



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent des finances

FINA • NUMÉRO 073 • 1^{re} SESSION • 39^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 22 mars 2007

Président

M. Brian Pallister

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :

<http://www.parl.gc.ca>

Comité permanent des finances

Le jeudi 22 mars 2007

•(1105)

[Traduction]

Le président (M. Brian Pallister (Portage—Lisgar, PCC)): Je déclare la séance ouverte.

J'invite les témoins à s'avancer.

[Français]

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement, nous tenons une séance d'information sur les frais d'utilisation des guichets automatiques et des paiements électroniques.

[Traduction]

Je vous souhaite la bienvenue et je vous remercie d'être ici.

Comme on vous l'a déjà dit, vous disposerez chacun de cinq minutes pour votre exposé. Je vous ferai signe lorsqu'il ne vous restera plus qu'une minute. Je vais devoir vous interrompre au terme des cinq minutes, et nous passerons ensuite aux questions des membres du comité. Je vous remercie encore une fois de prendre le temps d'être avec nous aujourd'hui; nous vous en sommes très reconnaissants.

Avant que nous commencions, je veux préciser que nous allons consacrer une heure au premier groupe de témoins, qui nous parleront des guichets automatiques, et une autre heure au deuxième groupe de témoins, qui discuteront avec nous des paiements électroniques. La séance sera donc un peu longue. La semaine prochaine, nous nous pencherons sur le Budget des dépenses. Après la semaine de congé, nous reprendrons notre discussion sur les sujets d'aujourd'hui.

Nous allons entendre en premier lieu, M. Raymond Protti, président et chef de la direction de l'Association des banquiers canadiens. Je crois savoir que M. Protti quittera bientôt ses fonctions. Je lui souhaite la bienvenue au comité.

Vous avez cinq minutes, monsieur.

M. Raymond Protti (président et chef de la direction, Association des banquiers canadiens): Je vous remercie beaucoup, monsieur le président.

Je suis accompagné par Karen Michell, qui est vice-présidente des opérations bancaires et qui connaît et comprend bien le réseau des guichets automatiques.

Vous avez tout à fait raison, monsieur le président. Après plus de 39 ans de service, ce sera ma dernière comparution devant le Comité des finances. Je dois dire que j'ai toujours été reçu avec la plus grande courtoisie par les membres du comité. Je tiens d'ailleurs à vous en remercier ainsi que les autres députés qui ont déjà siégé au comité. Je vous souhaite tout ce qu'il y a de mieux pour votre étude actuelle et vos futurs travaux.

Je vais respecter les cinq minutes qui me sont accordées.

Vous avez reçu de la part de la greffière des documents totalisant 38 pages, qui décrivent un grand nombre des caractéristiques du réseau des guichets automatiques.

Si vous le voulez bien, je vais passer en revue le document constitué de diapositives. Je m'excuse à l'avance du fait que je serai bref. Je vais simplement vous signaler certaines des caractéristiques du réseau actuel.

Je vous demanderais d'aller à la deuxième diapositive, intitulée « Concurrence, choix, accès et commodité ».

Je me souviens très bien de l'époque à laquelle j'ai commencé à travailler comme économiste à la Banque du Canada. Il n'existait alors qu'une seule façon de retirer de l'argent. Je devais me rendre à ma succursale, rue Sparks, entre 10 heures et 15 heures, du lundi au vendredi. Je n'avais pas d'autres choix.

Aujourd'hui, nous avons accès à un réseau de 6 000 succursales. Il existe maintenant près de 16 000 guichets automatiques appartenant à une banque, 35 000 guichets automatiques non bancaires, ce qui constitue bien entendu un nombre très important, et 571 000 installations de paiement direct dans les commerces de détail — une augmentation fulgurante. Et à cela s'ajoutent bien sûr les services bancaires par téléphone et par Internet. C'est donc dire qu'au cours des 40 dernières années, ce secteur a explosé.

Si vous examinez le graphique de la page 3, vous constaterez que les consommateurs canadiens bénéficient du meilleur accès aux guichets automatiques dans le monde. Ce graphique parle de lui-même. Quant aux États-Unis, ils se classent au troisième rang, et le Royaume-Uni, auquel on nous compare souvent, occupe le 22^e rang.

Passons maintenant à la page 4. Je ne vais pas m'attarder sur cette page, parce qu'il existe différents types de réseaux de guichets automatiques. Chacune des grandes banques canadiennes exploite son propre réseau de guichets automatiques, qui est un canal de distribution à l'intention de ses clients. Les banques investissent dans leur propre réseau, et lorsque leurs clients utilisent un guichet de ce réseau, les transactions qu'ils effectuent se font dans une infrastructure fermée et ils ne paient aucun frais.

Le schéma présenté à la page 5 est complexe. Je ne vais pas vraiment en parler, mais si vous voulez qu'on y revienne, Mme Michell et moi-même serons ravis de le faire. Ce schéma illustre le déroulement d'une transaction faite à un guichet automatique d'une banque par des non-clients. Il s'agit d'un processus complexe, mais qui fonctionne bien. On appelle cette opération une transaction de retrait à un guichet automatique partagé. Je ne vais pas en dire plus long là-dessus, mais je serai ravi plus tard de vous en faire une description plus détaillée si vous le souhaitez.

Allons maintenant à la page 6. Je veux parler brièvement du fait que nous disposons d'un réseau à faible coût, qui repose sur le principe de l'utilisateur payeur et que nous jugeons transparent et juste pour les consommateurs parce que le prix des services bancaires aux particuliers, y compris l'accès aux guichets automatiques, est faible au Canada comparativement à d'autres pays. Nous faisons ici une comparaison, qui met en évidence certains des éléments auxquels il faut penser quand nous examinons les transactions par guichet automatique. Dans certains pays, comme le Royaume-Uni, aucun frais de commodité lié à l'utilisation des guichets appartenant à une banque ne s'applique, mais comme vous pourrez le voir dans le tableau, les frais s'appliquant à des services bancaires de base sont considérablement plus élevés. Il est donc difficile de comparer un système avec un autre, car le prix de nombreux produits et services peut varier largement d'un pays à l'autre.

À la page 7, vous verrez qu'il s'agit d'un réseau qui coûte très cher à exploiter. Trois Canadiens sur quatre ont affirmé être très satisfaits de la technologie mise à leur disposition. Durant la dernière décennie, les six plus grandes banques ont investi 33 milliards de dollars dans le réseau. Actuellement, les banques consacrent entre 4,5 milliards et 5 milliards de dollars par année à l'exploitation du réseau.

