



Par courriel

Montréal, le 15 septembre 2010

Groupe de travail sur l'examen du système de paiements
140, rue O'Connor
Ottawa (Ontario) K1A 0G5

Objet : Commentaires sur les enjeux du système canadien de paiements électroniques

Membres du Groupe de travail,

À la suite de la constitution en juin dernier du Groupe de travail sur l'examen du système de paiements par le ministre des Finances du Canada, l'honorable James M. Flaherty, la *Coalition québécoise contre la hausse des frais de transaction par carte de crédit et de débit* tient à faire part de ses commentaires sur les enjeux du système canadien de paiements électroniques au cours des dix prochaines années.

La *Coalition québécoise contre la hausse des frais de transaction par carte de crédit et de débit* est un regroupement de 12 associations représentant plus de 35 000 commerçants de toutes les régions du Québec et de divers secteurs d'activité. Elle a comme principal objectif de solliciter un encadrement de divers aspects du système de paiements électroniques, notamment la tarification et les pratiques commerciales. Notre regroupement s'est formé à la suite d'une constatation commune par nos membres d'une dérive commerciale de plus en plus flagrante des réseaux de paiements électroniques. Cette dérive, principalement au niveau de la tarification abusive, des pratiques commerciales douteuses et du refus de l'écoute de nos légitimes revendications, nous a poussés à agir communément afin de tenter de corriger la situation.

Bien que le gouvernement fédéral ait reconnu les problèmes et ait tenté de les résoudre à l'aide du Code de conduite volontaire proposé à l'intention de l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit, nous sommes d'avis qu'il a évité certains aspects fondamentaux et qu'il a

utilisé un support qui nous semble encore inadéquat. Bien que ce Code reçoive notre appui et que l'on souhaite son respect, un des problèmes majeurs reste que ce code soit à adhésion volontaire et qu'il n'y ait pas de mécanismes coercitifs ou de caractère obligatoire.

Bien qu'une récapitulation complète des demandes de la Coalition depuis sa formation soit fastidieuse, nous tenons quand même à faire part de nos revendications historiques dans ce dossier par rapport à certaines valeurs fondamentales que nous désirons que le système de paiement électronique canadien véhicule.

Transparence, clarté et souplesse

La question de la transparence et de la clarté est au cœur des inquiétudes des commerçants. Au fil des ans, nous avons pu constater une diminution marquée du niveau de transparence de la part de certains acquéreurs et grands réseaux de transactions électroniques.

En premier lieu, la Coalition s'est dite en accord avec les recommandations du gouvernement dans le Code de conduite quant à la nécessité d'assurer un minimum de transparence entre les commerçants, les acquéreurs et les réseaux de transactions électroniques. Comme indiqué plus tôt, nos inquiétudes portent davantage sur la forme du contenant que sur le contenu. Nous sommes d'avis que certains types de spécifications telles que les normes de facturation, stipulées au point un du Code, devraient faire l'objet d'une règle obligatoire sous la surveillance d'un organisme fédéral ayant des pouvoirs coercitifs en la matière.

De plus, bien que le gouvernement ait effleuré la question de la transparence et de la clarté, il n'en demeure pas moins qu'elle reste encore présente et non résolue.

Le principe que nous défendons est bien simple. Un commerçant devrait être en mesure de savoir combien il lui en coûte d'accepter une carte avant d'effectuer cette transaction. Pour le moment, les acquéreurs utilisent divers moyens « marketing » à différentes étapes qui rendent la tarification tout simplement incompréhensible pour les commerçants. On ne parle pas ici que de la facturation. On parle également de l'approche marketing pour les nouveaux clients.

C'est pourquoi nous préconisons l'utilisation d'un taux unique, englobant l'ensemble des frais d'utilisation de chacune des cartes. Cette pratique permettrait, encore une fois, de favoriser la transparence afin qu'un commerçant comprenne bien ce que lui coûte l'acceptation d'une carte et, du même coup, être capable de comparer les différentes offres de service mises à sa disposition. Cela permettrait également d'éviter des pratiques « marketing » d'étalement des coûts, en séparant le taux d'interchange du taux d'utilisation de l'acquéreur, une pratique constatée chez certains acquéreurs depuis peu. C'est donc dire qu'avec cette méthode unifiée, il n'y aurait plus de frais additionnels à l'utilisation des services des paiements électroniques autres que les frais fixes, indépendants de l'utilisation, tels que la location du terminal.

Bien que nous désirions voir un taux unifié pour l'utilisation des coûts sur la facture détaillée, nous réclamons également que l'acquéreur déclare la partie du taux qu'il ajoute au taux d'interchange du réseau sur la facture. De plus, étant donné que cet ajout doit témoigner des frais d'exploitation et d'une marge bénéficiaire normalisée d'une opération à l'autre, nous réclamons que l'acquéreur ne soit en mesure d'ajouter qu'un seul et même tarif par type de service.

