



La perspective des commerçants à l'égard du système de paiements canadien

Le 17 septembre 2010

Présenté par le Conseil canadien du commerce de détail





Sommaire

Les détaillants appuient les efforts du gouvernement du Canada visant à doter le marché des cartes de débit et de crédit au Canada de plus de clarté, de transparence et de choix pour les commerçants. Le Conseil canadien du commerce de détail (CCCD) salue cette occasion de présenter la perspective des commerçants à l'égard de l'industrie canadienne des paiements, car elle a un impact sur les commerces de détail d'aujourd'hui et de demain.

Même si les membres du CCCD sont toujours persuadés de la nécessité d'un encadrement réglementaire strict, ils voient par contre d'un bon œil la création par l'État d'un groupe de travail sur l'examen du système de paiements, qui, nous l'espérons, saura offrir un forum de discussion et une occasion de tendre à un consensus sur de possibles voies de politiques publiques. À la demande du groupe de travail, le CCCD s'est penché sur l'identification des enjeux à ce stade du processus, en réservant ses commentaires sur des solutions de perspectives possibles pour le stade de discussion.

Les enjeux clés pour les détaillants comprennent les choix pour le commerçant, la rentabilité, la fiabilité et la sûreté pour commerçants et consommateurs, une concurrence plus poussée et une plus grande transparence dans le marché des paiements.

Le CCCD considère comme essentiels à l'examen du système de paiements les objectifs suivants :

- Une constante focalisation sur le choix du commerçant dans le marché canadien des paiements. À ce titre, toute recommandation touchant les politiques publiques doit s'aligner sur, et compléter, le *Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit* ;
- La certitude des coûts et la clarté doivent être les principes directeurs du système canadien des paiements, de sorte que les commerçants puissent gérer les coûts liés aux transactions par cartes de débit et de crédit. Les coûts actuellement intégrés au système doivent s'aligner de façon assez fidèle sur les services offerts;
- Les politiques publiques inspirées par cet examen doivent être conçues non seulement pour le marché actuel, mais elles doivent aussi offrir un encadrement strict et durable qui pourra s'adapter aux rapides changements technologiques touchant les systèmes de paiements autour du monde;
- La création d'un nouveau forum doit s'effectuer pour explorer la gouvernance et identifier des règles et normes communes en vue de méthodes de paiement communes. Ce forum doit veiller à ce que l'information soit ouvertement partagée sur l'ensemble des parties prenantes touchées par les paiements et que les opinions des commerçants et des consommateurs soient dûment considérées dans toute décision qui aura un impact sur leurs intérêts.



Introduction

Le Conseil canadien du commerce de détail (CCCD) a été la voix du commerce de détail au Canada depuis 1963. Il est le porte-parole d'une industrie qui touche le quotidien des Canadiennes et Canadiens dans chaque coin du pays – en offrant des emplois et des perspectives de carrière, et en investissant dans les communautés qu'il sert. Avec près de 500 milliards de ventes annuelles, le secteur du commerce de détail représente le tiers du PIB canadien.

Le CCCD est une association à but non lucratif financée par l'industrie et représentant plus de 43 000 points de vente au détail de toutes formes d'un bout à l'autre du Canada, dont magasins à rayons, spécialisés, à prix réduits et indépendants, ainsi que commerçants en ligne.

Le CCCD est un ardent défenseur des droits du commerce de détail canadien et travaille avec toutes les formes d'autorités gouvernementales et de parties intéressées afin de favoriser la création d'emplois et de perspectives de carrière, de promouvoir et d'appuyer les investissements dans le commerce de détail d'un océan à l'autre, et d'améliorer les choix proposés au consommateur ainsi que la compétitivité de l'industrie.

Le CCCD offre également à ses membres une gamme complète de services et de programmes, qui couvrent notamment l'enseignement et la formation, l'analyse comparative et les pratiques exemplaires, le réseautage, la défense des droits et l'information sur l'industrie.

Au vu de l'importance des infrastructures de traitement des paiements aux yeux des membres de notre association, nous avons le plaisir de déposer notre mémoire pour l'examen du gouvernement du Canada du système canadien de paiements.

À la demande du groupe de travail sur l'examen du système de paiements, le CCCD s'est penché sur l'identification des enjeux à ce stade du processus, en gardant ses commentaires sur des solutions de perspectives possibles pour le stade de discussion.

Le système de paiements au Canada, tel qu'il en est pour d'autres pays, est dans une phase de changements rapides. Guidés par les nouvelles technologies, des innovations constantes et une population de consommateurs avertis, commerçants et autres parties prenantes doivent agir rapidement pour établir des normes pour la sécurité du consommateur, la facilité de l'utilisation et

de la fonctionnalité, et un environnement concurrentiel dans lequel les coûts s'alignent fidèlement sur les services offerts. Le groupe de travail a reconnu avec raison que son examen doit se tourner vers l'avenir et inspirer des politiques qui suivront le rythme de la progression vertigineuse de ce système.