La page 8 contient des renseignements très importants. Les consommateurs canadiens font des choix à partir d'un éventail d'options. Il faut absolument noter que plus de 75 p. 100 des retraits à un guichet automatique sont effectués par des clients utilisant les guichets de leur propre banque, où aucun frais de commodité ne s'applique. Vous remarquerez aussi dans le tableau l'augmentation du nombre de guichets automatiques partagés, et, de façon encore plus importante, la diminution du nombre de retraits à des guichets automatiques indépendants.

• (1110)

Comment s'explique cette situation? À la page 9, on peut lire que l'une des raisons est la montée en flèche de l'utilisation du paiement direct et du retrait au point de vente, c'est-à-dire dans les épicerie, les pharmacies, les magasins de boissons alcoolisées, etc. Le nombre de paiements directs Interac a bondi, passant de 253 000 à 570 000. Mme Michell et moi-même pourrions discuter avec vous plus en détail de l'utilisation accrue de ce système.

Pour conclure, je dirais que le développement que nous avons connu a donné lieu à d'innombrables choix et à une très grande concurrence au sein du système bancaire. Nous sommes d'avis que nous disposons d'un système à faible coût, qui repose sur le principe de l'utilisateur payeur et qui est transparent et juste pour les consommateurs. Les banques font régulièrement d'importants investissements pour améliorer le système.

Je vous remercie, monsieur le président.

Le président: Je vous remercie beaucoup, monsieur.

La parole est maintenant à Lew Johnson, professeur en finance à l'Université Queen's.

Je vous souhaite la bienvenue, monsieur; allez-y.

M. Lew Johnson (professeur en finance, School of Business, Université Queen's, à titre personnel): Merci, monsieur le président.

On m'a demandé de comparaître devant le comité pour exprimer mon point de vue au sujet des frais d'utilisation des guichets automatiques. Je n'ai pas mené d'études comme tel sur ce sujet, mais j'ai lu la plupart des documents rédigés là-dessus et je suis au courant

des questions qui en découlent. Je suis coauteur de trois livres et de nombreux articles et chapitres portant sur l'industrie canadienne de la finance, alors je suis certes bien informé à propos du dossier et donc en mesure de m'exprimer à cet égard en tant que consommateur éclairé et objectif.

L'imposition de frais d'utilisation de guichets automatiques est une pratique controversée. En fait, on pourrait dire qu'il s'agit d'une question épineuse. Mes propos vont faire contraste avec ceux des deux autres témoins, car je me perçois comme étant une proie en tant que client.

Je dirais que les frais d'utilisation des guichets automatiques ne sont pas tous mauvais, mais en même temps, ils ne sont pas tous justifiés. Pour expliquer cela, je crois qu'il est utile de diviser les frais en trois catégories. Il y a premièrement les frais d'utilisation des guichets des banques, deuxièmement, les frais des transactions interbancaires et troisièmement, les frais d'utilisation des guichets automatiques privés.

Lorsque les gens parlent des frais d'utilisation des guichets automatiques, la plupart font référence aux frais des transactions interbancaires, et ce sont donc de ceux-là dont on entend beaucoup parler. Néanmoins, les autres types de frais existent et il faudrait aussi les examiner.

Pour ce qui est des frais d'utilisation des guichets des banques, la plupart des gens ne se rendent même pas compte qu'ils les paient, car ils sont inclus dans la majorité des forfaits. L'autre jour, j'ai consulté le site Internet de ma banque et j'ai vu quel était le coût par transaction que doivent payer les clients qui n'ont pas de forfait. Comme la plupart des gens en ont un, ils n'ont pas à payer les frais. Soit dit en passant, ma banque prélève 60¢ pour chaque retrait effectué à un guichet d'une banque. Il est important de penser qu'une telle transaction coûte un dollar si elle est faite au comptoir.

Ce n'est pas le principe de payer pour retirer de l'argent qui est remis en cause. Il s'agit d'une pratique qui existe depuis très longtemps. Ce sur quoi on s'interroge, c'est le prix relatif. Qu'est-ce que le prix relatif? Ma banque exige 60¢. Aux États-Unis, le coût d'une transaction, incluant l'amortissement, les salaires et les coûts liés à la technologie, s'élève à environ 27¢. Si nous assumons qu'il en est de même au Canada et que nous tenons compte du taux de change, alors on peut conclure que les banques exigent le double du coût réel. J'estime que ce supplément est sans doute raisonnable.

C'est ce que diraient les banques à cause de l'accessibilité. À mon avis, toutefois, le nouveau système n'est pas nécessairement facile d'accès. En voulant rendre le système bancaire plus accessible, les banques ont en fait restreint l'éventail des choix qui s'offrent aux consommateurs. Je n'ai pas déménagé depuis 25 ans, mais cela fait quatre fois que je dois changer de succursale. Les deux qui étaient le plus près de chez moi ont fermé et il est maintenant devenu extrêmement compliqué pour moi d'aller retirer de l'argent. Ce n'est pas parce que j'ai changé de banque, mais plutôt parce qu'il y a eu une rationalisation et une réaffectation des ressources. Les banques ont en effet restreint la gamme des choix offerts aux clients. J'estime qu'il s'agit là d'un problème qui touche particulièrement les étudiants, les personnes âgées et les habitants des régions rurales.

Voilà pour les frais d'utilisation des guichets des banques. Les frais de transactions interbancaires, quant à eux, s'établissent à plus de 1,50 \$. Je suis d'avis que ces frais sont probablement trop élevés et qu'ils devraient être équivalents aux frais d'utilisation des guichets des banques. Je sais qu'il y a des coûts associés à l'utilisation du réseau Interac, mais il demeure qu'ils sont assez faibles et j'estime que les banques pourraient les assumer en tant que coûts de fonctionnement.

Je suis conscient que les banques ne seraient plus portées par contre à assurer le maintien de ce réseau. Cependant, comme disent les physiciens, il s'agit là d'un problème technique. Je pense qu'il peut être facilement résolu en instaurant un mécanisme de partage des revenus ou en mettant en place des plates-formes communes.

Brièvement, en ce qui concerne les guichets automatiques privés, je considère qu'ils existent purement et simplement pour des raisons de commodité et ne font pas partie du système bancaire. Ils sont là pour offrir un choix aux consommateurs, qui les utilisent habituellement en dehors des heures normales. Les consommateurs qui choisissent d'utiliser ces guichets doivent en assumer le coût. La situation n'est pas la même relativement aux transactions interbancaires, car durant les heures normales, les clients sont souvent confrontés à un problème d'accès restreint.

Je vous remercie.

• (1115)

Le président: Je vous remercie beaucoup, monsieur.