En effet, nous considérons que la surcharge de l'acquéreur sur le taux d'interchange devrait être la même pour tous ses produits. Cette pratique, en plus de faire connaître le taux d'interchange facturé par le réseau, permettra aux commerçants de connaître la partie ajoutée par son acquéreur. En fin de compte, cet acte de transparence permettra aux commerçants de réellement comparer les acquéreurs par rapport à leur taux d'utilisation et de comprendre davantage sa facturation.

Bien que les réseaux de crédit aient pris la bonne habitude de justifier leurs hausses de tarifications, nous considérons que cette pratique devrait être incluse dans une future réglementation. C'est donc dire que pour chaque augmentation des taux d'interchange, les réseaux devront rendre disponible sur leur site Web et sous la forme d'un bulletin électronique un communiqué justifiant la série de hausses. En plus d'aviser les commerçants, nous considérons qu'un organisme fédéral devrait être explicitement informé de cette justification.

Recommandation 1 : Il faudrait exiger plus de transparence et de souplesse

Nous estimons que davantage de transparence devrait être exigée, à la fois dans l'identification des cartes qui comportent des frais plus élevés et dans les relevés fournis aux marchands en lien avec les transactions effectuées dans leur établissement. Ces informations sont essentielles aux commerçants pour assurer une saine gestion de leurs coûts et du système de paiements en général.

Nous croyons aussi que de la souplesse devrait être introduite dans les contrats actuellement imposés par Visa et MasterCard, notamment en éliminant les clauses leur interdisant de refuser un type de carte ou de suggérer à leurs clients un mode de paiement moins dispendieux (carte de crédit à taux moins élevé, carte de débit ou comptant). Ainsi, nous introduirions une notion de concurrence entre les modes de paiement et entre les types de cartes, ce qui est actuellement à peu près inexistant, compte tenu de la rigidité des contrats.

Finalement, la multiplication des taux en fonction des types de cartes et de transactions est devenue complexe. Elle est à la base des problèmes de transparence précédemment invoqués. Nous estimons donc que le système devrait privilégier une réduction significative du nombre de taux.

Efficiencia des practicas comerciales

Les commerçants canadiens sont très bien placés pour comprendre que tout produit ou service a une valeur et qu'ils sont, en règle générale, prêts à payer pour des services efficaces. Ils veulent néanmoins, tout comme les consommateurs, en avoir pour leur argent. Ils paient actuellement le gros prix d'une promotion effrénée des émetteurs de cartes de crédit, qui tentent de s'arracher des utilisateurs à grand renfort de promotion tous azimuts et de récompenses.

Qu'est en fait un programme de récompenses de carte de crédit? Ce n'est pas de l'innovation telle que promue par les émetteurs et compagnies de crédit, ce n'est qu'une formule de promotion d'un mode de paiement, qui en plus d'avoir l'inconvénient de ne pas transposer les coûts réels de ce service à ses utilisateurs, fait reposer ses coûts sur l'ensemble des consommateurs.

Sans balises claires, les commerçants sont à la merci des compagnies émettrices et des compagnies de cartes de crédit, au détriment de leurs propres modes de promotion ou de fidélisation. Ne pouvant pas contrôler cette partie grandissante de leurs frais d'exploitation, les détaillants devront hausser le coût de leurs produits ou réduire leurs autres postes de dépenses. C'est une situation que les autorités ne permettraient jamais au niveau du système bancaire. Au contraire, au cours des dernières années, le gouvernement est allé au-devant des difficultés de l'industrie, l'assurant de son soutien.

Aujourd'hui, les commerçants québécois et canadiens réclament des services conséquents aux sommes investies dans le système de paiements et il apparaît clair que la libre concurrence, telle qu'on la connaît aujourd'hui, n'est pas en mesure de lui offrir un modèle plus efficient.

Légitimité tarifaire

En premier lieu, les membres de la Coalition québécoise tiennent à signifier au Groupe de travail l'importance qu'ils accordent au paiement par carte de crédit. Nous sommes conscients que les consommateurs apprécient la facilité que procure ce mode de paiement :

- Nous apprécions l'assurance de paiement que nous obtenons lors du paiement par carte de crédit (comme dans les autres modes, soit par carte de débit ou comptant);
- Nous reconnaissons depuis toujours que nous devons payer des frais pour le service offert par Visa et MasterCard;
- Nos membres souhaitent poursuivre leurs relations avec les compagnies de cartes de crédit, mais dans des conditions commerciales saines.

Le problème ne se situe donc pas au niveau du système de paiements lui-même, mais plutôt au niveau des conditions dans lesquelles il évolue. Les cartes de crédit constituent une option privilégiée par les consommateurs et les marchands.

Au fil du temps, les cartes de crédit ont pris leur place dans le mode usuel de paiement des consommateurs québécois et canadiens. Aujourd'hui, 94 % de ce marché est occupé par deux entreprises multinationales, soit Visa et MasterCard. Cette forte concentration du marché explique en grande partie le fait que le pouvoir de négociation des entreprises au sujet des frais de transaction est limité, pour ne pas dire inexistant. C'est la raison pour laquelle, via les coalitions canadiennes et québécoises, plus de 200 000 commerçants doivent se tourner vers les pouvoirs publics pour rétablir la santé de cet important système.

