décennie. Étant donné que le commerce se déplace vers la téléphonie mobile, il fallait que le système régissant les paiements soit souple et capable de s'adapter. Nous avons compris que la réglementation d'un secteur évolutif — c'est clairement ce qui nous attend au cours de la prochaine décennie — s'avérera non seulement indésirable, puisque cela étoufferait l'innovation, mais aussi fort probablement impossible.

Essentiellement, le groupe de travail a recommandé la création d'une industrie des paiements...

**Le président:** Madame Meredith, nous sommes très en retard; pourriez-vous s'il vous plaît conclure votre exposé? Nous passerons ensuite aux questions.

**Mme Patricia Meredith:** Certainement.

Nous avons proposé un cadre de gouvernance qui reconnaîtrait les paiements en tant qu'industrie, y compris tous les acteurs, comme l'a suggéré Jack, et qui serait principalement autonome, légèrement réglementé et axé sur des principes. Le système serait donc gouverné par la confiance, l'accessibilité et la bonne valeur.

• (1600)

**Le président:** Je vous remercie de votre exposé.

Nous commencerons par vous, monsieur Thibeault, s'il vous plaît. Vous avez cinq minutes.

**M. Glenn Thibeault (Sudbury, NPD):** Merci, monsieur le président.

Je tiens à remercier tous les témoins qui comparaissent aujourd'hui. Nous avons beaucoup de témoins intéressants, mais très peu de temps. Mes cinq minutes s'écouleront très rapidement; donc, veuillez me pardonner si je vous interromps et vous demande d'arrêter pour que je puisse poser une question à quelqu'un d'autre.

Madame Meredith, je commence par vous.

Le Groupe de travail sur l'examen du système de paiement a présenté son rapport définitif au ministre des Finances vers la fin 2011. Plusieurs recommandations y étaient présentées. Nous parlons du rapport selon lequel les pays de l'Union européenne — plus de 20, je crois — et les pays du BRIC sont en train de devancer le Canada en ce qui a trait à la transition vers les paiements numériques. Cela aura de toute évidence des répercussions fâcheuses pour le Canada relativement à sa compétitivité et son interopérabilité sur la scène mondiale.

Pourriez-vous nous parler de deux ou trois recommandations? De plus, à votre connaissance, a-t-on donné suite à certaines des recommandations que vous avez présentées dans le rapport, intitulé *Le Canada à l'ère numérique*, je crois?

**Mme Patricia Meredith:** Je crois que vous parlez de notre première recommandation proposant que le gouvernement fédéral adopte un système de facturation et de paiements électroniques.

Travaux Publics et Services gouvernementaux travaille d'arrache-pied pour faire avancer ce dossier.

Cette recommandation était fondée sur nos discussions avec d'autres pays, à savoir qu'un intervenant majeur dans le système doit faire preuve de leadership afin d'assurer la transition du système vers les paiements numériques, c'est-à-dire la facturation et les paiements électroniques. Le gouvernement fédéral est certainement capable de le faire.

Le défi, cependant, est que l'infrastructure — les systèmes de paiement qu'exploitent l'Association canadienne des paiements, l'ACSS et le STPGV — n'offre pas suffisamment d'information en vue de permettre aux entreprises ou au gouvernement de faire concorder leurs comptes clients et créditeurs. Donc, bon nombre des avantages, que nous estimons à environ 8 milliards de dollars par année — ainsi que pour l'économie globale, en présumant qu'une fois que la composante relative aux paiements a été automatisée, le service pourrait être assuré par voie électronique —, auxquels les pays européens en particulier s'attendent représentent de 1 à 2 % du PIB, ce qui signifie pour le Canada des économies annuelles de 16 à 32 milliards de dollars. Il s'agit d'une amélioration considérable de la productivité. De plus, il est absolument essentiel que le Canada participe à part entière à l'économie numérique mondiale.

**M. Glenn Thibeault:** Dans votre conclusion, vous soulignez que les Canadiens veulent participer pleinement à l'économie numérique. Vous soulevez des points intéressants qui mènent à une question que j'aimerais poser à M. St-Amant.

Pendant votre comparution devant le Comité de l'industrie en 2011, vous avez indiqué qu'il est important de réglementer le secteur des paiements électroniques pour les mêmes raisons que nous avons des feux de circulation et des lignes sur les routes. Il doit y avoir des règles claires relativement aux routes, par exemple, qui sont respectées par tout le monde pour réduire les risques, renforcer la confiance et faciliter l'engagement et la participation.

Nous savons que certains Canadiens ont très hâte de se lancer dans ce domaine, mais il manque des règlements relativement à bon nombre de participants.

Par exemple, croyez-vous qu'on pourrait rendre obligatoire le code de conduite volontaire pour les cartes de crédit, comme l'a demandé la Chambre de commerce du Canada?

Il reste une minute pour votre réponse, monsieur.

**M. Jacques St-Amant:** Je suis plutôt sceptique au sujet des codes volontaires. Il en existe un au Canada concernant les cartes de débit. Ce code n'est généralement pas respecté, et personne ne sait qu'il y en a un en place.

Je crois que nous devons avoir un cadre plus clair et plus solide, mais comme l'a indiqué Mme Meredith, nous avons aussi besoin de l'infrastructure pour ces nouveaux paiements.

Une consultation informelle a été menée l'automne dernier sur la mise en oeuvre d'un mécanisme de paiement plus rapide au Canada. Tous les intervenants et les utilisateurs ont indiqué que c'est nécessaire et voulu ici. Les seuls qui étaient moins enthousiastes à l'idée étaient les fournisseurs potentiels, surtout les banques, parce qu'ils n'y voient pas d'avantages financiers à court terme. Ceci veut dire que les externalités négatives sont assumées par tout le monde. Pour...

• (1605)

**Le président:** Merci. Veuillez conclure, s'il vous plaît.



**M. Jacques St-Amant:** Il nous faut un cadre plus clair et plus concret et un cadre de gouvernance qui nous permettrait de trouver des solutions.

**Le président:** Merci.

Merci, monsieur Thibeault.

Je cède la parole à M. Saxton.

**M. Andrew Saxton (North Vancouver, PCC):** Merci, monsieur le président.

Je remercie nos témoins d'être ici aujourd'hui.

Ma première question s'adresse à Mme Meredith qui représente le Groupe de travail sur l'examen du système de paiement. Avez-vous étudié la situation dans d'autres pays et d'autres marchés? Pourriez-vous nous dire lesquels sont les plus avancés? Quelles pratiques exemplaires pouvons-nous en tirer?

**Mme Patricia Meredith:** Nous avons examiné de nombreux autres pays, en particulier l'Australie, l'Union européenne, le Royaume-Uni, les États-Unis, et dans une moindre mesure des pays, comme l'Afrique du Sud, la Suisse et le Kenya.

Que pouvons-nous en tirer? Premièrement, les paiements se divisent en deux catégories, c'est-à-dire les paiements personnels, au sujet desquels le Canada est très avancé, comme l'ont indiqué Todd et David — nous avons été un chef de file en matière de cartes de crédit et de débit, même si nous avons pris du retard au cours des cinq dernières années, mais nous étions l'un des chefs de file dans le secteur numérique —, et les paiements interentreprises, pour lesquels nous nous classons pratiquement au dernier rang. Essentiellement, cela signifie que les PME effectuent environ 80 % de leurs paiements avec des chèques papier, en grande partie parce qu'elles n'ont aucun moyen numérique de le faire.

Par exemple, l'Australie, la Grande-Bretagne et même les États-Unis ont grandement réduit leur dépendance à l'égard des chèques au cours de la dernière décennie. Les Canadiens dépendent deux fois plus des chèques que les Américains, ce qui surprend bien des gens. Parmi les pays qui dépendent autant des chèques papier que le Canada, il y a la Roumanie, soit un pays avec lequel nous ne pensons généralement pas avoir beaucoup d'atomes crochus.