Le dernier témoin à prendre la parole est Michel Arnold, qui représente Option consommateurs. Vous disposez de cinq minutes, monsieur.

[Français]

M. Michel Arnold (directeur général, Option consommateurs): Monsieur le président, mesdames et messieurs les députés, merci de recevoir Option consommateurs et de nous permettre d'émettre nos commentaires sur les frais d'utilisation des guichets automatiques.

Pour ceux qui ne le savent pas, l'organisme Option consommateurs a été constitué en 1983. Il s'agit d'une association coopérative de défense et de promotion des droits des consommateurs qui agit principalement au Québec, mais qui s'intéresse à de nombreuses questions d'intérêt canadien. Option consommateurs intervient activement depuis plusieurs années dans le domaine des services financiers. Entre autres, nous avons participé aux discussions qui ont mené à l'adoption de modifications législatives bancaires fédérales.

Généralement, lorsqu'on ouvre la porte à une plus grande concurrence, on s'attend à ce que les prix baissent et à ce que la qualité du service augmente. Dans le domaine des guichets automatiques, c'est exactement le contraire qui s'est produit. Depuis que le Tribunal de la concurrence, en 1996, a ouvert le marché et permis à des entreprises qui ne sont pas des institutions financières d'installer et de gérer des guichets automatiques, les coûts d'utilisation de ces guichets ne cessent d'augmenter. Depuis janvier 2002, des frais de commodité sont aussi demandés aux non-clients dans les guichets de la plupart des institutions financières. À cette époque, nous avons demandé aux institutions financières pourquoi elles avaient commencé à percevoir de tels frais. Leur réponse a été: « Si les autres le font, pourquoi pas nous? »

Depuis l'an 2000, on constate que le nombre de guichets détenus par les institutions financières, comme l'a mentionné le professeur Johnson, diminue au profit des guichets privés. Certains commerçants ont même retiré le système de paiement direct pour le

remplacer par un guichet privé. On verra plus loin qu'il est rentable pour un commerçant d'héberger un guichet privé dans son commerce.

Parallèlement, les guichets des institutions financières se font de plus en plus rares dans certains quartiers ainsi que dans certaines zones rurales. Avez-vous déjà essayé de trouver un guichet de la CIBC, de la Banque TD ou de la Scotia dans l'est de Montréal, un quartier défavorisé économiquement? Contrairement à ce prétendent certains banquiers, les consommateurs ne peuvent pas toujours marcher jusqu'au guichet de leur institution pour éviter les frais croissants associés à une opération par guichet partagé.

Selon des chiffres de l'Association Interac, 66 p. 100 des consommateurs utilisent le réseau Interac pour faire des retraits à partir d'un guichet qui n'appartient pas à leur institution financière. C'est ce que l'association appelle des retraits en mode partagé. Toujours selon cette association, en 2006, au Canada, plus de 285 millions de retraits en mode partagé ont été faits par des consommateurs.

Comme l'a dit le professeur Johnson, il peut exister trois types de frais reliés à une transaction au guichet: le forfait que l'on paie à son institution financière, généralement chaque mois; les frais Interac, qui varient de 1,50 \$ à 2 \$; et les frais de commodité qui, eux, peuvent varier de 1 \$ à 3 \$. Les frais Interac et les frais de commodité sont perçus lorsqu'un consommateur utilise un guichet qui n'est pas celui de son institution financière.

Nous croyons que les institutions financières profitent indûment de la situation. En exigeant des frais de commodité, elles obligent le consommateur à payer deux fois plus cher qu'auparavant un même service et elles augmentent considérablement leurs profits car, sans le savoir, les consommateurs donnent déjà une bonne partie des frais Interac à l'institution financière ou à l'entreprise propriétaire du guichet automatique qu'ils utilisent. Quelques cents du montant de 1,50 \$ demandé pour l'utilisation du réseau Interac vont effectivement à l'Association Interac. Le reste vient gonfler les profits des institutions financières ou des entreprises privées.

Regardons comment sont divisés les frais Interac que l'on vous demande de payer, par exemple des frais de 1,50 \$. Quelques cents pour chaque transaction vont à l'Association Interac. L'organisme récolte 1 ¢ par message. Généralement, il y a deux messages dans une transaction, soit la demande et la réponse. L'organisme reçoit donc 2 ¢. Soixante-quinze cents vont à l'institution financière ou à l'entreprise qui possède le guichet où a lieu la transaction, soit le privé ou l'institution financière. Le reste, soit 73 ¢ lorsque les frais sont de 1,50 \$ et 48 ¢ lorsque les frais sont de 1,25 \$, va à l'institution financière émettrice de la carte de débit.

Comme il me reste peu de temps, je vais me permettre d'aller immédiatement aux recommandations. Vous aurez le texte de ma présentation et vous pourrez vous y référer.

• (1120)

Option consommateurs recommande que le Parlement procède à une enquête publique sur l'ensemble des phénomènes liés à l'évolution des frais associés aux services bancaires et notamment aux services de paiement, et établisse la rentabilité des opérations associées à ces frais pour les institutions de dépôt et, compte tenu des conclusions de cette enquête, détermine s'il est opportun de légiférer à l'égard de l'encadrement des frais associés à ces services, qu'ils soient ou non imposés par des institutions financières de dépôt de compétence fédérale.

Option consommateurs recommande également de légiférer de manière à éliminer les frais de commodité pour l'ensemble des opérateurs de guichet automatique. Il faut aussi s'assurer que ces frais ne soient pas simplement refilés aux consommateurs en augmentant les frais des autres services de base.

Finalement, Option consommateurs propose de réglementer tous les différents types de paiements électroniques au moyen d'une loi-cadre. À défaut d'opter pour cette solution, il faudrait limiter et encadrer les frais bancaires dans la Loi sur les banques.

Merci.

Le président: Merci beaucoup, monsieur.

[Traduction]

Je vous remercie tous pour vos exposés.

Nous allons maintenant passer aux questions; la parole est à M. McCallum.

Vous avez cinq minutes, monsieur.

L'hon. John McCallum (Markham—Unionville, Lib.): Merci, monsieur le président.

J'aimerais m'adresser en premier lieu, si vous le permettez, au professeur Johnson.

Si j'ai bien compris, le coût d'une transaction pour votre banque est de 30 cents, mais elle prélève 60 cents, et je crois que vous avez dit que c'est beaucoup trop, ou est-ce le contraire?

M. Lew Johnson: Non, monsieur, je crois avoir dit que ce supplément est raisonnable à mon avis.

L'hon. John McCallum: Si le coût des transactions interbancaires était le même, c'est donc dire que les frais représenteraient cinq fois ce coût, ce qui semble énorme. Mais vous n'avez pas affirmé cela. Pouvez-vous nous dire quel est le coût pour une banque d'une transaction interbancaire?