En 2006, la Banque du Canada¹ a évalué le coût réel des transactions payées au comptant, par carte de débit et par carte de crédit. Les résultats sont frappants et illustrent de façon éloquente le déséquilibre que nous dénonçons. On observe qu'une transaction de 36 \$ coûtait alors aux marchands, tous frais confondus:

- | |
|---|
| ➤ 0,19 \$ pour le paiement par carte de débit ; |
| ➤ 0,25 \$ pour l'argent comptant et |
| ➤ 0,82 \$ pour un paiement par carte de crédit. |

Il en coûtait donc, déjà en 2006, quatre (4) fois plus cher de payer par carte de crédit que par carte de débit. Il est donc clair que le système actuel est très onéreux et que les hausses récentes accentuent encore davantage cet écart important.

L'augmentation des tarifs au cours des derniers mois

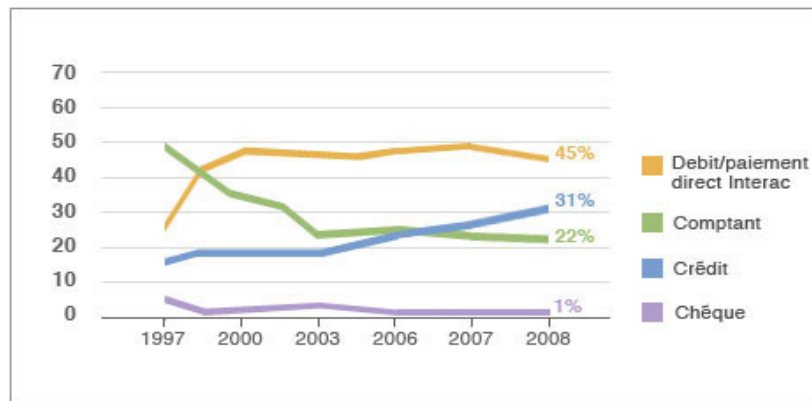
Au cours des derniers mois, nos membres ont constaté une augmentation très importante de leurs frais liés aux transactions par carte de crédit. Non seulement ces tarifs augmentent, mais ils se découpent maintenant en plusieurs catégories. Les tarifs plus élevés sont imposés à certaines catégories de cartes, mais aussi à certains types de transactions.

Il est important de souligner que pour certains secteurs, notamment l'hôtellerie, la majorité des transactions sont facturées au taux de transaction standard, donc plus élevé parce que les entreprises n'ont pas la carte de crédit du client en main lors de la réservation (téléphone/Internet). Il faut aussi considérer que ce type de différenciations de la méthode de paiement devient de plus en plus problématique avec la montée des transactions sur le Web. Cette surcharge affecte donc de plus en plus le commerce sur le Web ainsi que différents secteurs dépendants de ce type de transaction.

¹ Merchant Acceptance, Costs and Perceptions of Retail Payments : A Canadian Survey, Discussion Paper, 2008-12, Bank of Canada, pp.1,2.

Augmentation du nombre de transactions effectuées par carte de crédit

Au cours des dernières années, on observe une tendance à la hausse du nombre de transactions effectuées par carte de crédit. Selon une étude marketing d'Interac de 2008, les détenteurs de cartes de paiement électronique favorisent à 31 % le paiement par carte de crédit pour un total de 76 % pour les transactions électroniques. La tendance d'utilisation des cartes de crédit est lourdement à la hausse.



Source : Association Interac. 2008

Il ne fait aucun doute que les entreprises de nos secteurs d'activité constatent une augmentation de la popularité du paiement par carte de crédit et une augmentation proportionnelle des frais qui y sont liés.

Augmentation du nombre de cartes « premium »

Les frais et le nombre de transactions ont donc augmenté au cours des dernières années, non seulement en pourcentage, mais aussi en fonction de la croissance fulgurante du nombre de cartes de crédit « premium », auxquelles des frais nettement plus élevés sont associés. Ces cartes sont souvent offertes à des consommateurs qui ne les demandent pas et qui ne connaissent pas les coûts de système qui y sont associés. **Les primes offertes aux consommateurs ne sont pas gratuites!**

Les caractéristiques de ces cartes sont généralement les suivantes :

- La sélection des individus en fonction de leur revenu individuel ou familial et selon leur niveau d'achats réglés par carte de crédit;
- L'envoi des cartes aux consommateurs, souvent sans qu'ils en aient fait la demande;
- Les transactions payées chez le commerçant avec ces cartes coûtent environ 2,5 %, soit 42 % plus cher que le taux de base de 1,75 % offert initialement par les compagnies de cartes de crédit.