**M. Andrew Saxton:** Merci beaucoup.

Ma prochaine question s'adresse à M. Robinson de Rogers. Pourriez-vous nous dire où nous en serons dans 5 à 10 ans et quand les cartes de crédit stockées sur une carte SIM deviendront la norme?

**M. David A. Robinson:** Cela dépend de ce que vous entendez par « la norme ». J'ai dit qu'à la fin de cette année je m'attends à ce qu'il soit possible de télécharger la plupart des cartes canadiennes dans la plupart des nouveaux téléphones, c'est-à-dire les nouveaux appareils vendus par toutes les entreprises de télécommunications mobiles.

Les consommateurs canadiens ont tendance à changer de téléphone mobile tous les deux ans, étant donné qu'ils sont en grande partie liés aux entreprises de télécommunications mobiles par des abonnements postpayés. Vous pouvez donc présumer que d'ici environ deux ans la grande majorité des appareils au Canada seront en mesure d'offrir un tel service. À la fin de 2014 ou de 2016, il devrait être tout à fait normal pour les Canadiens d'utiliser un téléphone portable pour payer à un lecteur de paiement sans contact.

**M. Andrew Saxton:** Dans 5 à 10 ans, que prévoyez-vous? Où en serons-nous?

**M. David A. Robinson:** Aux systèmes de propulsion personnelle et aux rayons laser, je présume.

**M. Andrew Saxton:** Buck Rogers, dans ce cas-là.

Enfin, du côté de la CIBC, monsieur Roberts, nous avons des cartes de crédit, des cartes de débit, des cartes prépayées. Quelle est la tendance? Quel type de cartes en sortira gagnant ou perdant dans 5 à 10 ans?

**M. Todd Roberts:** Nous n'avons pas vu des changements importants dans l'utilisation des cartes de crédit par rapport aux cartes de débit.

Les cartes prépayées n'ont pas une grande importance dans notre marché. Je crois que cette année vous allez voir une série de banques fournir des cartes prépayées à leurs clients aussi. C'est dans les cartes prépayées restreintes, dont Pat a parlé un peu plus tôt, qui ne peuvent être utilisées que chez un certain marchand, que nous avons vu une croissance.

Nous croyons que les clients choisissent le débit plus que le crédit pour des raisons très particulières, en fonction de la manière dont ils choisissent de vivre leur vie. Nous ne prévoyons pas de changements importants en la matière. Par contre, nous nous attendons à ce que les gens les utilisent plus fréquemment à partir de leur téléphone et pour le commerce mobile.

• (1610)

**M. Andrew Saxton:** Ce que je trouve difficile à comprendre, c'est que beaucoup de jeunes gens utilisent des cartes de débit plutôt que des cartes de crédit; ils n'obtiennent pas tous les avantages, comme les points, avec des cartes de débit.

Pourquoi est-ce que les jeunes gens utilisent les cartes de débit plutôt que les cartes de crédit? Aussi, pourquoi est-ce que cela leur prend autant de temps pour passer à la caisse chez les détaillants?

**Le président:** Il vous reste 30 secondes.

**M. Todd Roberts:** Vous verrez typiquement des gens commencer par une carte de débit, parce qu'ils ne sont pas solvables. Au fil du temps, ils améliorent de plus en plus leur cote de crédit, et c'est alors qu'ils font une demande pour une carte de crédit, parce qu'ils ont ainsi accès à des programmes de fidélité et peuvent obtenir des récompenses et des points additionnels, comme vous l'avez si judicieusement dit, monsieur. Voilà pourquoi ils migrent vers les cartes de crédit.

**M. Andrew Saxton:** Peut-on utiliser une carte de débit avec un lecteur de paiement sans contact?

**M. Todd Roberts:** Oui, vous le pouvez.

**M. Andrew Saxton:** Merci.

**Le président:** Merci, monsieur Saxton.

[Français]

Monsieur Dubourg, vous avez la parole pour cinq minutes.

**M. Emmanuel Dubourg (Bourassa, Lib.):** Merci beaucoup, monsieur le président et bienvenue à vous tous.

Ma première question s'adresse à M. St-Amant.

Vous avez parlé de partage de risques et d'intervenants dans le processus de décisions, mais ma question concerne plus précisément la protection des consommateurs. Vous avez aussi mentionné, au sujet des cartes de crédit, des détails dont les consommateurs devraient être informés. Vous avez dit qu'il y a à cet égard une confusion totale.

Que pourriez-vous nous suggérer pour qu'un cadre législatif soit établi afin de protéger encore davantage les consommateurs?

**M. Jacques St-Amant:** Il faudrait d'abord établir des principes sur lesquels on se fonderait et qui seraient acceptables pour tous les intervenants. Ce serait tout à fait possible. Il faudrait ensuite — et on touche ici à des problèmes liés à la réalité canadienne — trouver des mécanismes permettant d'appliquer une réglementation à tous les fournisseurs. Le gouvernement fédéral a certainement la compétence nécessaire pour ce qui est des banques et de certains autres fournisseurs, mais c'est moins évident, ou plus discutable, dans le cas des autres. Il serait possible de concevoir un cadre équitable, qui serait applicable à tout le monde et qui permettrait de mettre en vigueur des règles claires et universelles. Pour ce faire, il va cependant falloir que les intervenants se concertent.

**M. Emmanuel Dubourg:** Merci beaucoup.

[Traduction]

Ma prochaine question concerne la CIBC, monsieur Roberts. Vous avez parlé de blanchiment d'argent.

[Français]

Dans votre texte, on traite en effet du blanchiment d'argent. On parle du consommateur, mais également de la possibilité que du blanchiment d'argent soit commis.

Comment pourrait-on faire en sorte que, dans le cadre du système auquel on est en train de penser, de telles situations soient évitées?

[Traduction]

**M. Todd Roberts:** Je pense qu'il faut au départ nous assurer qu'il y a une norme commune. Actuellement, en tant que banque, nous devons respecter les règlements fédéraux afin d'empêcher le blanchiment d'argent ou le financement du terrorisme. Avec les nouveaux acteurs dans le domaine, on aura la capacité de transférer de l'argent d'un compte à un autre sans encadrement réglementaire et sans le besoin de maintenir du capital afin d'offrir une réelle protection au client.

D'après nous, la numérisation des paiements s'accompagne d'un nouvel ensemble de risques, et les consommateurs et l'État se retrouvent sans protection, puisque c'est dans l'intérêt de personne d'avoir du blanchiment d'argent ou de financer le terrorisme. Donc, nous recommandons d'adopter des normes et des politiques qui visent à contrer le tout de façon uniforme.

**M. Emmanuel Dubourg:** Me reste-t-il deux minutes? Bien.

[Français]

Merci, monsieur le président.

Ma troisième question s'adresse au représentant de Rogers.

M. Roberts vient de parler du risque du système qui est de plus en plus *digital*. D'après ce que j'ai compris de votre mémoire, la marge bénéficiaire des détaillants est très mince et il ne faudrait pas que ce système nécessite des investissements en équipement.

Le fait qu'on dise que le risque pourrait être plus élevé vient-il conforter votre opinion selon laquelle cela va occasionner des coûts aux détaillants, d'autant plus que la marge est déjà mince en ce qui concerne les cartes de crédit?

•(1615)

[Traduction]

**M. David A. Robinson:** Si je comprends bien la question, je dirai que je ne crois pas que le paiement mobile présente des risques supplémentaires. En fait, dans de nombreux cas, les appareils mobiles permettent l'authentification et d'autres facteurs qui servent à réduire les risques. L'une des caractéristiques d'un appareil mobile, c'est qu'il sait où vous êtes et que, conséquemment, si un paiement

est effectué dans une autre province que celle où se trouve l'appareil, cela indique à l'émetteur qu'il s'agit peut-être d'une utilisation frauduleuse.