• (1125)

M. Lew Johnson: Oui, monsieur. Si nous ajoutons à ces 30 cents par transaction le coût d'utilisation du réseau Interac, qui, je crois savoir, se situe entre deux cents et quinze cents, nous arrivons à un total qui varie entre 35 cents et 40 cents. Il faut aussi penser qu'il y a des coûts liés à la technologie nécessaire à l'échange de l'information entre les deux banques.

Quoi qu'il en soit, j'estime que les frais de 60 cents prélevés pour l'utilisation d'un guichet d'une banque permettent de couvrir l'ensemble des coûts et sont raisonnables je crois pour les consommateurs.

L'hon. John McCallum: D'après ce que vous dites alors, le coût d'une transaction interbancaire pour une banque ne dépasse pas vraiment 40 cents, n'est-ce pas?

M. Lew Johnson: Ce serait plutôt le minimum, monsieur. Si le coût d'une transaction est de 30 cents, auxquels il faut ajouter les frais d'utilisation du réseau Interac et quelques autres... Je ne connais pas précisément l'ampleur des coûts de l'échange d'information entre les banques, mais je pense que les frais des transactions interbancaires sont supérieurs à 40 cents, mais probablement pas plus élevés que 60 cents.

L'hon. John McCallum: Supposons qu'ils s'établissent à 60 cents. Vous prétendez donc qu'avec le supplément, les frais devraient s'élever à 90 cents environ?

M. Lew Johnson: C'est exact.

L'hon. John McCallum: Dites-vous que les banques pourraient exiger 60 cents?

M. Lew Johnson: C'est mon avis, monsieur.

L'hon. John McCallum: C'est bien d'avoir un avis, mais dites-moi comment un gouvernement ou un défenseur des consommateurs peut convaincre les banques de voir les choses du même oeil que vous?

M. Lew Johnson: Je ne suis généralement pas en faveur de la réglementation des prix; je crois plutôt que ce sont les marchés qui doivent dicter les prix. Cependant, nous sommes dans une situation où le marché n'est pas totalement libre. Il n'existe pas une véritable concurrence. Certains frais sont identiques au sein de toutes les banques, de sorte qu'il n'y a pas de différence.

Par ailleurs, le système offre une gamme restreinte de choix à certains consommateurs. Je le répète, les personnes âgées, les étudiants, les habitants des régions rurales et j'ajouterais même certains professeurs de Kingston ont moins de choix qu'auparavant.

Je dirais donc que ces deux problèmes, c'est-à-dire l'absence d'une réelle concurrence et l'éventail limité de choix dans bien des cas, nous amènent à dire qu'il faudrait, à défaut de réglementer les prix, à tout le moins recourir à la persuasion.

L'hon. John McCallum: Je crois que le ministre a eu un peu recours à la persuasion ces dernières semaines.

Monsieur Protti, par souci d'équité, je pourrais aussi vous demander si vous êtes d'accord sur le fait que le coût effectif d'une transaction interbancaire s'établit à 60 cents et qu'il serait justifié, comme M. Johnson l'a proposé, de recourir à tout le moins à la persuasion morale, sinon à la réglementation.

M. Raymond Protti: Je vous remercie beaucoup pour votre question.

Je vais y répondre assez brièvement. Je tiens à dire d'abord que M. Johnson a soulevé un certain nombre de points sur lesquels j'aimerais revenir en détail par écrit à l'intention du comité, car je n'aurai tout simplement pas le temps aujourd'hui de réfuter sa position au sujet de plusieurs questions.

Je voudrais d'abord parler de l'accès. Il est faux d'affirmer que l'accès est restreint d'une quelconque façon. À ce sujet, j'aimerais attirer votre attention sur un graphique qui figure à la page 14 de notre mémoire et qui illustre clairement le contraire de ce que prétend M. Johnson.

Je me souviens que lorsque j'ai commencé ma carrière en tant qu'économiste à la Banque du Canada, en 1968, le seul choix qui s'offrait à moi était d'aller à ma succursale de la rue Sparks entre 10 heures et 15 heures, du lundi au vendredi. C'était le seul temps où je pouvais obtenir de l'argent et c'était aussi la seule façon.

Si vous examinez ce graphique de la page 14, vous constaterez qu'il y a eu une augmentation fulgurante du nombre de ce que nous appelons des points d'accès, qui permettent aux Canadiens de retirer de l'argent auprès de leur propre institution, qu'il s'agisse d'une banque ou d'une coopérative de crédit. Ce graphique montre bien qu'il y a 20 ou 25 ans, on comptait deux à quatre points d'accès pour 10 000 personnes. En 2000, à cause de la croissance exponentielle du réseau de guichets des banques, du réseau de guichets non bancaires et des installations dans les points de vente, le nombre de points d'accès était de 185 pour 10 000 personnes.

Le président: Je suis désolé, monsieur, je dois vous interrompre car le temps de parole de M. McCallum est écoulé.

• (1130)

M. Raymond Protti: Je vous enverrai par écrit mes observations sur certains autres points.

Le président: Je vous serais reconnaissant de le faire, monsieur.
[Français]

Nous poursuivons avec M. St-Cyr.

M. Thierry St-Cyr (Jeanne-Le Ber, BQ): Merci, monsieur le président.

M. Arnold nous a parlé brièvement des fameux *white labels*, c'est-à-dire les guichets qui n'appartiennent à aucune banque. Comme consommateur, c'est quelque chose qui m'horripile, surtout lorsque je suis dans un commerce et que le commerçant refuse ma carte de crédit et me dirige vers le guichet en question.

Pour ma part, je boycotte ces commerçants. Je refuse de faire affaire avec des gens qui me font déboursier pour que je les paie, pour que j'achète leurs produits. Par contre, je comprends que dans certaines régions rurales ou à certains autres endroits, ce soit impossible de faire cela et que le choix n'existe pas vraiment.

Pouvez-vous nous dire quelle est l'étendue du problème à cet égard? Entre autres, quelle est la nature des ententes entre les commerces qui hébergent ces guichets et les compagnies qui offrent ce service?