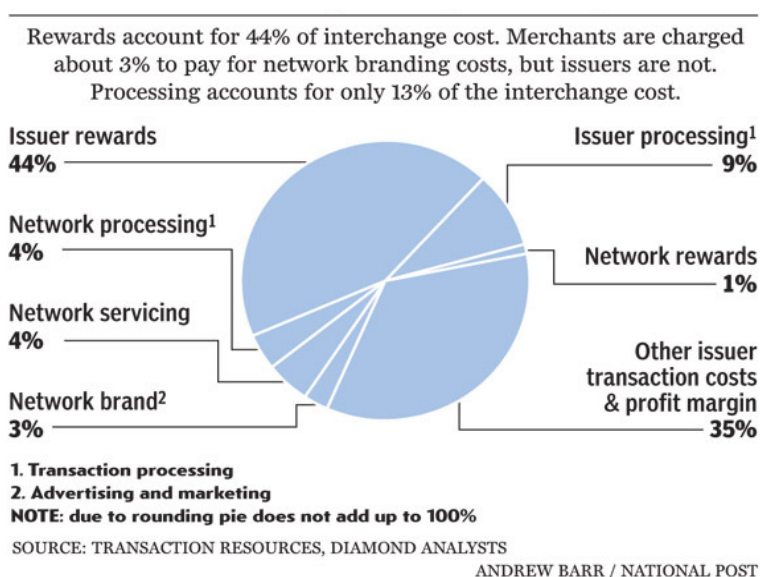
- Les consommateurs sont aussi fortement incités à se servir de ces cartes dans toutes leurs transactions courantes afin d'accumuler des primes. Plus de transactions, plus de primes... et des frais exorbitants chargés aux commerçants.

C'est un système sans risque pour les compagnies de cartes de crédit et les émetteurs de cartes, mais qui aura des répercussions inflationnistes sur les prix, c'est inévitable. De plus, les consommateurs qui n'ont pas ces cartes « premium » ou qui paient par carte de débit ou comptant, paieront, à même les prix des articles qu'ils se procurent, des repas qu'ils consomment au restaurant ou le coût de leurs chambres d'hôtel, une partie des primes accordées aux utilisateurs de ces cartes « premium ».

Depuis quelques années, nos membres respectifs observent une lourde tendance dans l'augmentation de l'utilisation de ces cartes au Québec. On estime que près d'une transaction par carte de crédit sur trois est faite à l'aide d'une carte à récompenses. Cette hausse est considérable, d'autant plus lorsqu'on la remet dans le contexte de l'augmentation du nombre d'achats réglés par carte de crédit.

Il ne faut pas oublier qu'en vertu des contrats standardisés qui leur sont imposés, les commerçants sont dans l'obligation d'accepter tous les types de cartes; ils ne peuvent donc pas gérer leurs coûts en fonction des frais associés à chacune d'entre elles.

Nous estimons aussi que les frais liés aux transactions par carte de crédit financent de façon exagérée des activités n'ayant aucun lien direct avec l'opérationnalisation et la sécurisation du système de paiements, comme l'illustre le graphique suivant :



Finalement, un nouveau point suscite l'inquiétude de nos membres, soit l'apparition de nouvelles cartes sur le marché de type « super-premium ». Ces cartes offrent un niveau de récompenses supérieur aux autres cartes « premium » et coûtent également plus cher aux commerçants. On parle ici d'un taux d'interchange avoisinant les 5 %. Bien que le phénomène

soit tout récent, la Coalition souhaiterait que le Groupe de travail s'interroge sur ce type de cartes offertes aux consommateurs et les limites qu'il devrait atteindre.

En résumé, voici les constats que nous faisons sur le système de cartes de crédit :

- Les cartes de crédit sont devenues indispensables pour les consommateurs et pour les commerçants;
- Les frais de transaction pour les commerçants augmentent de façon importante;
- Les contrats et la façon dont les relevés de transactions sont structurés n'offrent aucune marge de manœuvre aux commerçants pour mieux gérer leurs frais;
- La majorité des frais perçus auprès des commerçants ne servent pas à la gestion du réseau et à sa protection, mais bien au marketing et aux primes;
- Les compagnies de cartes de crédit émettent de plus en plus de cartes « premium ». Ces cartes sont assorties de frais beaucoup plus élevés;
- Les consommateurs sont incités à utiliser beaucoup plus fréquemment ces cartes assorties de primes;
- Les commerçants paient pour le marketing incitant les consommateurs à utiliser ces cartes... qui leur coûtent plus cher;
- Nous n'avons aucun pouvoir de négociation avec Visa et MasterCard, qui détiennent 94 % du marché des cartes de crédit au Canada.

Dans ce contexte, la Coalition québécoise formule certaines recommandations afin d'assainir le système des cartes de crédit au Québec et au Canada pour en assurer la pérennité dans des conditions viables pour tous.

Recommandation 2 : Le Canada devrait réglementer le système de paiements par carte de crédit

En raison de notre proximité géographique avec les États-Unis, les pratiques établies dans le secteur du commerce de détail chez nos voisins du Sud font l'objet d'une attention constante de la part des détaillants du Québec et du Canada. Les tendances qui y sont observées finissent parfois par se transformer dans la pratique au Canada. Or, les enjeux concernant les modes de paiement, les frais imposés aux détaillants et les programmes de fidélisation des émetteurs de cartes de crédit devraient être une grande source de préoccupation pour nos législateurs.