Il y a aussi d'autres méthodes d'authentification, comme le balayage des empreintes digitales et la biométrie, que l'on peut ajouter. Cela peut se faire progressivement pour réduire ce genre de risques.

**Le président:** Merci, monsieur Dubourg.

Nous passons maintenant à M. Keddy; vous avez cinq minutes, s'il vous plaît.

**M. Gerald Keddy (South Shore—St. Margaret's, PCC):** Merci, monsieur le président.

Je souhaite la bienvenue à nos témoins.

Il y a certaines questions qui ont été soulevées pendant les deux premières séries et pour lesquelles j'aimerais obtenir des éclaircissements.

Premièrement, il y a la technologie du NIP et de la puce aux États-Unis, et nous semblons, pour l'instant, être en avance sur eux à ce sujet. Par contre, nous sommes en retard par rapport aux États-Unis en ce qui concerne les transactions interentreprises. Quelle en est la cause profonde? Quelqu'un peut-il nous le dire?

Patricia?

**Mme Patricia Meredith:** Je pense que Todd pourra donner une meilleure réponse.

Notre retard concernant les paiements interentreprises s'explique par l'absence d'un système de petits paiements à faible coût qui permet à une entreprise d'en payer une autre de façon électronique en envoyant suffisamment de renseignements pour que l'autre comprenne la raison du paiement. Le numéro et la date de la facture, par exemple, doivent être envoyés avec le paiement afin que l'entreprise qui le reçoit puisse faire concorder ses comptes clients et créditeurs.

Dans le système américain, soit l'ACH, les dossiers comprennent un espace pratiquement illimité pour transmettre de tels renseignements. Notre système peut transmettre 80 caractères, ce qui est probablement insuffisant.

**M. Gerald Keddy:** Monsieur Roberts.

**M. Todd Roberts:** Je pense qu'il ne fait aucun doute que le système canadien des paiements au détail a une grande longueur d'avance sur celui des États-Unis. J'ai pris la parole lors d'une conférence à Salt Lake City il y a deux semaines pour souligner la gamme de facteurs qui expliquent pourquoi notre infrastructure de paiements au détail est manifestement meilleure que celles des Américains. Je la placerais même en haut de la liste mondiale et je suis d'accord avec les déclarations de MasterCard, de Visa et de la Banque mondiale concernant la position relative du Canada en matière de paiements au détail.

En ce qui concerne les paiements interentreprises, je confirme les problèmes mentionnés par Pat. C'est sur ces points que l'ACP se concentre en ce qui concerne la norme ISO 20022. Il y a aussi une présence insuffisante des services comme celui du service Virement Interac, qui est une solution très utile pour les petites entreprises qui veulent faire des paiements.

**M. Gerald Keddy:** Merci.

On a aussi parlé de la croissance des cartes prépayées. Il y avait un tableau que j'ai vu. Il semble ici être question de cartes Starbucks ou Tim Hortons.

Quel pourcentage de ces cartes sont des cartes-cadeaux?

**Mme Patricia Meredith:** Il s'agit probablement d'un fort pourcentage. C'est une étude de l'ACP. Je suis désolée que les données datent d'aussi longtemps, mais c'est tout ce qui est disponible. Les données nous démontreraient qu'il y avait une croissance importante.

Le cas de l'application Starbucks est très intéressant en ce qui concerne Noël dernier. Durant le premier trimestre, l'entreprise a traité plus de 40 millions de nouvelles activations de cartes Starbucks, ce qui représente plus de 610 millions de dollars au Canada et aux États-Unis, y compris plus de 2 millions de nouvelles activations de cartes Starbucks par jour dans les jours précédant Noël.

• (1620)

**M. Gerald Keddy:** Wow.

**Mme Patricia Meredith:** Il s'agit de paiements mobiles.

**M. Gerald Keddy:** Ma dernière question concerne le cadre réglementaire pour protéger les consommateurs.

Monsieur St-Amant, vous en avez parlé. Je pense que presque tous les témoins l'ont mentionné d'une façon ou d'une autre.

La difficulté — et je pense que tous les témoins ont dit quelque chose de semblable —, c'est qu'il s'agit d'un secteur en pleine évolution. On ne peut pas vraiment prévoir ce que sera sa forme définitive ou même si son évolution aura une fin.

D'un autre côté, je pense que nous sommes d'accord pour dire qu'il faut un cadre réglementaire. Voici ma question, monsieur St-Amant. Pensez-vous que ce cadre devrait venir du gouvernement plutôt qu'être une réglementation volontaire?

**Le président:** Nous avons le temps pour une très brève réponse.

**M. Jacques St-Amant:** La réponse très brève, c'est qu'il faut pouvoir faire respecter la réglementation devant les tribunaux, par exemple.

**M. Gerald Keddy:** Merci.

**Le président:** Merci, monsieur Keddy.

Monsieur Rankin, s'il vous plaît.

**M. Murray Rankin (Victoria, NPD):** Merci, monsieur le président, et merci à tous nos témoins.

J'ai beaucoup de questions, mais peu de temps. Si vous me le permettez, j'aimerais commencer par M. Roberts de la CIBC.

Vous avez entendu aujourd'hui Mme Anderson de la Canadian Independent Petroleum Marketers Association qui parlait des frais honnêtement scandaleux demandés par les acquéreurs de cartes de crédit — des frais pour les marchands qui handicapent les entreprises, selon son témoignage. Or, on nous dit qu'il n'y a pas de nouveaux frais pour ceux qui utilisent la nouvelle technologie de paiements mobiles.

Les contrats que vous anticipez ou qui sont en place actuellement avec les acquéreurs le confirment-ils? Le cas échéant, pendant combien de temps?

**M. Todd Roberts:** Premièrement, les frais dont on a parlé sont fixés par les réseaux: MasterCard, Visa, American Express. Deuxièmement, les frais encourus par les marchands sont déterminés par leur relation avec le tiers qui leur fournit ces services. Par exemple, au Canada, il y a Global Payments et Moneris.

Alors, pour répondre à votre question, ce ne sont pas les banques qui fixent ces frais. Les paiements mobiles dont on parlait sont des paiements sans contact. Ils ressemblent à tout autre paiement par carte de crédit.

**M. Murray Rankin:** Alors, votre banque n'assume aucune responsabilité à cet égard. Vous laissez les réseaux et les acquéreurs s'occuper de la question.

**M. Todd Roberts:** Je ne dis pas que nous ne faisons rien. Ce sont les réseaux qui fixent les frais. Ce n'est pas nous.

**M. Murray Rankin:** Je pourrais poser une question à M. Robinson.

Je crois que la banque Rogers a été fondée cette année et que vous émettez plus tard une carte de crédit MasterCard, si ce n'est pas déjà fait. Étant donné que vous êtes dans le domaine de la technologie et des paiements mobiles, j'imagine que cette nouvelle carte de crédit sera utilisée pour des paiements mobiles.

Est-ce le cas?

**M. David A. Robinson:** Ce sera les deux; donc, c'est exact. Nous sommes devenus une institution financière sous réglementation fédérale en vue d'émettre des cartes de crédit. Il s'agit d'une carte en plastique qui utilise le réseau de MasterCard. Cette carte est sans frais. Le service mobiXpress dont j'ai parlé plus tôt sera un portefeuille mobile que Rogers utilisera pour distribuer sa version mobile de la carte de paiement.