Me Jannick Desforges (responsable, Services juridiques, Option consommateurs): Actuellement, le tiers des 55 000 guichets automatiques qu'on trouve au Canada sont détenus par des institutions financières. Les deux tiers restants sont détenus par des entreprises privées. Lorsque les guichets privés qui s'installent dans les commerces imposent des frais de commodité d'environ 2 \$, une partie de ces frais est versée à la compagnie propriétaire du guichet et une autre, au commerçant. Donc, selon l'achalandage et selon l'entente entre le commerçant et la compagnie privée, les revenus mensuels pour l'hébergement d'un guichet dans un commerce sont très élevés. C'est extrêmement lucratif. Certains commerçants nous ont dit qu'ils augmentaient leurs revenus de 6 000 \$ par mois en hébergeant ce type de guichet dans leur commerce.

M. Thierry St-Cyr: Parlons des solutions alternatives. Si je suis dans un commerce ou un restaurant à Montréal et qu'on me fait le coup, on ne me le fera pas une deuxième fois, parce que je vais aller ailleurs.

Est-ce le cas partout où se retrouvent ces guichets privés? Est-ce qu'on les retrouve plus en ville ou plus en région?

Me Jannick Desforges: Au cours des 10 dernières années, les banques se sont retirées de certains quartiers en fermant des succursales. En 1996, il y avait plus de 7 000 succursales bancaires. En 2006, il en restait moins de 5 600. Donc, il y a eu énormément de fermetures, surtout dans les quartiers défavorisés et dans les zones rurales. Il n'est pas rare de voir un guichet privé à l'endroit qui était jadis occupé par une banque.

M. Thierry St-Cyr: Vous proposez l'abolition des frais de commodité entre des entreprises différentes. Si on légifère sur ce plan, ce sera pour les banques seulement. Ne craignez-vous pas que cela diminue encore le nombre de guichets que les banques installent et que cela laisse encore plus de place pour ces guichets privés?

M. Michel Arnold: La portée de notre proposition dépasse les banques. Notre proposition aussi qu'on examine comment on peut limiter ces frais dans le secteur privé. Il est important que le Parlement se saisisse de cette question, qui est importante pour les consommateurs.

M. Thierry St-Cyr: J'aimerais revenir, peut-être avec M. Protti, sur la question du coût des transactions et du lien entre le prix et le coût de la transaction. Les citoyens de mon comté nous parlent souvent des frais bancaires, car c'est quelque chose de très concret dans le quotidien. On comprend qu'il y ait des frais quand on va au guichet automatique, mais la plupart de ces frais sont des frais fixes: ce sont la location de la salle, l'achat de l'équipement et la conception d'un logiciel pour traiter tout cela. La partie variable, qui comprend notamment la manutention des enveloppes, me semble somme toute marginale. Par conséquent, en pratique, qu'on fasse 1 000 transactions par jour à un guichet ou qu'on en fasse 100, le coût du guichet me semble assez stable et varier peu en fonction du nombre de transactions. Dans ce cas, pourquoi impose-t-on des frais de transaction beaucoup plus élevés à quelqu'un qui fait cinq retraits de 20 \$?

• (1135)

[Traduction]

Le président: Merci, monsieur.

La parole est maintenant à M. Dykstra, qui dispose de cinq minutes.

M. Rick Dykstra (St. Catharines, PCC): Merci, monsieur le président. J'ai bien aimé les exposés, et j'ai quelques questions à poser.

Monsieur Johnson, vous avez affirmé que vous vous considérez un peu comme une proie, mais il ne faut pas vous prendre pour une victime.

Vous n'avez pas parlé clairement de la question de la réglementation. Le gouvernement ne veut pas adopter cette solution ni même l'envisager, mais vous l'avez abordée. Vous affirmez que la réglementation ne devrait pas être la solution dans ce cas-ci, ce qui semble être un point de vue personnel ou à tout le moins philosophique. Peut-être pourriez-vous vous exprimer plus clairement là-dessus.

M. Lew Johnson: Merci, monsieur.

Permettez-moi de dire en passant, pour faire suite au commentaire qu'a fait M. Protti il y a un instant, que je me rappelle de l'époque à laquelle nous avions la télévision en noir et blanc, avec des antennes, qui diffusait des émissions sur une seule chaîne. Nous avons certes fait des progrès technologiques dans de nombreux domaines, et le secteur bancaire ne fait pas exception.

M. Rick Dykstra: J'aimerais que vous donniez votre réponse, car je n'ai que cinq minutes.

M. Lew Johnson: Je suis désolé, monsieur.

M. Rick Dykstra: Ça va.

M. Lew Johnson: La réglementation est la solution adoptée lorsque les forces du marché ne peuvent pas régler le problème. Je suis en train d'entrer dans le sujet du règlement d'application de la Loi sur les banques, que vous connaissez évidemment. Certains éléments de la prestation des services financiers constituent un besoin fondamental, voire même un droit pourrait-on affirmer, notamment l'accès, qui est maintenant restreint à cause de changements effectués par souci de commodité. Je fais référence au fait que des banques ferment des succursales pour les remplacer par des guichets automatiques parce que c'est commode pour elles en ce sens que cela les arrange sur le plan de la réduction des coûts et de la réaffectation des ressources.

M. Rick Dykstra: Merci.

M. Protti ou Mme Michell, nous avons entendu l'argument. Il semble qu'en conclusion, ou ce à quoi se résume cet argument, c'est la capacité d'avoir accès, que ce soit dans les régions rurales, que ce soit pour les personnes handicapées, que ce soit pour les étudiants ou les aînés. C'est une question dont vous pourriez peut-être discuter ensemble en votre qualité de représentants des banques. Est-ce quelque chose à quoi vous, ou eux, réfléchissez en termes de réduction des coûts?

M. Raymond Protti: Ils y pensent de manière continue. Je ne pense pas qu'aucune banque offre un produit ou un service qui n'est pas sous examen constant et continu pour déterminer s'il y a moyen d'améliorer la qualité, s'il peut ou non y avoir de meilleurs prix, et surtout, si on peut prendre de leurs clients aux autres banques. C'est une réflexion constante.

Il y a une chose, à ce que je sache, que les premiers dirigeants ont dit lorsqu'ils ont rencontrés le ministre des finances. À ce que j'ai compris, ils ont dit merci beaucoup, nous examinons constamment ces produits et services, et votre apport au processus a été utile.

J'aimerais toutefois revenir à l'accès. On ne reconnaît pas assez le changement fondamental qu'ont entraîné pour les aînés, les étudiants, les Canadiens de toutes sortes les points de vente et distributeurs automatiques de billets. Cet emploi des services de retrait d'argent liquide a été explosif, et il est possible dans tous les dépanneurs, les épiceries, les pharmacies, les magasins des alcools, là où les Canadiens vivent, travaillent, font leurs achats...

M. Rick Dykstra: Ce sont de bons éléments.

Je n'aime pas vous interrompre, mais cinq minutes, c'est cinq minutes. Dans le monde où nous vivons, vous savez combien ce peut être court.