En effet, on peut lire, dans une étude publiée en juillet 2010 par la Federal Reserve Bank of Boston (FRBB)², que ces frais et programmes de fidélisation renforcent les inégalités de revenus aux États-Unis. Par effets conjugués et parce que les détaillants ne mettent généralement pas en place de politique de prix visant uniquement les utilisateurs de cartes de crédit pour

² Who gains and who loses from credit card payments? Theory and calibrations. Public Policy Discussion paper No. 10-3, Scott Schuh, Oz Shy, Joanna Stavins, <http://www.bos.frb.org/economic/ppdp/2010/ppdp1003.htm>

absorber les coûts, ces frais et programmes de fidélisation génèrent un transfert implicite d'argent, que les utilisateurs de cartes de crédit reçoivent de ceux qui paient par d'autres moyens.

Ces inégalités induites par les frais de crédit ne constituent certes pas un fait nouveau aux États-Unis. Plusieurs chercheurs et institutions gouvernementales américaines ont observé ou décrit ce phénomène par le passé³. Ce qui est nouveau dans le débat est que ce transfert est enfin mesuré précisément grâce à de savants modèles mathématiques (des modèles de choix de paiement des consommateurs), par ailleurs décrits avec force détails dans cette étude.

On y apprend qu'étant donné que les commerçants n'ajustent pas les prix en fonction de la méthode de paiement, mais qu'ils doivent toutefois financer le système de récompenses des cartes « premium » par le biais des taux d'interchange supérieurs et que leurs prix couvrent généralement l'ensemble de ces coûts d'opération, il se produit un débalancement implicite. En effet, les coûts du paiement comptant et par débit étant plus bas que ceux du crédit, ils viennent à financer une partie de la tarification supérieure du crédit en raison de l'uniformité des prix.

La FRBB a même été en mesure de calculer ce débalancement. Elle estime, en moyenne, que chaque ménage qui paie en argent comptant ou par carte de débit verse \$149 USD au ménage qui utilise les cartes de crédit et que ces derniers reçoivent en moyenne \$1 133 USD des personnes qui paient comptant ou débit.

De plus, si l'on tient compte des habitudes de paiement des ménages selon leurs revenus moyens, on constate qu'il s'agit généralement des ménages à faible revenu qui financent les méthodes de paiement et les récompenses des ménages à haut revenu. Les auteurs de cette étude arrivent à la conclusion que la réduction des frais aux commerçants ainsi que la réduction des récompenses ferait croître le bien-être moyen des consommateurs.

En effet, si le consommateur ignore généralement toutes les ramifications derrière les récompenses associées à sa carte de crédit, le détaillant, lui, les connaît très bien. Il sait qu'il doit payer un montant à sa banque qui est proportionnel à la valeur de la vente. Il sait que sa banque paie ensuite un frais d'interchange à la banque où a été émise la carte de crédit de son client. Il sait enfin qu'une partie du montant ira à la compagnie émettrice de la carte de crédit. Or, ces compagnies interdisent aux États-Unis toute surcharge de la part des détaillants aux seuls utilisateurs de leurs cartes de crédit. Le détaillant, qui cherche naturellement à absorber les coûts des frais en question, ne peut réussir à y arriver qu'en modifiant ses prix pour l'ensemble de ses clients.

Au Canada, le nouveau code de conduite permet désormais aux commerçants d'accorder un rabais aux clients qui paient comptant ou par débit. Si cette solution rétablit un peu d'équilibre

³ L'étude de la Federal Reserve Bank of Boston en recense quelques-unes. Carlton and Frankel (1995), Frankel (1998), Katz (2001), Gans and King (2003) ainsi que Schwartz and Vincent (2006).

dans le rapport de force que le consommateur a avec la banque et la compagnie émettrice de sa carte, elle n'apporte pas de réponses concrètes à la nécessité de rétablir un peu d'équilibre dans le rapport de force qu'entretient le détaillant avec son institution financière et les compagnies qui émettent des cartes de crédit. De plus, en changeant ses frais pour répondre à ce qui est désormais prescrit dans le code de conduite, le détaillant risque de perdre un client : le détenteur d'une carte de crédit.