**M. Murray Rankin:** Vous êtes nouveau dans ce domaine. Allez-vous adopter la position selon laquelle c'est le problème de l'acquéreur et du réseau et que les frais imposés aux marchands dont nous a si éloquemment parlé aujourd'hui Mme Anderson sont leur problème et ne vous concernent pas?

**M. David A. Robinson:** Je suis d'accord avec M. Roberts relativement aux entreprises qui établissent les frais et qui les imposent aux marchands.

**M. Murray Rankin:** Pensez-vous qu'il serait nécessaire pour le gouvernement d'établir des règlements? M. Keddy a posé une question qui allait généralement dans ce sens, mais je vous le demande précisément, monsieur Robinson, à la lumière de ce que nous avons entendu à ce sujet. Estimez-vous que les paiements mobiles en sont rendus à un point où il faudrait peut-être que le gouvernement établisse des règlements pour lutter contre l'augmentation des frais de carte de crédit dont les marchands nous parlent quotidiennement?

**M. David A. Robinson:** Oui, je m'inquiète, en tant qu'entreprise de télécommunications, que la réglementation des paiements mobiles survienne, alors que nous sommes sur le point de connaître du succès à l'échelle mondiale, et soit potentiellement un exercice très dommageable. Les paiements mobiles sont accompagnés de nombreux éléments positifs, y compris la diversification des options de paiement.

•(1625)

**M. Murray Rankin:** Très bien. J'aimerais savoir ce qu'en pense Mme Anderson.

Vous avez été très éloquente sur la question des frais imposés aux marchands. Je me demande si vous estimez qu'il est temps d'avoir des règlements plus efficaces.

**Mme Tricia Anderson:** Oui, je le crois. Notre organisation prône une réglementation accrue. Nous exigeons en fait un examen approfondi de l'ensemble des systèmes de paiement. Il existe des modèles ailleurs dans le monde où les frais de carte de crédit sont considérablement inférieurs; voilà pourquoi nous demandons d'en faire un examen approfondi.

Nous croyons que la réglementation des frais est une intervention appropriée.

**M. Murray Rankin:** Nous sommes ici pour parler de paiements mobiles, mais je présume que si nous avons des contrats... Nous avons vu comment la faute incombe toujours à quelqu'un d'autre, au réseau ou à l'acquéreur, mais jamais aux banques et aux autres établissements. Je présume que vous diriez que si nous avons un contrat et qu'il y a des changements concernant les paiements mobiles... On dit qu'il n'y a actuellement pas de nouveaux frais pour cette technologie, mais dans 5 ou 10 ans, lorsque les entreprises auront conquis le marché, les frais pourraient augmenter, n'est-ce pas?

**Mme Tricia Anderson:** Voilà justement ce qui nous préoccupe, à savoir qu'il est très difficile de retirer à un consommateur quelque chose dont il a pris l'habitude de se servir. Bien sûr, il n'y a pas de frais à l'heure actuelle, mais lorsque des précédents seront établis et que les gens utiliseront quotidiennement ces systèmes, selon notre expérience, c'est à ce moment-là que l'on a tendance à nous imposer des frais. Comme je l'ai expliqué, c'est très coûteux pour les marchands qui sont en quelque sorte les partenaires silencieux dans cette histoire. Ce sont les marchands qui en font les frais.

**Le président:** Merci, monsieur Rankin.

Vous avez la parole, monsieur Allen. Allez-y.

**M. Mike Allen (Tobique—Mactaquac, PCC):** Merci, monsieur le président.

Merci à nos témoins d'être là aujourd'hui. Il ne fait aucun doute que nos dernières séances ont été très intéressantes.

Monsieur Roberts, j'aimerais commencer par vous. Vous avez notamment abordé les normes et les protocoles communs et les avantages qu'ils représentent. Selon vous, qui doit être le moteur derrière ces normes? Comment nous assurer que ce sera fait? Qui sont les bonnes personnes pour veiller à la mise en place de telles normes?

**M. Todd Roberts:** Je pense qu'historiquement les normes qui ont été efficaces sont venues de l'organisme de réglementation, soit le BSIF, mais il ne faut pas oublier le rôle joué par le ministère des Finances. Je pense aussi à des organisations comme l'Association canadienne des paiements et le nouveau groupe FinPay.

Je pense que nous nous approchons de normes très efficaces, et j'estime aussi que l'approche comprenant de nombreux intervenants est la plus efficace.

**M. Mike Allen:** Très bien. J'ai une question complémentaire. Vous avez également dit que l'approche intégrée relativement à la réglementation et à la supervision... Vous avez aussi parlé d'American Express et de PayPal. Quand ces grandes organisations collaborent, vous dites qu'elles fonctionnent en périphérie du

système actuel de paiement et de la réglementation. Comment pouvons-nous nous assurer que tout cela s'emboîte très bien, parce que je constate, comme vous l'avez correctement signalé, qu'Ottawa peut intervenir à un endroit, mais pas partout?

**M. Todd Roberts:** Nous croyons que toute partie qui offre en fait un service de paiement aux Canadiens devrait suivre les mêmes normes. Par conséquent, il ne faut pas nous baser sur le type d'établissement; il faut plutôt déterminer si l'entreprise offre un système de paiement. Par conséquent, si vous offrez un système de paiement, vous devriez être assujéti aux mêmes droits et obligations que toute autre partie offrant un service semblable.

**M. Mike Allen:** Très bien, merci.

J'adresse maintenant mes prochaines questions à Mmes Meredith et Anderson.

Lorsque vous dites que le Canada accusait un retard quant aux opérations interentreprises et à l'autre système, il me semble que l'infrastructure technologique au sein de ces entreprises constituera en quelque sorte un frein. On peut faire tout cela du côté client, mais si votre entreprise n'a pas l'infrastructure technologique pour accepter les paiements, comme vous l'avez dit, ou de faire concorder les factures et les paiements, les pratiques comptables fondamentales ne seront pas possibles. Cela pourrait constituer un défi. Pensez-vous que nous pouvons rattraper notre retard à cet égard?

Cette question s'adresse maintenant à Mme Anderson. Vous avez soulevé l'un des aspects de la question, c'est-à-dire les frais. Par contre, lorsque je fais le plein dans une petite station-service, je peux me servir de ma carte de débit à la pompe sans avoir besoin d'entrer dans le magasin et de faire affaire avec un préposé. L'opération est traitée. Donc, du point de vue d'une petite entreprise... Il me semble que ce système peut générer suffisamment d'économies pour les petites entreprises. Pourriez-vous aussi nous en parler et aborder également les économies plutôt que de seulement parler des frais liés aux opérations?

**Mme Patricia Meredith:** À savoir si nous pouvons rattraper notre retard relativement aux opérations interentreprises, je pense que la recommandation du groupe de travail incitant le gouvernement fédéral à prendre l'initiative à cet égard est toujours valable.

En gros, c'est comme se mettre à utiliser un télécopieur. L'appareil ne sert à rien à moins que les personnes avec lesquelles vous faites affaire en aient également un. Il faut donc qu'un leader donne l'exemple quant à l'adoption de ces technologies.

Le gouvernement et les provinces — en fait, les provinces ont beaucoup plus d'opérations que le gouvernement fédéral — doivent vraiment soutenir la transition vers les paiements numériques et le traitement automatique de leurs propres comptes créditeurs et clients.

•(1630)

**Le président:** Il vous reste environ une minute, monsieur Allen.

**M. Mike Allen:** Très bien.

**Mme Tricia Anderson:** Je reconnais que le libre-service en soi, qui a été introduit il y a environ 30 ou 40 ans, a changé le modèle d'exploitation des stations d'essence. Dans une grande mesure, c'est lié à la réduction importante au fil des années des marges bénéficiaires concernant l'essence. Oui, en effet, il y a des économies, étant donné qu'il n'y a pas de préposé sur place, mais la technologie et la location de l'équipement ont assurément un coût. On doit également tenir compte de la perte de revenus, parce que les clients n'entrent pas dans le magasin. Bien honnêtement, les détaillants réalisent plus de profits sur une canette de Coca-Cola que sur un litre d'essence. Il y a donc également des pertes de revenus.