Je peux le comprendre. Ce à quoi cela se résume, de mon point de vue, c'est au document que vous avez présenté. Normalement, quand on reçoit un document ou on lit un livre, la thèse se trouve quelque part vers le milieu ou la fin. Ici, c'est tout à la fin. C'est « la réglementation ne peut tout simplement pas se substituer à la concurrence ». Vous êtes ici, fort à propos, pour représenter toutes les banques, plutôt qu'à titre personnel, alors c'est dire que d'un côté il y a la concurrence, tandis que de l'autre, vous les représentez comme une organisation.

Je me demande, quand vous parlez de concurrence, ce qui arrive et ce que seront les prochaines étapes. Actuellement, qui est la plus compétitive des cinq banques principales, quand il s'agit pour moi d'aller à la banque? Si je vais faire un retrait à un guichet automatique, si ce n'est pas ma banque, laquelle, actuellement, est la plus concurrentielle?

M. Raymond Protti: Tout dépend de votre propre profil. Cela dépend de la fréquence à laquelle vous utilisez les guichets automatiques, où vous utilisez votre carte de débit, où vous allez à la succursale. Il y a littéralement des centaines de types de forfaits à votre disposition en tant que client, alors vous devez vraiment connaître votre propre profil, faire un examen du réseau bancaire, voir quelles sont les possibilités — parce qu'il y en a un nombre astronomique — et décider du forfait qui semble le mieux vous convenir.

• (1140)

Le président: Merci, monsieur.

Nous continuons avec Mme Wasylycia-Leis.

Mme Judy Wasylycia-Leis (Winnipeg-Nord, NPD): Merci, monsieur le président.

Je suis bien heureuse que nous ayons cette audience préliminaire sur la question des transactions électroniques, les frais de guichet automatique et l'aspect général des paiements électroniques aussi. Vous saurez que dès aujourd'hui, nous allons chercher à nous renseigner sur la meilleure voie à suivre à l'avenir.

J'aimerais commencer avec M. Protti. Je sais qu'il ne peut être responsable de toutes les banques et qu'il ne peut donner de détails grandes banques, mais puisque c'est lui qui, quand le NPD a soulevé la question des droits perçus pour accéder à notre propre argent, qui a accusé le NPD de dénigrement systématique des banques et de faire de la rhétorique politique sans bien comprendre les faits, je suppose que je peux moi-même poser des questions assez tranchantes et pointues à M. Protti.

La première concerne le choix.

Monsieur Protti, vous avez dit que l'époque est révolue où les banques fournissent un service personnalisé, qu'il y a 30 ans, on ne pouvait accéder aux services bancaires qu'entre 10 heures et 15 heures. J'aimerais que vous sachiez, monsieur Protti, qu'il y a des gens dans ce pays qui donneraient n'importe quoi rien que pour avoir ce genre de service, pour seulement pouvoir accéder à une banque avec des vraies personnes entre 10 heures et 15 heures, parce que voyez-vous, ce que tous les membres de votre association ont fait, c'est qu'ils ont procédé à la clôture sélective de succursales bancaires et ont frappé les communautés sans leur laisser de choix, sans autre solution.

Vous fermez des succursales, vous laissez un guichet automatique, et ensuite, sans crier gare, vous vendez celui-là un distributeur indépendant. Que peut faire quelqu'un de ma circonscription, quelqu'un qui n'a pas les moyens d'aller jusqu'au centre-ville ou à l'autre bout de la ville, à part s'adresser à un prêteur sur salaire ou aller à un guichet générique parce que les banques de votre association ont abandonné les communautés?

C'est exactement ce que dit Option consommateurs. Il n'y a pas de choix dans bien des régions, alors il faut laisser tomber cet argument.

Passons maintenant à la concurrence. Vous parlez de concurrence. Permettez-moi de vous demander ceci. Votre rapport au sujet des GAB pour le 31 octobre 2005 a dit que le rapport exclut les transactions faites à des guichets génériques appartenant à des banques. J'aimerais que vous, monsieur Protti, nous disiez aujourd'hui combien de distributeurs automatiques de billets au guichets automatiques appartiennent à des banques. Si vous ne pouvez pas nous donner ce renseignement aujourd'hui, quand pourriez-vous le faire?

M. Raymond Protti: Il y a plusieurs choses sur lesquelles j'aimerais répondre.

La première, c'est que nous avons 15 951 guichets automatiques. Je pense que c'est le bon nombre de GAB appartenant à des banques. Il y a eu une croissance explosive des GAB non bancaires. La raison à cette explosion des GAB non bancaires est directement liée à une décision du Tribunal de la concurrence, en 1996, d'ouvrir le système. Quand cette décision a été prise...

Mme Judy Wasylycia-Leis: Ma question porte sur votre participation aux GAB privés. Il s'agit de GAB privés appartenant à des banques. C'est dans votre propre rapport.

M. Raymond Protti: Je n'ai pas...

Mme Judy Wasylycia-Leis: J'aimerais savoir combien de guichets sous étiquette privée appartiennent à quelle banques. C'est tiré de votre propre rapport.

Mme Karen Michell (vice-présidente, Opérations bancaires, Association des banquiers canadiens): À ce que je sache, les banques ne possèdent pas de ce genre de guichets automatiques actuellement.

Mme Judy Wasylcia-Leis: Alors vous devrez retourner voir votre propre rapport, sous le nombre de transactions à des GAB appartenant à des banques pour l'exercice se terminant le 31 octobre 2006, et me donner une réponse à cette question à un moment donné, plutôt que de nier quelque chose que vous avez mis noir sur blanc.

Alors c'était la première question.

La deuxième question concerne la concurrence. J'aimerais parler du fait que les banques ont participé à la négociation de contrats de droits exclusifs à des endroits clés pour les GAB. Il s'agit des aéroports, des campus scolaires. Vous vous garantissez quasiment des droits supplémentaires et de plus gros bénéfices. Alors combien de contrats de droits exclusifs les banques sont-elles en train de négocier, combien avez-vous déjà négocié, et combien êtes-vous actuellement en train de négocier?

Mme Karen Michell: Eh bien, bien entendu, les banques et les compagnies privées se font concurrence pour de l'espace dans toutes sortes de points de vente au détail, que ce soit pour installer leurs guichets automatiques pour servir les clients...

Mme Judy Wasylcia-Leis: Combien de ces contrats les banques sont-elles en train de négocier, exclusivement?