En outre, l'examen du système de paiements doit témoigner des besoins d'une multitude de parties intéressées. Cela concerne particulièrement les commerçants, qui vont de ceux qui négocient des services clés en main pour tous les paiements au PDV, jusqu'à ceux qui élaborent et opèrent leurs propres systèmes et transigent directement sur des réseaux de paiement autonomes au Canada et ailleurs. De tous les intervenants du système, les commerçants sont les plus diversifiés, allant de la petite exploitation familiale jusqu'aux gros détaillants nationaux et internationaux, avec ce que cela signifie de différences à l'égard des besoins, du savoir et du raffinement financier, et d'emprise sur le marché.

Le choix et la concurrence dans le marché des paiements

Le CCCD accueille très favorablement le *Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit*, que présentait le printemps dernier Finances Canada. Nous félicitons le gouvernement du Canada qui a engagé le processus du *Code de conduite* et poursuivi avec la vision élargie de l'examen par ce groupe de travail du système de paiements.

Voir un code prévoir des mesures tant pour les cartes de débit que les cartes de crédit signifiait une étape importante, car ces deux domaines n'ont jamais fait l'objet d'un véritable examen, particulièrement à l'égard des liens étroits qui existent entre ces modes de paiement et leur impact sur les détaillants.

Le but déclaré du *Code* est de multiplier les choix qu'offre le marché des paiements au commerçant. Les mesures visant la divulgation complète des coûts liés à l'acceptation, l'accroissement de la souplesse tarifaire et la liberté de choisir quelles options accepter vont toutes exactement dans le sens du principe d'un plus vaste choix pour les commerçants.

Même si d'autres questions entourant le choix du commerçant restent encore à être étudiées, le CCCD est d'avis que ces mesures doivent servir de point de départ menant à un cadre réglementaire strict qui doit s'appliquer à la totalité du système de paiements canadien. Cet encadrement doit inclure des principes universellement applicables à l'ensemble du système de



Retail Council of Canada

paiements et offrir une souplesse caractérisée par une durabilité permettant l'adaptation aux technologies nouvelles et émergentes appliquées aux modes de paiement.

Le *Code* doit s'appliquer à **tous les participants** (p. ex., réseaux de cartes de crédit et de débit, émetteurs, acquéreurs de cartes et firmes de traitement des transactions) offrant des services au Canada. Les mesures du *Code* doivent s'appliquer à **tous les modes** de paiement identifiés aux marques respectives des réseaux de carte de paiement rendus disponibles à l'heure actuelle et à l'avenir, ainsi qu'aux consommateurs, entreprises et autorités gouvernementales canadiennes (p. ex., carte de crédit, cartes d'approvisionnement, cartes de débit, cartes prépayées, cartes-cadeaux, modes de paiement en ligne, paiements mobiles, paiements préautorisés, modes de paiement utilisant des technologies avec contact ou sans contact).

Comprenant bien que le gouvernement du Canada ait choisi de commencer par la conformité volontaire en créant le *Code*, le CCCD maintient cependant que la réalité des commerçants, non seulement au Canada, mais aussi à travers le monde, démontre que la conformité volontaire ne mène pas nécessairement à la multiplication des choix pour tous les intervenants du marché.

Nous sommes des détaillants préoccupés par les liens étroits existant entre le choix et la concurrence?

La capacité concurrentielle du secteur du commerce de détail du Canada est centrale à la compréhension des perspectives des commerçants de ce domaine à l'égard des paiements. Les marges dans le commerce de détail sont typiquement faibles par rapport à la plupart des autres secteurs d'activités commerciales. Selon les statistiques les plus récentes d'Industrie Canada (2007), la marge bénéficiaire avant impôt dans le secteur du commerce de détail était de 5,2 %ⁱ. Dans certains cas, les détaillants épiciers, par exemple, les marges bénéficiaires se situent à 2,4 %ⁱⁱ. Conséquemment, en songeant que les frais de carte de paiement peuvent dépasser de 2 % la valeur de la transaction, il est d'importance capitale pour les détaillants du commerce de détail d'être en mesure de contrôler le coût des intrants et également de prévoir dans une certaine mesure ce que ces coûts représenteront.

Avant l'arrivée des modes de paiement par carte, les coûts reliés au paiement étaient passablement limités : le temps consacré par le propriétaire ou les employés au traitement de l'argent comptant ou des chèques et les frais pour services financiers des institutions acceptant les dépôts bancaires, c'est presque tout. Les commerçants reconnaissent que l'arrivée du paiement par carte s'accompagnait d'un certain nombre d'avantages indéniables. Premièrement, cela

éliminait grandement le recours aux chèques personnels et les risques y étant associés, et réduisait les dangers liés à la sécurité du maniement de l'argent comptant. Deuxièmement, l'utilisation des cartes de paiement (tant de crédit que de débit) permettait aux clients de payer leurs achats sur le coup, là où peut-être ne portaient-ils pas les sommes d'argent comptant nécessaires. Troisièmement, l'utilisation des cartes de crédit permettait d'effectuer des ventes à certains consommateurs qui autrement n'auraient pas eu les moyens d'acheter.