Les détaillants préféreraient que leurs clients entrent dans leur magasin, mais il faut dire que les consommateurs s'intéressent davantage à la rapidité de la transaction. Comme je l'ai dit, nous reconnaissons assurément cet aspect. Il est important de répondre aux besoins du consommateur à cet égard. La technologie et la location de l'équipement exigent des investissements par rapport à la gestion de la relation avec la clientèle avec une caisse enregistreuse dans le magasin. Pour les détaillants indépendants, les coûts liés à la technologie sont appréciables, et je suis sûre que c'est aussi le cas pour tous les marchands d'essence. Les flôts de ravitaillement sont un système très complexe.

**Le président:** D'accord, merci.

Merci, monsieur Allen.

C'est de nouveau votre tour, monsieur Thibeault, n'est-ce pas?

**M. Glenn Thibeault:** Merci, monsieur le président.

Monsieur Robinson, je voudrais revenir un instant sur l'un de vos commentaires. Vous dites que les avancées technologiques sont une bonne chose, mais si nous élaborons des règlements à cet égard, l'innovation va en pâtir. Par ailleurs, il y a des organisations — comme la CIPMA, le Conseil canadien du commerce de détail, la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, l'Association canadienne des restaurateurs et distributeurs alimentaires, et la liste est longue — qui nous demandent d'intervenir, car si on ajoute encore des frais, ce sera la goutte d'eau qui fera déborder le vase.

Les représentants de Visa et de MasterCard nous ont dit lors de la dernière séance qu'il n'y aura pas d'autres frais et que la commission d'interchange ne sera pas majorée. Toutefois, du point de vue des entreprises de télécommunications, des frais seront-ils associés à cette technologie de paiement mobile, à savoir du côté de l'application et pas nécessairement du côté de la commission d'interchange?

**M. David A. Robinson:** Ce n'est certainement pas l'intention. Nous n'avons absolument pas l'intention de le faire. L'application est offerte. Le service mobiXpress est offert à tous nos clients auxquels nous pouvons l'offrir. Il permet de transporter toutes les cartes de crédit, les cartes de débit, les cartes prépayées — qui constituent une catégorie en croissance, comme on l'a constaté dans nos discussions à propos de Starbucks — et les cartes-cadeaux. Les cartes-cadeaux sont merveilleuses pour les marchands, parce qu'elles ne comportent à peu près pas de commission d'interchange. Bref, nous pouvons maintenant accélérer massivement la distribution directement sur les appareils mobiles, et je vous en ferai la démonstration tout à l'heure.

**M. Glenn Thibeault:** Très bien. Madame Anderson, vous trouvez sans doute que ce sont de bonnes nouvelles, car vous avez dit tout à l'heure que 30 % de la marge bénéficiaire brute de tous vos membres... Les frais sont de 30 %, n'est-ce pas? Vous l'avez déjà dit lors d'un témoignage précédent devant le Comité de l'industrie.

Nous exhortons le gouvernement d'intervenir à propos des commissions d'interchange ou des commissions perçues auprès des marchands. On en parle dans le budget. Nous ne savons pas la forme que cela prendra ou même s'il y aura quelque chose. Il se peut que nous devions attendre encore un an. Quelles conséquences l'inaction des parties concernées a-t-elle sur vos membres, par exemple?

**Mme Tricia Anderson:** Nos membres me disent que c'est l'un des deux sujets brûlants avec lesquels ils sont aux prises. Comme je l'ai dit tout à l'heure, le prix de l'essence a augmenté d'environ 30 % au cours des trois ou quatre dernières années. Ainsi, le pourcentage de marge bénéficiaire que représentent les frais de carte de crédit est passé de 20 à 32 %. Dans les petites localités rurales, où il n'y a pas beaucoup de débouchés pour des activités complémentaires, l'effet est considérable. Un membre m'a confié que l'exploitation de son entreprise rapporte davantage aux compagnies de cartes de crédit qu'à sa propre famille. Cela m'a frappée, car c'est une indication tangible de ce que représente ce fardeau pour son entreprise.

• (1635)

**M. Glenn Thibeault:** Très bien.

Combien de temps me reste-t-il?

**Le président:** Deux minutes.

**M. Glenn Thibeault:** Excellent.

Monsieur St-Amant, vous savez que nous songeons à un code volontaire. De plus en plus d'organisations réclament un code obligatoire pour le Canada, car un code volontaire n'est pas assez musclé, et vous en conviendrez. Devrions-nous veiller à ce qu'il y ait une réglementation pour mettre un frein à la multiplication des frais? Par exemple, en Australie et en Nouvelle-Zélande — et dans certains pays de l'Union européenne, comme le Royaume-Uni —, on a reconnu que si l'on ne régleme pas les relations entre les compagnies de cartes de crédit et les petites entreprises, cela aura une conséquence directe sur l'ensemble de l'économie, car cela signifiera moins de bénéfices pour les PME, n'est-ce pas?

**M. Jacques St-Amant:** Oui.

Voilà qui est une réponse brève.

**Des voix:** Oh, oh!

**M. Glenn Thibeault:** C'est fantastique.

**Le président:** Il vous reste une minute.

**M. Jacques St-Amant:** Merci. Il y a deux choses.

À moins que l'industrie comprenne le bon sens, je crois qu'il va falloir imposer un plafond aux commissions d'interchange au Canada. Je ne comprends pas pourquoi cette commission serait 3, 4 ou même 5 fois plus élevée qu'en Australie, par exemple. De façon plus générale, dans ce secteur comme dans les autres, si nous choisissons d'imposer des règlements, il faudra qu'ils soient connus de tous les intéressés. Il faudra pouvoir les appliquer. Nous voulons que tous les intéressés soient tenus de les respecter. Je ne vois pas comment un code volontaire, compte tenu de sa nature, pourrait y parvenir. Il nous faut d'une façon ou d'une autre des règlements exécutoires. À défaut de cela, le code ne sera qu'une parure.

**Le président:** Merci.

Merci, monsieur Thibeault.

Monsieur Van Kesteren, vous avez la parole.

**M. Dave Van Kesteren (Chatham-Kent—Essex, PCC):** Merci, monsieur le président, et merci à nos témoins d'être venus aujourd'hui.

Madame Anderson, vous pourrez me donner une brève réponse. Je ne veux pas sembler manquer de sympathie, étant donné que je suis moi-même un petit détaillant... Eh bien, je suis moi-même dans le commerce de détail, mais je me demande toujours pourquoi, dans le cas précis des cartes de crédit, la commission d'interchange n'est pas ajoutée à la facture du consommateur. C'est un coût pour l'entreprise. Cela fait partie d'un ensemble: si les clients se faisaient livrer par camion, mais que soudainement quelqu'un décidait d'utiliser un poney et que c'était plus dispendieux, les coûts seraient assumés par le consommateur.

Pourquoi n'est-ce pas le cas avec la commission d'interchange?

**Mme Tricia Anderson:** Il a certainement été question d'imposer un supplément à cet égard. J'en ai parlé avec nos membres, et ils croient fermement... Tout d'abord, le marché de la vente au détail de l'essence est extrêmement concurrentiel. Honnêtement, l'industrie a probablement rendu un mauvais service...

**M. Dave Van Kesteren:** Excusez-moi, mais tout le monde est logé à la même enseigne. Qu'il s'agisse de Petro-Canada ou de Shell, tout le monde est dans le même bateau.