Mme Karen Michell: En bien, les banques cherchent à offrir un service dans leurs propres locaux et ailleurs aussi, alors si vous voulez savoir si nous avons les détails de tous leurs contrats exclusifs, non, pas du tout.

• (1145)

Mme Judy Wasylcia-Leis: Vous ne pouvez pas nous parler de vos contrats exclusifs. Vous avez parlé des aéroports et des universités. Vous essayez de dire que vous voulez ce territoire, personne ne peut l'avoir.

Combien?

M. Raymond Protti: Eh bien, nous ne pourrions pas le savoir. Ce serait des détails que chacune des institutions auraient. C'est vraiment une question qu'il faudrait poser à chaque institution.

Mme Judy Wasylcia-Leis: D'accord, alors je poserai des questions sur les droits perçus.

Monsieur Johnson a dit quelque chose de très important au sujet des coûts réels...

Le président: Monsieur Protti, je vais intervenir. Votre temps est écoulé, madame.

En ce qui concerne la question précédente, si vous voulez vous engager à fournir ce renseignement au comité, ce serait très apprécié.

M. Raymond Protti: Dans la mesure où je peux la fournir, monsieur le président, je veux bien m'y engager. Il y a plusieurs questions auxquelles nous n'avons pas pu répondre, et je répondrai, monsieur le président, à toutes.

Le président: Nous l'apprécions, merci.

M. Raymond Protti: Merci, monsieur le président.

Le président: Nous poursuivons avec monsieur Thibault.

L'hon. Robert Thibault (Nova-Ouest, Lib.): Merci, monsieur le président, et merci à tous d'être ici.

Je vis en région rurale. J'ai beaucoup de choix. Je peux aller à un guichet générique et payer un droit, je peux brûler pour 10 \$

d'essence et aller retirer de l'argent à un guichet automatique de ma propre banque à n'importe quelle heure, sans frais, et je peux aller à cette succursale quand elle est ouverte, et être servi par un caissier ou une caissière. J'aime avoir ce choix.

En ce qui concerne les distributrices de billets, et tout ce qui est concerné, je n'ai pas encore trouvé dans ma région de magasin où je ne pourrais pas utiliser une carte de crédit ou une carte de débit. Le seul endroit où j'en ai vu, c'est à une cafétéria du cinquième étage de l'édifice du Centre du Parlement. Cela pourrait arriver. Je ne le sais pas. Je ne l'ai pas encore vu. J'ai constaté un élargissement du choix.

Ce que je me demande, et je pense que c'est la question fondamentale, ici, c'est si nous devrions réglementer ou non. Devrions-nous avoir une loi, ou non? Tout cela revient à une question d'établissement des prix, et, en fait, à savoir s'il y a collusion sur le marché. Y a-t-il une concurrence véridique sur le marché? Dans la négative, alors, on pourrait soutenir que le Parlement devrait peut-être s'y intéresser, qu'il devrait y avoir réglementation.

Alors je vais d'abord poser la question à monsieur Protti. Je ne pense pas que nous aurons le temps d'entendre les réponses des autres, mais j'apprécierais que vous puissiez répondre par écrit au président, qui pourrait nous transmettre votre réponse. S'il n'y a pas collusion, s'il y a une véritable concurrence sur le marché, pourquoi les prix sont-ils similaires?

M. Raymond Protti: Il ne pourrait y avoir collusion sur le marché. Ce serait illégale en vertu de la Loi sur la concurrence.

La question de l'établissement des prix pour les produits et services n'est pas quelque chose dont nous pouvons discuter collectivement autour de la table de l'association commerciale. La Loi sur la concurrence stipule bien clairement qu'on ne peut s'entendre avec d'autres membres sur les prix des produits et services qu'on fournit.

Alors la première réponse à votre question, c'est non, il ne peut y avoir collusion. S'il y avait collusion, on serait passibles de poursuites en vertu de la Loi sur la concurrence. C'est la première chose — c'est impossible.

Quelle était la deuxième partie de votre question?

L'hon. Robert Thibault: La question, c'est que s'il n'y a pas collusion, s'il y a une réelle concurrence, s'il n'y a pas d'entente tacite pour que personne ne perçoive de droits inférieurs aux autres, comment se fait-il que les prix sont tellement similaires? Comment arrivent-ils à être exactement les mêmes?

M. Raymond Protti: Pourquoi le prix du pain en général tourne-t-il autour d'un chiffre médian? Pourquoi le prix d'une voiture sous-compacte de n'importe lequel des trois fabricants de l'Amérique du Nord est-il similaire?

Il y a au moins quinze facteurs différents qui entrent en compte dans la structure des coûts d'un système aussi sophistiqué qu'un GAB...

L'hon. Robert Thibault: Avec tout le respect que je vous dois, monsieur Protti, dans ces cas-là, quand il y a une véritable concurrence sur le marché, nous voyons des offres de rabais. Il y a des réductions de prix pour essayer d'attirer les consommateurs. Il n'y a rien eu de tel dans le cas de ces transactions.

M. Raymond Protti: Oui, il y en a. Les fournisseurs à plus bas prix, pour l'accès aux GAB non bancaires, sont en fait les banques, à 1,50 dollar.

Le Mouvement Desjardins vient d'augmenter son tarif de trente-trois et un tiers pour cent, à deux dollars, et la raison qu'il a donnée, c'est qu'il a le plus vaste réseau de GAB de tout le Québec. Il en a 2 800. C'est l'unique et la plus importante institution financière. Ils demandent pourquoi ils devraient subventionner quiconque d'autre qui utilise leur système GAB, alors ils ont augmenté leur tarif de 1,50 à deux dollars.

Et puis, avec les fournisseurs indépendants, vous pouvez avoir des tarifs qui vont de trois à quatre dollars, et on me dit — je ne l'ai pas moi-même constaté — que dans les clubs pour hommes, les clubs de danse exotique, les bars, le tarif peut être prohibitif. Mais je peux vous assurer que je n'ai pas de données à fournir qui soient fondées sur mon expérience personnelle. Donc, la fourchette de prix est très large si, en fait, les consommateurs cherchent à avoir un éventail de choix.

Si je peux me permettre, j'aimerais dire une autre chose. Pour moi, la question n'est pas que ce soit 50 cents, 1,50 ou 2 ou 4 dollars. La question pour le consommateur, c'est que le tarif pourrait très facilement être zéro, parce qu'il y a un choix énorme. Alors pour moi, le chiffre pertinent, c'est zéro.

• (1150)

[Français]

Le président: Le prochain intervenant sera M. Ouellet.

M. Christian Ouellet (Brome—Missisquoi, BQ): Merci, monsieur le président.

Si on reconnaît que le besoin d'argent est un besoin de base dans notre société, comme le besoin d'eau ou de nourriture, pourquoi se fierait-on uniquement aux règles du marché pour établir le coût?