Dans les premiers temps des cartes de crédit, les commerçants acceptaient tous les types de paiements par carte, à un point tel qu'aujourd'hui, cartes de crédit et cartes de débit sont grandement répandues. On pourrait affirmer sans se tromper que la majorité des commerçants comptent sur l'acceptation des cartes. Les clients tiennent désormais le fait pour acquis, peu d'entre eux étant prêts à renoncer à la commodité d'une carte, à se rendre à la banque pour chaque achat d'importance ou à courir le risque de transporter d'importantes sommes d'argent comptant. Le commerce de détail étant vivement concurrentiel, il serait difficile pour quiconque le souhaiterait de limiter l'acceptation des cartes.

Ajoutez à cela la domination du marché par Visa et MasterCard, qui possèdent respectivement 64 % et 30 %ⁱⁱⁱ du marché des cartes de crédit, et il devient clair que la plupart des commerçants n'ont guère d'autre choix que d'accepter les cartes émises par ces réseaux. Ce duopole dissipe tout espoir de voir s'installer une véritable concurrence tarifaire visant à obtenir la faveur des commerçants. Les règles de l'économie indiquent qu'avec le temps, la concurrence entre fournisseurs signifie habituellement pour l'acheteur une hausse de la valeur et une baisse du coût. Dans le monde des cartes de crédit, la concurrence ne vise qu'un seul groupe de « consommateurs », les institutions financières qui sont les émetteurs des cartes de marques et en réalité leurs partenaires d'affaires. Les entreprises de cartes rivalisent en cherchant à offrir des remises sans cesse plus élevées aux émetteurs. Le prix de cette « concurrence » est absorbé non pas par les réseaux, mais par les commerçants et l'ensemble des consommateurs qui achètent leurs produits et services.

Les règles de réseau telles que celle qui oblige d'accepter toutes les cartes (HACR) limitent davantage le choix en forçant les commerçants à accepter toutes les cartes d'un émetteur à l'intérieur de chaque réseau. Les cartes d'un émetteur peuvent se situer n'importe où entre les cartes « sans chichis » et les cartes-primés prestige. Même si les commerçants n'ont rien à gagner du fait que le consommateur obtient des primes, les commerçants doivent défrayer des coûts qui varient selon le type de carte utilisé.



Retail Council of Canada

Il existe une réelle tension entre l'assurance faite au détenteur d'une carte que toutes les cartes du réseau sont acceptées chez les commerçants participants et la liberté du marchand envers le contrôle des coûts des intrants. L'argument des réseaux voulant que les détaillants aient le choix, soit tout refuser, soit tout accepter, n'offre pas une option réaliste, étant donné le degré de dépendance tant par les commerçants que les consommateurs envers les cartes de crédit.

Tant que les commerçants de détail n'auront pratiquement d'autre choix que celui d'accepter les cartes de paiement, vers quelles autres options pourront-ils se tourner qui leur permettraient de contrôler les coûts liés aux paiements? La différenciation de prix selon les coûts de paiement réels est une façon, mais il n'est pas permis aux commerçants de réclamer des frais supplémentaires en invoquant le coût du mode de paiement. Quoique le *Code de conduite* permette au commerçant d'offrir une remise pour des modes de paiement moins chers, cette possibilité comporte des limites pratiques.

Premièrement, les commerçants se verraient obligés de solder le *prix à la tablette*, soit par valeur fixe soit par pourcentage. Les détaillants se verraient ainsi fixer ce prix à la tablette selon une évaluation de la combinaison des modes de paiement qui seraient utilisés, qui peuvent varier de façon considérable selon l'emplacement, en raison des campagnes de commercialisation des émetteurs, des niveaux dominants de récompense, et cetera. La variation des frais et des types de cartes signifie qu'il serait difficile d'établir une remise de base, d'autant plus que la carte de paiement pourrait entraîner d'autres frais selon son utilisation, par exemple, lors de transactions *carte en main* versus *carte non en main*.

Deuxièmement, le *Code* ne donne pas la possibilité au commerçant d'offrir des remises selon les différents produits de crédit d'un réseau donné, même là où les coûts liés à l'acceptation pourraient grandement varier.

L'effet dans la pratique est que les frais de paiement réclamés aux commerçants ont beaucoup plus de chances d'être incorporés globalement aux prix que d'être sensibles au niveau du prix de vente à la pièce payé par l'utilisateur. Le résultat est que les primes versées à une minorité de clients sont payées par l'ensemble de la base clientèle.

Une étude récente de la Federal Reserve Bank of Boston portant sur le marché des États-Unis donne une idée de l'ampleur de ce subside croisé, qui voit chaque ménage utilisateur de carte de crédit recevoir chaque année 1133 \$ de la part des utilisateurs d'argent comptant.^{iv}. Une découverte encore plus troublante est que les ménages à faibles revenus, qui possèdent moins de



Retail Council of Canada

cartes et dépensent moins par carte, subventionnent ceux qui ont plus de revenus, lesquels sont les plus gros utilisateurs de cartes-primées.

Certitude, clarté et valeur à l'égard des frais d'acceptation de carte

Comme mentionné précédemment, les commerçants reconnaissent les nombreux avantages qu'offrent les cartes de paiement. Ils se préoccupent cependant des nombreuses tendances du marché qui rendent encore plus difficile la prévision de leurs coûts liés aux paiements, accompagnées par la réduction correspondante dans leur aptitude à contrôler ces coûts.