En matière de politiques publiques justement, la FRBB émet quelques hypothèses de solutions pour réduire ces transferts implicites d'argent, si les acteurs du secteur privé ne se montrent ni désireux ni capables de réduire ces transferts par eux-mêmes. Parmi celles-ci, on trouve :

- L'importance de mieux informer les consommateurs sur les coûts reliés à chaque mode de paiement, notamment sur les frais d'interchange qui sont demandés aux détaillants et sur le coût réel (en matière de transfert implicite d'argent) des récompenses offertes au consommateur. Une politique publique qui obligerait les détaillants, les banques et les compagnies émettrices de cartes de crédit à rendre toute l'information disponible sur les frais, les coûts et l'indication des prix aiderait à réduire ces transferts en donnant au consommateur la possibilité d'optimiser son choix.
- Une redistribution fiscale vers les ménages les plus pauvres de l'argent qui est versé par le transfert implicite actuel aux ménages les plus riches.
- La FRBB suggère d'augmenter la compétition sur le marché des cartes de paiement si cette compétition s'avère insuffisante ou incapable de s'autoréguler.
- Enfin, la FRBB propose en dernier recours de réguler les frais qui sont demandés par les compagnies émettrices de cartes aux détaillants, sous deux réserves capitales. De un, il pourrait devenir difficile pour l'organisme régulateur de trouver le bon niveau de frais sans menacer la protection du consommateur. De deux, aux yeux de la FRBB, toute régulation devrait considérer à la fois les frais facturés au détaillant ainsi que les programmes de fidélisation, afin d'être véritablement efficace.

Attaque en règle du secteur alimentaire

Certaines institutions financières canadiennes, dont la Banque Royale du Canada (RBC) et la Banque Scotia, offrent depuis la mi-juin de nouveaux systèmes de remise en argent comptant à leurs clients qui utilisent une de leurs nouvelles cartes de crédit. La RBC propose aux détenteurs de la Visa Remise une remise de 1 % sur leurs achats, jusqu'à concurrence de 250 \$ par année. Mais en plus, les clients recevront une remise en argent additionnelle de 4 % (jusqu'à la fin de l'année) sur les achats effectués en épicerie. Pourquoi donc viser spécialement les achats en épicerie?

Peut-être parce que c'est un secteur qui a longtemps résisté au paiement par carte de crédit et où le ratio de transaction par crédit est le plus faible de tout le secteur du détail ou encore est-ce un pur hasard?

La Coalition québécoise dénonce vivement ce type d'approche marketing qui, en plus d'exposer les Canadiens au surendettement, place la rentabilité d'un secteur névralgique du commerce en péril.

Ces remises en argent sur utilisation du crédit visent à transférer le plus grand volume possible de paiements du système Interac, actuellement plus populaire que le crédit en alimentation, vers la carte de crédit. Ces campagnes extrêmement alléchantes pour les consommateurs rencontreront sans doute beaucoup de succès, et ce, très rapidement, mais nul besoin d'une boule de cristal pour comprendre qu'il s'agit d'un leurre. Une fois l'objectif atteint, il y a fort à parier que ces généreuses remises seront revues à la baisse pour les utilisateurs, alors que le mal sera fait de façon permanente pour les opérateurs de ces commerces, qui devront accepter davantage de paiements par carte de crédit. C'est à un changement de mode d'opération auquel l'industrie fait actuellement face, d'un mode efficient sur la base des coûts (Interac) vers un système sans limite, ni surveillance (crédit).

Interac est de loin le système le plus efficient actuellement disponible au Canada. Il permet un mode de paiement rapide, sécuritaire pour aussi peu que quelques cents, peu importe le montant de la transaction. Alors que, lorsqu'il est question de crédit, le taux chargé aux marchands est habituellement proportionnel aux ingénieuses remises offertes par les émetteurs de la carte des clients. On peut déjà prévoir l'impact catastrophique qu'engendrerait un transfert massif vers le paiement par carte de crédit sur le secteur de l'alimentation au détail. Peut-être doivent-ils se faire aux ponctions de frais au pourcentage de chaque transaction au gré de l'humeur des émetteurs et de leurs partenaires financiers? Peut-être ces hausses sont-elles devenues inéluctables?

L'ingéniosité sans pareil des émetteurs de cartes pour faire la promotion de leurs cartes rend la problématique exponentielle pour l'ensemble des commerçants. Avec la multitude de cartes aux taux tous plus exotiques les uns que les autres, il est maintenant pratiquement impossible pour les commerçants de prévoir cette part grandissante des coûts de leur entreprise au même titre que les salaires, l'électricité, les fournitures, etc.

Ces nouvelles offres de remise en argent agressives sont la première manifestation concrète des limites du Code de bonne conduite. Ce dernier ne permet pas un équilibre des forces dans l'industrie du paiement électronique; au contraire, les marchands sont à la merci des émetteurs de cartes de crédit. Les consommateurs comptent bien bénéficier des meilleures remises disponibles, bien qu'inévitablement, leurs avantages seront annulés par des hausses proportionnelles de biens et services payés à crédit pour l'ensemble des consommateurs.

La Coalition continue de croire que la seule issue à ce dossier est une législation claire, qui imposera des balises claires afin de limiter la tarification des transactions. En voici deux exemples probants.