**Mme Tricia Anderson:** Je ne dirais pas que Petro-Canada et Shell sont dans le même bateau que les détaillants indépendants, car...

**M. Dave Van Kesteren:** Voilà donc le véritable problème.

**Mme Tricia Anderson:** La concentration du marché de gros est un problème de taille.

**M. Dave Van Kesteren:** Le véritable problème est que les pétrolières qui commercialisent directement leurs produits ont un avantage, n'est-ce pas?

**Mme Tricia Anderson:** C'est l'un des éléments qui rend la concurrence très féroce dans le marché de la vente au détail de l'essence.

**M. Dave Van Kesteren:** C'est cela essentiellement. Ce n'est pas vraiment la faute des compagnies de cartes de crédit. Ces dernières peuvent imposer les frais qu'elles veulent. Dès que ce n'est plus concurrentiel, il faut intervenir.

Je vous le demande de nouveau. Le problème est-il que les détaillants indépendants achètent de l'essence à 1 \$ le litre, par exemple, et qu'ils peuvent la vendre au détail...? Ou ils ne peuvent pas la vendre au détail, car le litre se vend 1,08 \$ sur le marché. Serait-ce que les pétrolières peuvent vendre à 1,08 \$ le litre, avec les mêmes frais, car elles ont un avantage par rapport à vos membres? Est-ce là le véritable problème?

**Mme Tricia Anderson:** Les joueurs et les raffineries plus importants qui commercialisent également les produits ont certainement un avantage à cet égard. Ils interviennent tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

**M. Dave Van Kesteren:** J'ai déjà eu une entreprise dans le secteur de l'essence; je suis donc à même de comprendre ce que vous dites.

**Mme Tricia Anderson:** D'accord.

**M. Dave Van Kesteren:** Je ne veux pas vous interrompre, mais je voudrais aborder d'autres sujets.

Monsieur St-Amant, il y a une chose qui m'intrigue... J'essaie encore de comprendre ce qui s'est passé lorsque nous avons renoncé à l'étalon or et les répercussions sur tout le marché.

Êtes-vous économiste? Vous êtes professeur de droit, je le sais, mais vous enseignez le droit des affaires; si bien que...

• (1640)

**M. Jacques St-Amant:** Non, je ne suis pas économiste. Dieu merci.

**Des voix:** Oh, oh!

**M. Dave Van Kesteren:** Je parcours votre notice biographique. Vous dites être très préoccupé par les risques sur les plans légal, financier et opérationnel. Je présume que l'un des risques financiers concerne la facilité de paiement. On ne cesse d'entendre parler des problèmes qu'éprouvent les étudiants relativement à leurs dettes. Cela pourrait-il devenir un problème? Est-ce que c'est l'une de ces choses dont on parle peu dans notre société? Il est maintenant très facile d'acheter quelque chose. Nous retrouverons-nous dans des situations où les étudiants seront criblés de dettes à cause de cela?

**M. Jacques St-Amant:** C'est un tout autre sujet. Il est évident que le niveau d'endettement des consommateurs canadiens est en train de devenir insoutenable. Toutefois, j'ajouterais que les deux tiers des détenteurs de carte de crédit règlent leurs factures tous les mois. Il n'y a donc pas de problème majeur pour ce qui est du paiement.

**M. Dave Van Kesteren:** J'ai une autre question. Je vous ai demandé si vous étiez économiste, parce que je... Vous serez peut-être quand même en mesure de répondre à ma question au sujet de l'argent même. Autrefois, les banques devaient garantir l'argent prêté en fonction de l'étalon or. Nous avons abandonné cette pratique.

La situation est vraiment difficile à suivre. Je ne sais pas s'il y a beaucoup de gens qui comprennent la nouvelle donne. Combien d'argent se trouve dans le système? Avons-nous dépassé les limites? En d'autres termes, nous devrions connaître le nombre de billets que le gouvernement a mis en circulation et les sommes qui se trouvent dans le système, soit grâce aux emprunts ou grâce — M. Roberts hoche la tête... J'aurais peut-être dû poser la question au représentant de la banque.

Savons-nous ce qu'il en est à ce sujet ou laissons-nous les choses aller?

**M. Jacques St-Amant:** Quant à savoir ce qu'il en est, nous le savons. Nous savons combien d'argent circule sur la planète; il suffit de poser la question à la banque centrale américaine, qui a émis des tonnes de billets pour...

**M. Dave Van Kesteren:** Il s'agissait de 85 milliards de dollars.

**M. Jacques St-Amant:** ... pour survivre au cours des six ou sept dernières années.

**M. Dave Van Kesteren:** En effet.

**M. Jacques St-Amant:** Même si les Américains ont émis une somme d'argent colossale, nous avons constaté une inflation quasi nulle, car notre économie aurait autrement été lourdement déprimée.

**M. Dave Van Kesteren:** Comment est-ce possible?

**M. Jacques St-Amant:** Si je me lançais dans une telle explication, le président me rappellerait à l'ordre.

**M. Dave Van Kesteren:** Nous pourrions en discuter plus tard.

**Le président:** Très bien. Merci. Merci, monsieur Van Kesteren.

Vous avez la parole, monsieur Trost.

**M. Brad Trost (Saskatoon—Humboldt, PCC):** Merci, monsieur le président, et merci à nos témoins.

Je suis ici en remplacement, si bien que c'est la première et sans doute la dernière fois que je me pencherai sur ce sujet que je trouve toutefois fort intéressant. L'un des témoins a dit aujourd'hui — et je ne sais plus qui — quelque chose qui a retenu mon attention, à savoir que si nous mettons pleinement en oeuvre un système de paiement mobile, le PIB canadien augmentera peut-être de 1 à 2 %. C'est une hausse assez appréciable. Nous cherchons par toutes sortes de moyens à stimuler notre productivité, et une augmentation de 1 à 2 % serait plus importante que bien des accords commerciaux de moyenne envergure que le gouvernement tente de conclure.

Cela dit, que devons-nous faire à court terme? Quelles sont les choses fondamentales que doivent faire les gens réunis dans cette pièce? Le gouvernement songe à prendre des mesures. Qu'est-ce qui faciliterait la concrétisation de ce gain de productivité? S'il fallait choisir une ou deux options — et je pense que c'est Mme Meredith qui en parlait, si je m'en souviens bien —, quelles sont les deux choses que nous devrions faire pour arriver plus rapidement à ce gain de productivité?

**Mme Patricia Meredith:** La première chose serait de remplacer ou de mettre à niveau les systèmes de paiement actuels, soit le SACR et le STPGV, en vue de pouvoir transmettre plus d'information et de passer à l'automatisation du traitement. Ensuite, le gouvernement devrait exiger — c'est une chose que certains pays scandinaves ont déjà faite — que tous les fournisseurs lui envoient des factures électroniques, et ces dernières seraient réglées électroniquement. Enfin, dans la plus grande mesure possible, toutes les prestations devraient être versées électroniquement, mais il faut rappeler que certains bénéficiaires ne sont pas équipés pour les recevoir sous cette forme.

**M. Brad Trost:** Si nous adoptons cette façon de faire, selon des prévisions, savons-nous ce qu'il en coûterait au départ, car si l'on n'a pas encore pris la décision de procéder ainsi, c'est qu'il y a naturellement des aspects négatifs ou des répercussions négatives? Ainsi, quels en seraient les coûts et pourquoi hésiterait-on à faire le saut?