La première de ces préoccupations est la dissémination des cartes-primées, qui comprend la prolifération des cartes à frais plus élevés dites *prestige* et, maintenant, *superprestige*, qui comportent toutes des frais plus élevés que les cartes de crédit ordinaires. Les incitatifs offerts aux détenteurs de ces cartes-primées tendent également à détourner la clientèle de l'usage de modes de paiement actuellement moins onéreux, comme le débit.

Les réseaux maintiennent que le détenteur d'une carte prestige dépense davantage que le détenteur d'une carte non prestige. Les commerçants remarqueront que cela n'est que fonction du niveau de revenu du détenteur et qu'il n'y a aucune preuve démontrant que l'utilisation de ces cartes-primées entraîne une quelconque augmentation des ventes.

Une autre préoccupation majeure est le manque d'une relation clairement définie entre les coûts de traitement et les frais réclamés aux commerçants utilisant des produits de paiement par crédit. Les relevés des commerçants listent une série de frais qui sont suivis d'autres majorations, particulièrement au niveau du traitement, avec très peu de traces d'un rapport quelconque avec le coût de traitement effectif. Les commerçants y voient non seulement un obstacle à la transparence, mais également un signe qu'il y a peu de concurrence visant à séduire la clientèle marchande au sein des réseaux ou des acquéreurs. En clair, la tarification de ces frais semble s'établir au gré de ce que le marché peut encaisser. Dans un marché fonctionnant sainement, cela serait acceptable, mais non dans un marché qui ne fonctionne pas sainement.

D'autres pays ont commencé à se pencher sur le déséquilibre quant à l'emprise sur le marché entre, d'un côté, les réseaux et les émetteurs, et de l'autre, les commerçants. Les détaillants ont depuis longtemps remarqué les règles australiennes qui imposent un rapport direct avec le coût du traitement des transactions, et regardent avec grand intérêt la modification proposée par le sénateur américain Durbin et récemment intégrée dans la législation de la Dodd-Frank Wall Street



Retail Council of Canada

Reform Act. Cette législation oblige la Réserve fédérale des É.-U. à prévoir des règles qui veillent à ce que les frais d'interchange par débit soit raisonnables et proportionnels aux coûts qu'engendrent les traitements. Quoique l'amendement Durbin vise les frais débridés liés aux cartes de débit de ces dernières années, le principe s'applique de la même façon aux frais des cartes de crédit, et il y a des initiatives législatives en ce sens aux É.-U. directement orientées sur les problèmes de structure tarifaire des cartes de crédit.

Il peut sembler paradoxal que les commerçants, qui œuvrent eux-mêmes dans un environnement abondamment concurrentiel, se portent en défenseurs de politiques visant à légiférer en vue de remèdes aux hausses des frais d'acceptation de carte. Les commerçants préféreraient un marché qui fonctionne sainement, qui verrait la concurrence aligner les frais sur les coûts de traitement. Ici, par contre, nous voyons un duopole de réseaux, une dépendance inextricable de la part des commerçants et des contraintes contractuellement appuyées à l'égard du choix offert au commerçant, dont seulement quelques-unes ont été allégées par le *Code*. Dans ce contexte, les détaillants continuent de penser que les frais d'acceptation de carte devraient s'aligner sur les coûts et que c'est par des politiques publiques qu'il faut aborder la question.

Les préoccupations décrites plus haut sont grandement tributaires des produits de paiement par crédit. Dans l'ensemble, les commerçants sont satisfaits du système canadien actuel de paiement par carte débit, ayant été d'ardents défenseurs d'Interac dès sa création. Ils voient le débit comme un véritable substitut à l'argent comptant, qui permet la réconciliation en temps réel des comptes bancaires des clients, l'irrévocabilité des transactions et la diminution des risques de fraude, grâce à une sûreté fondée sur le NIP. Il n'y a aucun doute que le système canadien obtient la faveur et la confiance des deux types d'utilisateurs. L'utilisation répandue du débit (le Canada affiche le second taux le plus élevé au monde d'utilisation du débit, derrière la Suède) confirme que ce mode de paiement est très populaire auprès des consommateurs, qui le voient comme très fiable. Ce système jouit également de la confiance et de la préférence des commerçants. En 2006, la Banque du Canada effectuait un sondage national auprès des commerçants à propos de leurs transactions au point de vente.

Les cartes de débit sont acceptées chez 93 % des commerçants et représentent le mode de paiement préféré de 53 % des commerçants, suivi par l'argent comptant, à 39 %. Seulement cinq pour cent préféraient les cartes de crédit.



Retail Council of Canada

Les commerçants ont exprimé des craintes lors de tentatives d'introduction dans le marché du débit canadien d'un modèle d'Interac à but lucratif de la part des réseaux de cartes de crédit. Quatre raisons principales suscitaient ces craintes.

Premièrement, les commerçants ont besoin d'un moyen économique de paiement par carte par lequel ils peuvent traiter un fort nombre de transactions, particulièrement celles dont la valeur est inférieure à celle que l'on attribue habituellement aux transactions par carte de crédit.