L'Australie montre la voie depuis six ans

Remettant en doute l'efficience et le manque de réelle compétition dans son système de paiements, la *Reserve Bank of Australia* (RBA) – un organisme indépendant – a entamé un processus en plusieurs étapes successives qui a notamment mené à : la fixation objective, transparente et basée sur les coûts réels du système des frais d'interchange (donc des taux chargés aux commerçants); la fin d'un ensemble de restrictions dans les contrats liant les commerçants, permettant notamment la surcharge; l'accroissement de la compétition en donnant des conditions préférentielles à EFTPOS (équivalent australien d'Interac); la réforme des lois encadrant l'opération de guichets automatiques.

Quelle mouche a donc piqué cet organisme pour qu'il se mette à vouloir commettre tous ces gestes pour le moins étonnants en comparaison avec la situation que nous connaissons ici? Contrairement à ce que l'on pourrait croire, ce n'est pas à la suite de pressions d'un gouvernement interventionniste, mais plutôt de la décision mûrement réfléchie d'un ensemble d'organismes réglementaires économiques responsables, et ce, dans l'intérêt du public.

Tout a commencé en 1996 grâce à une révision complète du système financier australien (*Wallis Committee*), qui imputera un an plus tard (dans le secteur qui nous intéresse) à la RBA la responsabilité de la politique monétaire, de la réglementation du système de paiement et de garantir sa stabilité. Depuis, ont suivi des études successives du système financier australien par le *Payment System Board* (PSB) et l'*Australian Competition and Consumer Commission* (ACCC), qui ont toutes fait ressortir les mêmes lacunes, soit un manque de compétition et des frais d'interchange qui « distorsionnent » les prix.

Nous ne pouvons pas présumer des conclusions de votre comité, mais on peut néanmoins voir des similarités entre le processus australien et celui entamé au Canada, qui semble également vouloir s'appuyer sur une analyse complète de la situation.

Recommandation 3 : Le système canadien devrait être basé, comme celui de l'Australie, sur les coûts réels du système de paiements

En 2003, la RBA a imposé une coupure de tarif transactionnel à Visa et MasterCard en les ramenant à une moyenne aussi basse que 0,55 % du coût de la transaction, une diminution de 40 %. La loi prévoit que les frais d'interchange ne peuvent dépasser « *the common cost-based benchmark calculated in accordance with paragraphs(...)* »⁴.

Selon l'évaluation d'EFTPOS, avec qui la Coalition québécoise a récemment pu partager de l'information, la fixation des taux d'interchange en fonction des coûts réels permet aux frais

⁴ The setting of wholesale ('Interchange') Fees in the designated Credit Card Scheme

domestiques d'utilisation du paiement électronique d'être au moins 10 % inférieurs en Australie que partout ailleurs dans le monde.

Bien qu'il y ait une évolution vers le paiement plastique, 70 % des transactions s'effectuent toujours en argent comptant et plus ou moins 15 % pour le crédit et le débit, ce qui contraste avec la situation canadienne. Il faut dire qu'il y a peu, voire pas de système de récompenses ou remises liées à l'utilisation des cartes de crédit domestiques. Est-ce pour autant une perte pour les consommateurs australiens par rapport aux Canadiens? En lien avec ce que nous avons expliqué précédemment, il est permis d'en douter.

Ici, au Canada, lors des phases de consultations précédentes sur le même sujet devant les comités du Sénat et des Communes, puis en lien avec le Code de bonnes pratiques, Visa et MasterCard ont à maintes reprises critiqué les exemples de pays comme l'Australie, qui ont décidé d'encadrer leur système de paiements, en plaidant que cela a nui aux consommateurs et à l'innovation dans l'industrie.

Il ne faut pourtant pas confondre les innovations techniques nécessaires⁵ dans un système de paiements du 21^e siècle et l'ingéniosité dans les programmes de fidélisation et de marketing des émetteurs de cartes de crédit, qui gonflent inutilement les frais d'exploitation des commerçants sans leur permettre de revenus additionnels, au contraire.

EFTPOS nous a également fait mention de plusieurs projets d'innovation, tels que leur propre tentative de développement d'une formule de paiement par débit en ligne sécuritaire ou encore des essais effectués par d'autres groupes pour le paiement par téléphonie cellulaire. Non seulement le système de paiements australien est éminemment plus transparent et efficient, mais il n'apparaît pas non plus à la traîne de celui du Canada en ce qui a trait à l'innovation.

Par ailleurs, en réponse à ces critiques, il est important de souligner que la RBA a conclu, dans sa révision des réformes du système de paiements australien, que le système, dans sa forme actuelle, fonctionne bien⁶. Pour la Coalition québécoise, le Canada devrait s'inspirer de l'Australie et confier à un organisme indépendant le mandat de réguler l'industrie du paiement électronique et les taux d'interchange, qui déforment la structure des prix.