• (1645)

**Mme Patricia Meredith:** Il est difficile d'estimer les coûts, car cela variera d'un endroit à l'autre. Certains devront mettre leurs systèmes de comptabilité à niveau pour recevoir électroniquement l'information. Beaucoup de grandes organisations l'ont déjà, car c'est déjà en cours en Europe. Ainsi, les systèmes SAP et Oracle, par exemple, ont déjà intégré le nécessaire dans leurs récentes mises à niveau. Donc, il suffit de prendre une telle décision et d'exiger que l'ACP mette ses systèmes à niveau pour transférer l'information.

**M. Brad Trost:** J'ai vu d'autres témoins faire un signe de tête.

Quelqu'un d'autre veut-il faire un commentaire avant que je passe à ma prochaine question?

Monsieur Roberts.

**M. Todd Roberts:** Je pense qu'il y a une différence entre un système de transfert de paiements de grande valeur et le SACR, qui concerne des paiements de moyenne valeur. Ainsi, la Banque du Canada a lancé un processus visant à moderniser le STPGV. Je pense que c'est un très bon processus. Cela va aboutir à des recommandations précises sur les immobilisations nécessaires. Il est question de dizaines ou de centaines de millions de dollars, ce qui est une somme appréciable. Les coûts, au final, seront assumés par les adhérents au système, et je pense que le processus en cours doit tenir compte des avantages précis dont nous avons besoin et il doit nous donner plus de détails sur ce qui est prévu.

**M. Brad Trost:** Par contre, êtes-vous d'accord avec l'évaluation globale selon laquelle, si nous apportons ces changements, cela donnerait un coup de fouet à notre PIB?

**M. Todd Roberts:** Oui. Je crois que les prévisions de 1 à 2 % doivent faire l'objet d'examens plus poussés.

**Le président:** Monsieur Trost, il vous reste environ 40 secondes, mais M. St-Amant désirait intervenir. C'est à vous de décider comment vous voulez utiliser votre temps.

**M. Brad Trost:** Certainement.

**M. Jacques St-Amant:** Il est clair que si nous devons améliorer ces systèmes, cela entraînerait un coût pour l'ACP et les grands fournisseurs, dont les banques. J'imagine que les parties peuvent se permettre en réalité d'absorber ces coûts avec le temps. D'un autre côté, ce serait grandement avantageux pour tous les autres acteurs économiques du pays. Ainsi, si vous regardez les coûts d'un côté et les avantages de l'autre, il me semble clair que l'économie en sortirait gagnante. Le problème, c'est que ceux qui vont devoir assumer les coûts à court terme disent: « Non, nous ne voulons pas. »

**M. Brad Trost:** Dans les cinq dernières secondes qui me restent, je peux vous garantir qu'aucun d'entre vous ne pourra convaincre mon père de se servir d'une autre forme de paiement que l'argent comptant. Il refuse encore de se servir d'un guichet automatique; je vous demande donc de résoudre ce problème pour moi.

**Le président:** Merci. Au moins, il a délaissé le troc; c'est un progrès.

Merci, monsieur Trost.

Je vais utiliser les quelques dernières minutes pour revenir sur deux ou trois enjeux.

Tout d'abord, je voulais revenir sur une question de M. Thibeault. Je crois que certains membres de la CIPMA et d'autres organismes sont emballés par les nouvelles technologies et l'innovation, mais ils s'inquiètent des nouveaux coûts. Nous avons entendu beaucoup de garanties aujourd'hui et lors de la dernière séance, particulièrement de la part des compagnies de télécommunications, à savoir qu'il n'y aura pas de nouveaux coûts rattachés à cela.

Monsieur Robinson, pourriez-vous aborder cet aspect? Cela amène à nous demander comment Rogers va gagner de l'argent, car vous allez offrir un service. Donc, en toute légitimité, les gens vont se dire que si Rogers offre ce bon service, il doit y avoir des frais qui s'y rattachent ou que la compagnie en tire un quelconque avantage. Pourriez-vous nous expliquer pourquoi il n'y aura pas de nouveaux coûts rattachés à une transaction à laquelle vous participerez?

**M. David A. Robinson:** Nous imposons généralement des frais aux émetteurs pour le service que nous leur offrons. Compte tenu de l'échelle de ces frais, je les considérerais plutôt comme des frais accessoires. À l'instar de Postes Canada qui est payée pour distribuer une carte en plastique aujourd'hui, nous sommes payés pour distribuer une carte virtuelle de manière prospective.

Nous le faisons aussi bien entendu, parce que nos clients s'y attendent. Donc, nous avons le choix d'offrir un service dont se servent nos clients et les petites entreprises clientes ou de laisser nos concurrents s'en charger. Nos clients seront heureux de changer d'entreprise de télécommunications mobiles pour profiter de ce service. Il s'agit donc d'une question de concurrence pour nous, à bien des égards.

**Le président:** Ainsi, pour clarifier les choses, vous nous dites qu'il y a des frais, mais qu'il s'agit de frais typiques. Donc, par exemple, je m'occupe désormais beaucoup de mes opérations bancaires sur mon iPad. J'ai un compte Rogers et je me sers du même compte Rogers. J'ai téléchargé l'application du site Web de la Banque CIBC et je m'en sers pour mes opérations bancaires en ligne. Cependant, les frais mensuels de mon compte Rogers n'ont pas augmenté, car je m'en sers à l'intérieur du... Est-ce ainsi que cela fonctionne? Est-ce pour cette raison que mes frais n'augmentent pas?

• (1650)

**M. David A. Robinson:** Permettez-moi d'essayer d'éclaircir le tout. La connexion Internet sur votre mobile — vous savez tout ce que vous faites en vous servant d'Internet... La beauté du paiement grâce à la carte SIM, c'est que vous pouvez éteindre le réseau cellulaire et quand même être capable de payer à un point de vente, car les renseignements de la carte de paiement sont en réalité stockés localement sur la carte SIM et transmis par l'entremise de la technologie de communication en champ proche.

Voici ce que j'essaye de faire valoir. À l'instar du facteur qui distribue des cartes en plastique qui sont payées par l'émetteur, nous facturons l'émetteur pour le service de distribution, de stockage et de soutien sûr de leurs cartes de paiement dans notre infrastructure. Il s'agit toutefois de frais plutôt accessoires.

**Le président:** Pourriez-vous préciser ce que vous voulez dire par cela?

**M. David A. Robinson:** Si l'on regarde les sommes que nous avons investies pour gérer la distribution et le stockage sûrs des renseignements et qu'on examine l'infrastructure qu'un émetteur doit mettre en place pour gérer les comptes, il s'agit de sommes qui sont de loin supérieures aux sommes dont il est généralement question dans le cadre de nos activités pour transmettre les renseignements entre l'émetteur et la compagnie de télécommunications mobiles.

**Le président:** Mais à l'heure actuelle, si j'utilise ma carte Visa, il y a une commission d'interchange. Il y a une certaine transaction...

**M. David A. Robinson:** Vous avez raison.

**Le président:** Une partie du problème est que c'est très complexe, selon la carte dont vous vous servez. Pouvez-vous nous donner une ventilation de vos frais accessoires pour une transaction?

**M. David A. Robinson:** Oui, c'est possible.

**Le président:** Qu'est-ce?

**M. David A. Robinson:** Zéro. C'est aussi simple que ça, si le produit de paiement qui est dans le téléphone est simplement d'un autre format. J'ai une carte en plastique et...

**Le président:** D'accord. Je suis désolé, mais j'entends deux choses différentes. Vous parlez de frais accessoires, puis vous dites qu'il y en a zéro.

**M. David A. Robinson:** Très bien. Vous m'avez posé une question sur la partie de la transaction. Je n'ai aucune façon de savoir à combien s'élèvent les frais de transaction établis entre l'acquéreur et le marchand; aucune façon.

**Le président:** Donc, qui paie les frais accessoires?

**M. David A. Robinson:** Il s'agit d'un frais de distribution pour le téléchargement, le stockage et le soutien de la carte virtualisée sur le... et qui est payé par l'émetteur.