Deuxièmement, la nature de la transaction par débit diffère fondamentalement de celle de la transaction par crédit. Aucune somme à prêter, aucun risque lié au crédit à évaluer ni aucune modalité à prévoir pour mauvaises créances. En réalité, la transaction par débit est une version plus pratique du client allant à la banque et y retirant de l'argent pour le rapporter au point de vente. Les commerçants ne pouvaient associer une valeur ajoutée à cet ajout des deux réseaux, ni même une augmentation des ventes, et donc ne voyaient rien qui puisse justifier des frais de traitement plus élevés ou l'introduction de frais *ad valorem* dans le marché du débit.

Troisièmement, les commerçants ont adopté le débit avec enthousiasme dès le début, ce qui mena à l'un des plus forts taux au monde d'utilisation de cartes de débit. Toutefois, cela s'effectuait de concert avec l'État et les émetteurs, en établissant clairement que celui-ci serait un système à but non lucratif qui n'engage que le coût effectif de la transaction plus les fonds nécessaires à l'élaboration et la maintenance du système. Ayant globalement accueilli le système au point d'entraîner une lourde dépendance de la part tant du commerçant que du consommateur, on comprendra que les détaillants résistent à tout mouvement vers un modèle débridé à but lucratif.

Quatrièmement, les commerçants ont été témoins des expériences des autres pays à l'égard des voies de débit proposées par les réseaux de cartes de crédit. Des frais normaux par transaction sur débit de 6 cents au Canada se comparent à des frais d'interchange allant jusqu'à 1,60 % du prix d'achat plus 15 cents, aux États-Unis.^v L'expérience étasunienne éclaire quant à ce qui peut menacer le débit dans un marché non concurrentiel, qui verrait un duopole de réseaux ne profitant qu'aux affaires des émetteurs, plutôt qu'à celles des commerçants.

Quoique dans l'ensemble les commerçants voient d'un bon œil le système de paiement par débit, ils demeurent préoccupés par certaines tendances. Avant la publication du *Code de conduite* provisoire, les commerçants étaient engagés dans un débat animé sur les politiques à l'égard de l'entrée des réseaux de carte dans le marché du débit. Le point le plus préoccupant était que les acquéreurs établiraient un routage prioritaire en conséquence des offres de débit du réseau et au



Retail Council of Canada

détriment d'Interac. Cela entraînerait ensuite des hausses des frais pour les commerçants et pousserait possiblement Interac hors du marché.

Le *Code* abordait cette préoccupation immédiate en exigeant qu'une seule application de chaque type de transaction puisse exister pour une carte de débit, en réservant l'avantage de titulaire des transactions de débit nationales à Interac. Les détaillants ont salué cette décision du gouvernement du Canada, mais reconnaissaient qu'elle pourrait ne signifier qu'un simple sursis.

Dans le marché à deux pôles du paiement par débit, les émetteurs exigent l'acceptation et du consommateur et du commerçant. Jusqu'à maintenant, aucun émetteur n'est prêt à exclure Interac de ses cartes au profit de l'un des deux réseaux. Cela s'explique peut-être par l'absence de l'acceptation des commerçants. Toutefois, au vu de la part du marché de certaines parmi les plus grandes banques canadiennes, il est difficile d'imaginer que des commerçants puissent refuser les cartes de débit de plus de 20 % ou 30 % des consommateurs, voyant l'une des cinq plus grandes banques abandonner Interac.

Certaines craintes sont également exprimées quant à l'impact des changements technologiques sur la viabilité du système actuel de paiement par carte de débit au Canada. Même si le paiement par débit puce-NIP est la norme actuelle, de nouvelles technologies pointent à l'horizon, dont le paiement sans contact et le paiement mobile, que les consommateurs pourraient adopter en raison de leur commodité accrue. Les commerçants saluent l'innovation technologique, mais expriment également des craintes face à une désuétude éventuelle du puce-NIP qui compromettrait la forme actuelle peu dispendieuse du paiement par débit. Les mesures que propose le *Code* ne semblent pas tenir compte de ces changements. Quoique l'on imagine facilement un porte-monnaie logeant plusieurs cartes, chacune d'elles offrant une application concurrente, on voit moins le consommateur transporter un dispositif mobile. La conséquence logique, en absence d'un ensemble de règles appropriées, est que les commerçants seront ramenés à la problématique du routage prioritaire ou qu'un nouveau réseau supplante celui qui aurait acquis avec le temps la confiance des commerçants.

Réceptivité aux changements technologiques

Les commerçants ne s'opposent pas à l'innovation en matière de paiement par carte; l'innovation étant dans l'ensemble une bonne chose. La question qui se pose, toutefois, est qui doit en assumer le coût? Ce devrait-il être l'*utilisateur-payeur*, ou les coûts doivent-ils être diffusés sur l'ensemble de la base clientèle ou absorbés en partie par le commerçant? Le principe sur lequel repose le *Code*



Retail Council of Canada

est d'assurer que les commerçants bénéficient réellement d'un choix et d'une souplesse dans ces sortes de décisions au sein du marché actuel et qu'ils obtiennent une information complète sur laquelle appuyer leurs choix. Ce groupe de travail doit garder ce principe à l'esprit dans son évaluation des technologies émergentes et des tendances en matière de paiement.