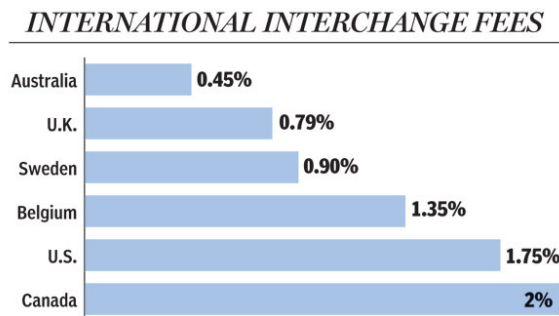
Les comparaisons

Il est intéressant de constater que les commerçants australiens paient environ 0,45 \$ sur une transaction de 100 \$; en Grande-Bretagne, c'est environ 0,79 \$. Au Canada et au Québec, le commerçant, selon nos évaluations, paient entre 1,35 \$ et un peu plus de 2 \$ par transaction de 100 \$. Les transactions coûtent-elles vraiment plus cher à effectuer et à protéger au Canada que dans d'autres pays industrialisés? Nous en doutons fortement.

⁵ De plus, comme la fixation du taux d'interchange est faite sur la base des coûts du système, une innovation structurelle ou en lien avec la sécurité, qui serait un coût pour une compagnie de crédit, serait reflétée de façon bien plus précise que dans un modèle de libre concurrence.

⁶ Reform of Australia's payment system, Conclusions of the 2007-08 Review, Reserve Bank of Australia

Voici certains taux moyens appliqués dans d'autres pays :



Source : Transaction Resources, Andrew Barr, National Post,

D'autres pays, comme l'Argentine, le Danemark, la Grande-Bretagne, le Mexique, l'Espagne et les États-Unis, ont agi pour contrôler les frais ou étudient la possibilité de le faire⁷. En Europe, la Commission européenne a procédé à une enquête dont les résultats ont été dévoilés en janvier 2007. Elle indique, notamment⁸:

- Les compagnies de cartes de paiement ont réalisé des profits excessifs aux dépens des consommateurs européens depuis de nombreuses années;
- Les compagnies émettrices n'ont pas besoin de ces frais cachés pour générer des profits;
- Le manque de transparence empêche les consommateurs de faire un choix éclairé en lien avec le mode de paiement qu'ils doivent privilégier et les frais qui y sont associés.

La Commission européenne étudie toujours les pratiques de MasterCard et pourrait entreprendre des recours. Une deuxième enquête sur les pratiques de Visa a eu lieu en 2008 et les résultats sont attendus dans les prochains mois.⁹

Suivre l'exemple des Américains

Contrairement à leurs collègues canadiens asphyxiés, les détaillants américains ont eu droit à un soupir de soulagement. Par la Loi *Dodd-Frank*, entrée en vigueur le 20 juillet dernier, le gouvernement américain confie à la Réserve fédérale le soin de réguler les taux d'interchange imposés par les émetteurs de cartes de débit.

Le nouvel amendement signé par le président Obama stipule que les compagnies de crédit ne pourront plus imposer de frais exorbitants aux détaillants pour l'utilisation de cartes de crédit et de débit par leurs clients. C'est la *Réserve fédérale américaine* – un organisme indépendant – qui sera chargée de réguler ces frais et de s'assurer qu'ils demeurent « raisonnables et

⁷ Developments in Interchange Fees in the United States and Abroad, Terri Bradford & Fumiko Hayashi, Payment System Research Briefing, Federal Reserve Bank of Kansas City, April 2008.

⁸ Information recueillie à www.stopunfaircardfees.eu

⁹ Information recueillie à www.stopunfaircardfees.eu

proportionnels ». Reste donc à savoir de quelle manière la loi sera appliquée, car on peut sans aucun doute s'attendre à une riposte musclée du lobby des grandes banques américaines.

Il n'en demeure pas moins que les détaillants qui souhaitent offrir des réductions ou des rabais à leurs clients qui paient en argent comptant seront aujourd'hui libres de le faire. Dodd-Frank interdit aussi aux grandes banques d'empêcher les commerçants d'encourager leur clientèle à utiliser des moyens de paiement pour lesquels ils n'imposent pas de frais supplémentaires. La nouvelle loi autorise également les détaillants à exiger un montant minimal de 10 \$ pour tout achat effectué par carte de crédit.

Certaines des mesures que l'on retrouve dans Dodd-Frank faisaient partie du Code de bonnes pratiques, mais sans une régulation des taux d'interchange, elles risquent de ne jamais être en mesure de vraiment améliorer l'efficacité du système.

La Coalition québécoise espère que le Canada suivra les traces de son principal partenaire économique dans son optimisation du système de paiements électroniques.

Il est évident que des taux basés sur les coûts réels d'opération du système et non uniquement sur les priorités corporatives de Visa et MasterCard sont préférables. Il s'agit selon nous d'une logique beaucoup plus saine. Sans balises claires, les commerçants sont à la merci des compagnies émettrices et des compagnies de cartes de crédit, au détriment des prix payés par les consommateurs.

Prenez note que nous demeurons à votre disposition pour plus de précisions.

Veuillez agréer, membres du Groupe de travail, mes salutations distinguées.

Le porte-parole de la Coalition et directeur, affaires publiques, Association des détaillants en alimentation du Québec,



Pierre-Alexandre Blouin