**Le président:** Monsieur Roberts, avez-vous quelque chose à ajouter à ce sujet?

**M. Todd Roberts:** Oui. La CIBC paie des frais à Rogers, ce qui relève de notre contrat, ce qui explique pourquoi nous ne pouvons pas divulguer ce chiffre. C'est un petit montant.

Je paie ce frais. Ainsi, la CIBC paie à Rogers pour mettre les renseignements de la carte de crédit sur le téléphone. Une fois que c'est sur le téléphone, cela fonctionne comme toute autre transaction de carte de crédit où vous tapez votre carte.

**Le président:** S'agit-il d'un frais unique?

**M. Todd Roberts:** Oui, effectivement.

**Le président:** Et allez-vous répercuter ces frais?

**M. Todd Roberts:** Nous n'allons pas répercuter ces frais.

**Le président:** Absorberez-vous ces frais?

**M. Todd Roberts:** Nous avons absorbé ces frais.

**Le président:** D'accord. Mon temps est écoulé. Je crois que nous allons continuer cette discussion, mais je vous remercie de votre réponse. Nous avons eu un autre groupe très intéressant et une discussion très informative. Merci à tous d'être venus.

Je crois que deux ou trois d'entre vous veulent nous présenter la technologie une fois que nous aurons terminé la séance. Je vous remercie de votre présence.

Nous allons passer à une motion. Nous permettons aux témoins qui veulent le faire de quitter la pièce, mais pour ceux qui doivent se préparer en vue de leur démonstration, vous pouvez le faire maintenant.

Merci beaucoup de vos exposés aujourd'hui. Si vous avez d'autres points à nous communiquer, veuillez les transmettre à la greffière, et je veillerai à ce que tous les membres en soient informés. Merci beaucoup.

Maintenant, nous passons directement à la motion du NPD. Je crois que c'est M. Thibeault qui la proposera.

**M. Glenn Thibeault:** Oui. Merci, monsieur le président. Étant donné que je remplace Mme Nash, je désire proposer la motion qu'elle avait présentée:

Que le Comité invite l'honorable Jim Flaherty, ministre des Finances, à comparaître devant le Comité à propos du Budget supplémentaire des dépenses (C) 2013-2014 avant le 6 mars 2014 et que cette séance soit télévisée.

**Le président:** Merci beaucoup.

Cette motion est recevable, monsieur Thibeault.

Y a-t-il des interventions?

Monsieur Saxton.

**M. Andrew Saxton:** Monsieur le président, je voulais souligner que des fonctionnaires seront bien évidemment disponibles pour venir en discuter avec nous. Il s'agit ici du Budget supplémentaire des dépenses (C).

Même si le ministre aimerait venir devant le comité, son emploi du temps ne le lui permet pas. Je crois que les députés de l'opposition auront amplement l'occasion de poser leurs questions aux fonctionnaires du ministère.

**Le président:** Y a-t-il d'autres interventions sur la motion?

Monsieur Caron.



•(1655)

[Français]

**M. Guy Caron (Rimouski-Neigette—Témiscouata—Les Basques, NPD):** Comme le ministre des Finances sera occupé et qu'il est question de la date du 6 mars, il serait important d'entendre un représentant du gouvernement qui n'est pas un fonctionnaire, bien que nous apprécierions aussi la présence de fonctionnaires. Nous pourrions amender la motion pour indiquer que si le ministre n'est pas disponible, ce soit le ministre d'État aux Finances qui vienne faire une présentation sur le Budget supplémentaire des dépenses (C).

**Le président:** Merci, monsieur Caron.

[Traduction]

D'autres interventions...?

Monsieur Saxton.

**M. Andrew Saxton:** Je tiens à faire remarquer que ce n'est pas la pratique habituelle. Ce n'a jamais été notre habitude, par le passé, de faire comparaître un ministre pour parler du Budget supplémentaire des dépenses (C).

Le ministre comparaitra devant notre comité pour parler de la Loi d'exécution du budget, et vous aurez alors la chance de lui poser vos questions, mais la pratique est de demander aux fonctionnaires de répondre aux questions sur le Budget supplémentaire des dépenses (C) et non aux ministres.

**Le président:** Merci, monsieur Saxton.

Monsieur Thibeault.

**M. Glenn Thibeault:** Je trouve cela intéressant, monsieur le président. Nous apprenons que le ministre des Finances n'est pas en mesure de comparaître devant le comité, puis on nous dit que ce n'est pas la coutume d'inviter l'autre ministre, alors que dans d'autres comités, nous recevons les ministres pour discuter des budgets supplémentaires des dépenses. Si l'un des ministres est disponible, je crois qu'il serait important qu'il vienne nous parler du Budget supplémentaire des dépenses (C).

Je me réjouis d'entendre le secrétaire parlementaire nous dire que le ministre des Finances sera ici pour discuter de la Loi d'exécution du budget, mais j'estime qu'il est tout aussi important qu'un ministre compareisse devant notre comité pour répondre à nos questions. C'est excellent. Les fonctionnaires du ministère sont également très importants et très utiles à la discussion, mais je crois qu'il serait important de recevoir le ministre d'État ici.

J'aimerais encourager mon honorable collègue d'en face à envisager de transmettre cette invitation au ministre d'État.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** Merci, monsieur Thibeault.

Monsieur Caron.

[Français]

**M. Guy Caron:** Pour compléter ce que M. Thibeault vient de mentionner, j'ajouterai que dans les autres comités où j'ai siégé, entre autres au Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie, lorsque le ministre de l'Industrie n'était pas en mesure d'assister à la séance — il a déjà comparu au sujet du budget des dépenses —, les ministres responsables d'autres fonctions au sein du ministère, comme par exemple les ministères régionaux de Développement économique Canada, venaient faire une présentation.

À défaut de recevoir le ministre principal, il était tout à fait normal de recevoir un ministre responsable d'un organisme qui relève du ministère pour faire une présentation au sujet des budgets supplémentaires.

**Le président:** Je vous remercie.

Monsieur Saxton, vous avez la parole.

[Traduction]

**M. Andrew Saxton:** Monsieur le président, je remercie mes collègues d'en face de trouver des raisons convaincantes pour expliquer ce qui se passe dans d'autres comités, mais ils savent bien que chaque comité a ses propres pratiques et ses propres traditions.

Notre comité n'a pas l'habitude de faire comparaître un ministre pour discuter du Budget supplémentaire des dépenses (C) ou du Budget principal des dépenses, d'ailleurs. Tel n'est pas la pratique de notre comité. Chaque comité a ses propres pratiques, et ce n'est tout simplement pas la nôtre.

**Le président:** Pouvons-nous mettre aux voix la motion? Il y a eu une suggestion à propos du ministre d'État, mais je crois qu'un vote sur la motion est suffisant. Ou bien voulez-vous également mettre aux voix l'amendement?

**M. Glenn Thibeault:** Je suis certain qu'un seul suffira.

**Le président:** Que tous ceux qui appuient la motion proposée par M. Thibeault l'indiquent.

(La motion est rejetée.)

**Le président:** Merci, chers collègues. Je tiens simplement à vous rappeler qu'il y a des votes à 17 h 45. Le timbre se fera entendre à 17 h 15.

Au fond de la salle, il y a des présentations, et je vous encourage tous à rester et peut-être... Je sais que des membres du personnel souhaitent assister aux présentations, mais à cause des votes, je demanderais à ce que les députés passent en premier.

La séance est levée.





Publié en conformité de l'autorité  
du Président de la Chambre des communes

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

---

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

Published under the authority of the Speaker of  
the House of Commons

---

### SPEAKER'S PERMISSION

---

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

---

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>