La première question des commerçants sera quelle sorte d'avancement technologique nous propose-t-on et quelle est la part qui nous est nécessaire? Dans l'optique du commerçant, tout ce qui peut réduire les coûts ou attirer plus de clients ou augmenter le volume des ventes est une technologie attrayante, d'où la popularité grandissante de l'achat en ligne et la commodité du paiement sur écran tactile portable, par exemple. Mais ces technologies dans leur grandissante omniprésence s'accompagnent-elles d'un gain à long terme au niveau de l'achalandage ou du volume? Dans la négative, le commerçant voudra évaluer les avantages d'un accroissement des ventes dans un futur immédiat par rapport aux coûts à long terme de l'adoption de technologies qui s'avèrent être habituellement plus onéreuses.

Il n'est pas encore facile de voir comment les technologies mobiles ou sans contact pourront accroître les volumes ou les marges des ventes au-delà de ce que permet actuellement le puce-NIP. Quoiqu'il y ait une part de commodité pour la clientèle qui est non négligeable et, pour les formats commerciaux qui appuient leur PDV sur la souplesse ponctuelle, absolument nécessaire, il n'est pas évident que gravir l'échelle technologique correspondra à une augmentation de l'achalandage et des ventes. L'hypothèse que la demande doit mener à l'acceptation par le commerçant et, conséquemment, à une augmentation des frais pour les nouvelles technologies de mode de paiement, n'offre aucune preuve que l'achalandage et les ventes augmenteront. La question la plus importante pour les commerçants relativement à l'adoption d'une nouvelle technologie de paiement est le coût, ainsi que la rentabilité de cette technologie versus des données mesurables, telles que celles d'une hausse de l'achalandage et des ventes.

Les commerçants du Canada prendront leurs propres décisions d'affaires à l'égard du choix des nouvelles technologies à adopter, selon la catégorie, le format, la base clientèle et la gamme de produits. Le monde de la nouvelle technologie de paiement, cependant, n'offre toujours pas de structures ni mécanismes de surveillance qui permettent aux commerçants de voir non seulement si ces nouveaux modes de paiement offrent une plus grande valeur, mais s'ils sont régis par des normes réciproquement convenues à l'égard de mesures appropriées à la protection du consommateur et à l'adoption rentable par les entreprises.

Participation à l'élaboration de normes et de règles

Lorsque le débit fut introduit au Canada, un encadrement rigoureux et efficace était créé qui mettait de l'avant des principes élaborés par toutes les parties prenantes concernées par ce nouveau produit de paiement. Ces principes touchent des aspects tels que l'authentification des transactions, le dialogue avec le détenteur de carte au point de vente, la confidentialité des données de transaction, la transparence des contrats de service et les responsabilités et obligations de tous les participants du système.

Ces principes étaient jugés importants au moment de l'entrée du débit au Canada et continuent d'être appropriés à la situation actuelle. Les paiements courants doivent avoir des normes courantes – des normes de fonctionnement minimales pour assurer que les services offerts aux consommateurs sont cohérents et que les mesures de protection des comptes du consommateur sont non moins cohérentes et transparentes. Ce dernier aspect s'accompagne d'un corollaire essentiel voulant qu'il doive exister un forum où ces normes et exigences puissent être étudiées et explorées par toutes les parties intéressées.

Lorsque le débit fut introduit dans ce pays, le gouvernement du Canada s'engageait directement dans la formulation et la promotion d'un encadrement de règles appropriées à l'intention des joueurs de l'industrie. Nombre d'instruments de réglementation touchant les politiques publiques et les structures administratives à l'égard du système canadien de paiements ont été conçus par le gouvernement du Canada par le biais de diverses agences, surtout par le ministère des Finances, en raison d'une volonté d'assurer que toutes les parties intéressées participent dans le partage des responsabilités quant à la sécurité et la sûreté de l'exploitation du système de débit. Autorités fédérales, institutions financières, représentants des consommateurs et représentants des commerçants ont travaillé de concert à l'intérieur de ce cadre à l'élaboration d'un système bien implanté qui protège les consommateurs et assure un partage équitable et transparent des responsabilités et des obligations. Des occasions étaient offertes d'étudier toutes les facettes du système et de veiller à ce que tous les besoins soient satisfaits et que les renseignements sur les enjeux communs soient accessibles.

Les commerçants furent invités à participer à titre de membres en bonne et due forme des comités sur l'exploitation, sur la gestion des risques et sur la mise en œuvre. L'importance d'assurer la participation des commerçants dans la planification, l'élaboration et la mise en œuvre des systèmes de paiement est reconnue dans la *Loi canadienne sur les paiements*. À titre d'exemple, cette loi



Retail Council of Canada

détermine la structure, le rôle et les membres du Comité consultatif des intervenants (CCI) de l'Association canadienne des paiements, et le Règlement administratif de l'ACP prévoit l'inclusion d'au moins *un représentant du secteur du commerce de détail*.

Le Comité consultatif des intervenants, qui regroupe une panoplie d'utilisateurs du système de paiements, dont des représentants des consommateurs, des détaillants, des grandes sociétés et des gouvernements, ainsi que des fournisseurs de services de paiement, est le lieu d'un important, quoique quelque peu lacunaire, forum d'échange d'informations sur les enjeux touchant les paiements. Le CCI se représente auprès d'autres comités de l'ACP et, à ce titre, offre la perspective des groupes d'utilisateurs pour l'élaboration de règles, de normes et de politiques visant les systèmes de paiement.

Les commerçants sont généralement exclus de l'industrie du paiement qui invoque la technologie brevetée et les règles édictées par les entreprises de cartes, qui travaillent de plus près avec les émetteurs et les acquéreurs sur les exigences de la sûreté et de la technologie. Ceci est un épineux problème qui a de graves conséquences pour les commerçants désireux d'en savoir plus sur les nouvelles facettes et tendances à l'égard de la sûreté et des changements technologiques, afin d'ultimement cerner tous les impacts sur le prix de revient de l'entreprise.

Il importe que les commerçants jouent un rôle significatif et direct dans l'élaboration de règles et de normes communes à tous les systèmes de paiement par carte de débit ou de crédit. Cela devient de plus en plus important à mesure qu'émergent de nouvelles technologies de paiement et que se multiplient les exigences d'obstacle aux fraudes. Par-dessus tout, les commerçants tiennent à la fiabilité et la sûreté du système, pour eux, mais particulièrement pour leurs clients. L'escalade des exigences des technologies visant la sûreté, avec les besoins correspondants d'investissements coûteux dans le renouvellement des programmes, du personnel, du matériel et des logiciels, entraîne avec elle des conséquences imprévisibles pour les commerçants. Par exemple, le récent débat sur le routage prioritaire des transactions de débit par de nouveaux concurrents faisait suite aux demandes des commerçants désireux de voir croître la concurrence dans le marché du débit. Ce débat, cependant, dévoilait que des données de routage sont technologiquement incorporées dans les puces maintenant exigées par les entreprises de cartes, soi-disant pour des raisons d'accroissement de la sûreté. Ainsi, la puce-NIP ne cherchait pas qu'à faire obstacle au fraudeur, puisque cette combinaison avait également de conséquences pour les commerçants qui ne leur étaient pas totalement expliquées, et ne le seraient toujours pas, n'eut été la demande des Finances exprimée dans le *Code de conduite* voulant que ces détails soient clarifiés. Ces



Retail Council of Canada

conséquences auraient signifié des implications cruciales au niveau du contrôle des coûts, un enjeu clé du secteur du commerce de détail.

L'expérience de commerçants dans d'autres pays et leurs tentatives d'aborder ce problème ont permis de tirer de précieuses connaissances et des renseignements pratiques utiles. Par exemple, les commerçants ont appris beaucoup sur les nombreux émetteurs qui tentent de recourir à des tableaux de NIE et d'autres mesures afin d'*orienter* les consommateurs vers d'autres modes de paiement au PDV. Nos craintes se situent au niveau de l'exécution. Il est important de noter que les entreprises de cartes et les banques n'ont pas émis des cartes MasterCard Maestro et Visa Débit distinctes. Elles ont plutôt ajouté des réseaux aux cartes de débit à puce qu'elles réémettaient. Les données techniques EMV, par exemple, provenant de Visa et MasterCard, indiquaient que si plus d'une application (par exemple, Visa et Interac) est prise en charge et par la CCI et par le terminal au PDV, le terminal *présente un choix d'options de débit* au détenteur de carte.

En combinaison avec des options possibles de routage implantées dans la puce de la carte émise par une banque, les implications technologiques visent à limiter le choix offert au terminal du commerçant. De plus, les banques n'ont transmis aux consommateurs aucune information ni explication supplémentaire concernant la fonctionnalité de leurs nouvelles cartes de débit. Tandis que le *Code de conduite* proposé offre aux commerçants le choix de décider des types de paiement qu'ils accepteront et n'accepteront pas, les données de la technologie de Visa et MasterCard *assument* que les commerçants incluront ce choix à leur PDV. Les banques avaient ajouté la fonctionnalité Visa Débit et MasterCard Maestro à leurs cartes à puce, sans toutefois expliquer cette nouvelle fonctionnalité aux consommateurs. Les problématiques technologiques telles que celles-ci doivent être abordées afin d'offrir le choix au commerçant à l'égard des cartes cobadgées, si elles sont introduites au Canada dans le futur.

Comme autre exemple, de septembre 2009 jusqu'à la fin juin 2010, à mesure que des centaines de chaînes de grande, moyenne ou petite taille implantaient des terminaux pour carte à puce dans des milliers de magasins de part et d'autre du Canada, presque une douzaine de commerçants connurent de graves défaillances de clavier de terminal, avec de forts taux de défaillance. Nous croyons comprendre que la plupart de ces défaillances du clavier nip étaient probablement liées à des décharges électrostatiques. Ce problème préoccupait avec raison tellement les commerçants qu'ils se sont mis à contacter le CCCD pour voir si ce problème était généralisé et demander quelle sorte d'assistance on pouvait leur offrir. Tandis qu'un certain nombre de firmes de traitement régissaient rapidement, nombre de grandes sociétés au Canada n'avaient aucun recours lorsque la



Retail Council of Canada

résolution de ce problème prenait des jours, sinon des semaines, à s'effectuer dans leurs magasins, parce que les différents fournisseurs du système de paiements (émetteurs, entreprises de cartes et firme de traitement) s'accusaient réciproquement, n'offrant au commerçant ni recours ni explication. Quiconque connaît le travail avec le client, et l'exigence d'offrir un traitement harmonieux au PDV dans le monde concurrentiel du commerce de détail, comprendra que ce problème fut dévastateur pour plusieurs commerçants. Au Canada, aucun forum quel qu'il soit n'aurait pu permettre de soulever cette problématique. Du point de vue du commerçant, l'arrivée du paiement mobile pourrait entraîner les mêmes problèmes et créer les mêmes risques, en faisant peu pour augmenter les ventes ou l'achalandage.

Le marché des paiements est dominé par un certain nombre de gros joueurs qui contrôlent une technologie brevetée qu'utilisent tous les commerçants et qui s'accompagne d'exigences de conformité issues d'une myriade de règles. Chacun tire profit d'une sûreté accrue qui assure que les commerçants reçoivent leur argent et qui protège les renseignements financiers personnels de leurs clients. Pourtant, le secteur du commerce de détail commence à comprendre que l'escalade des exigences visant une sûreté accrue pourrait également véhiculer les impératifs de modèle commercial des entreprises de cartes en particulier, qui ont cependant un impact sur chacun des trois acteurs de l'industrie du paiement qui rivalisent entre eux, plutôt que de rivaliser pour obtenir la faveur du commerçant. Ces exigences sont présentées comme essentielles et imposées par tous les acteurs du système de paiements, même si elles sont aussi tributaires d'une technologie brevetée qui ne permet pas au secteur du commerce de détail d'avoir son mot à dire dans l'établissement de normes et de règles, et qui ne prévoit aucun dialogue ouvert sur les véritables coûts et exigences.

Il n'existe aucun forum libre non brevetable où soulever cette problématique et mettre fin à ce renvoi de la balle du commerçant entre acquéreurs, émetteurs et entreprises de cartes. Tous ceux qui sont touchés par les nouvelles technologies ont besoin d'un forum ouvert pour la prise de décision à l'égard des règles, non seulement pour étudier les enjeux communs de la problématique globale liée au paiement, mais aussi pour engager un dialogue sur des normes communes qui pourraient fixer, par exemple, des exigences en matière de sûreté et de technologie pour l'ensemble de cette forme de paiement. Ce dialogue révélerait également pourquoi des règles précises s'appliquent toujours à certains types de paiements, même si l'on prétend que les nouvelles normes en matière de sûreté réduisent les risques, etc., et relie ainsi entre eux des aspects auparavant étrangers aux prises de décision établissant les règles des réseaux de traitement, d'émission ou de paiement visant la clarté, la cohérence et l'aspect pratique. Cela préviendrait les difficultés lorsque l'on tente de déterminer qui est responsable, et pour quel



Retail Council of Canada

aspect donné, d'une conformité qui pourrait justifier une escalade des frais ou un besoin d'investissement dans les nouvelles technologies.

Les commerçants doivent bénéficier d'une structure formelle leur permettant de participer à l'établissement de normes, règles et politiques qui s'appliqueront aux technologies de paiement existantes et nouvelles. Les processus de paiement sont indispensables au service à la clientèle, à l'efficacité et aux entrées et sorties de fonds du commerçant. La cohérence des règles et politiques applicables aux paiements par carte de débit ou de crédit doit caractériser tous les services afin que commerçants et consommateurs puissent comprendre les obligations et les risques. Le CCCD est en définitive d'avis que les entreprises de cartes, en particulier, en plus de tous les intervenants de l'industrie de paiement qui œuvrent au Canada, doivent être redevables à une structure de surveillance basée au Canada.

Les détaillants appuient les efforts du gouvernement du Canada visant à doter le marché canadien des cartes de débit et de crédit de plus de concurrence, de clarté, de transparence et de choix offerts au commerçant. Les membres du CCCD continuent de croire en la nécessité au Canada d'un encadrement réglementaire strict des marchés du débit et du crédit, cependant qu'ils sont encouragés par la décision de créer un groupe de travail pour l'étude du système canadien de paiements et reconnaissants de l'occasion qui leur est offerte d'exprimer leurs opinions.

ⁱ <http://www.ic.gc.ca/cis-sic/cis-sic.nsf/IDF/cis-sic44-45rdpe.html>

ⁱⁱ <http://www.ic.gc.ca/cis-sic/cis-sic.nsf/IDF/cis-sic4451rdpf.html>

ⁱⁱⁱ Euromonitor International, « Credit Cards – Canada » *Euromonitor International: Country Sector Briefing*, mai 2008, p 2.

^{iv} <http://www.bos.frb.org/economic/ppdp/2010/ppdp1003.pdf>

^v http://usa.visa.com/download/merchants/Interchange_Rate_Sheets.pdf