En général, les règles du marché fonctionnent très bien pour les gens qui ont de l'argent. Je n'en n'ai pas beaucoup, mais j'en ai. Je fais forcément des affaires intéressantes avec les banques. Si je n'ai que 100 \$ et que je retire 20 \$ tous les jours ou tous les trois jours, je ne ferai pas d'affaires intéressantes avec la banque. Celle-ci ne sera pas intéressée, et elle me demandera le gros prix.

Puisqu'il s'agit d'un besoin de base, cela prendrait, non pas nécessairement des règlements, mais des normes selon lesquelles si vous avez de petites économies, on va chercher peu d'argent. Ça devrait coûter moins cher que si on va chercher plus d'argent. J'aimerais connaître votre opinion sur ce sujet.

M. Michel Arnold: En fait, on assiste à l'inverse. Plus vous avez d'argent, plus vous faites de transactions et moins cher ça vous coûte.

J'aimerais corriger une chose. Si on se fie à ce que M. Protti a dit, la perception est que le système bancaire a beaucoup changé au cours des dernières années. C'est tout à fait vrai. Par contre, ce changement du système bancaire n'est pas le choix des consommateurs. Je tiens à le préciser.

Les guichets automatiques sont implantés, ce qui sert les consommateurs en termes d'accessibilité, il est vrai. En termes de frais, c'est une autre paire de manches. Cela sert également les banques qui ont rationalisé leurs opérations en fermant des succursales un peu partout.

Votre suggestion est probablement bonne, mais il faudrait demander à nos amis les banquiers comment ils envisagent de faire une chose semblable. Actuellement, nous assistons vraiment à l'inverse.

M. Christian Ouellet: Vous êtes donc favorable à ce qu'il y ait un encadrement pour les besoins de base. Le gouvernement est responsable de cet encadrement. M. Protti a donné l'exemple de

l'automobile. Je demeure à la campagne, comme mon voisin. Les gens y achètent des voitures usagées et paient ce qu'ils peuvent. Ils n'achètent pas des voitures coûteuses. J'ai le même problème. Les gens sont obligés de partir de leur domicile et d'aller loin. Ils dépensent de l'argent pour acheter de l'essence ou ils payent. Il y a quelque chose d'anormal. On régit l'eau, les routes, on régit tout, mais on ne régit pas ce qui est essentiel pour vivre, les billets de banque.

Comment expliquez-vous cela?

[Traduction]

Mme Karen Michell: Merci.

Si vous permettez, on parle beaucoup de la pertinence de la réglementation ou de la concurrence. Le Canada est en première place au plan de l'accès aux guichets automatiques bancaires dans le monde. À mon avis, ce que cela a donné, c'est la concurrence sur le marché. Nous avons des banques, des fournisseurs indépendants, des institutions non financières qui participent au réseau des distributeurs automatiques de billets. Cette situation est la conséquence, comme le disait M. Protti, de l'annonce qu'a faite le Tribunal de la concurrence en 1996 qu'il serait désormais possible de percevoir des frais supplémentaires, afin de favoriser un modèle d'entreprise propice à l'installation de distributeurs automatiques de billets dans les secteurs très achalandés. Et c'est cette concurrence entre toutes sortes de fournisseurs différents qui a fait, tout d'abord, que le Canada ait le meilleur réseau et soit en tête du reste du monde au plan de l'accès par habitant.

Quant à savoir si le choix est stimulé par les consommateurs ou par la banque, les sondages que nous faisons nous confirment encore et toujours que les trois quarts de nos clients sont très heureux des solutions technologiques que nous leur offrons. Elles leur facilitent les transactions bancaires, et leur épargnent du temps. De plus, nous constatons maintenant qu'environ 85 p. 100 des transactions sont faites par voie électronique, que ce soit par guichet automatique, en ligne ou par téléphone, alors maintenant, l'expérience bancaire peut survivre 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Alors je vous dirais qu'en conséquence, les consommateurs nous disent, et le marché nous dit, que nous avons un bon...

[Français]

M. Christian Ouellet: [Note de la rédaction: inaudible] les gens pauvres, madame.

[Traduction]

Le président: Merci, monsieur.

Quel pourcentage des revenus d'une banque — pouvez-vous me donner un chiffre général — provient des droits des guichets automatiques?

• (1155)

M. Raymond Protti: Du point de vue des frais de commodité, monsieur le président?

Le président: Oui, monsieur.

M. Raymond Protti: Je demanderais à ma collègue, Mme Michell, de vous expliquer nos estimations. Il y en a une qui date de deux ou trois mois, qui laissait entendre que les recettes que nous faisons avec les frais de commodité, le 1,50 \$, était de l'ordre de plus de 400 millions de dollars. Ce chiffre était calculé à partir d'une étude américaine, en prenant 10 p. 100, mais nos...

Le président: Raymond, je vais me limiter et limiter mon temps, comme je le fais pour mes collègues. Je veux seulement savoir le pourcentage.

M. Raymond Protti: Nous pensons que c'est 153 millions de dollars.

Voulez-vous...?

Mme Karen Michell: C'est en fait, seulement le total d'Interac.

Le président: Le pourcentage des recettes des banques, qui provient des droits des guichets automatiques, c'est ce que je veux savoir.

Mme Karen Michell: Environ 153 millions de dollars, en pourcentage des recettes des banques, seraient une très mince fraction de 1 p. 100.

Le président: Merci.

On se méfie toujours, quand on traite de n'importe quel type d'enjeu, ici, la loi des conséquences non délibérées. Maintenant, vous avez dit à maintes reprises que nous jouissons au Canada du meilleur accès aux services des distributeurs automatiques de billets que n'importe quel autre pays, et je trouve que c'est très bien. Je représente une région rurale, dans laquelle, comme le disait M. Thibault tout à l'heure, il serait très incommode et coûteux pour bon nombre de mes électeurs de ne pas avoir accès aux services de ces machines. Certains n'ont pas cet accès actuellement, d'ailleurs, à moins de couvrir d'énormes distances. Je m'inquiète des conséquences non délibérées qu'il y a à rendre moins attirant pour les banques d'investir dans l'expansion de l'installation de ce type de machine.

Je n'arrive pas à comprendre comment la réduction du profit qui pourrait être tiré de l'installation de ces machines pourrait donner lieu à l'élargissement des services offerts aux Canadiens qui ne peuvent accéder à des services bancaires. Je n'arrive pas à comprendre le rapport entre ces deux éléments. Alors je suppose que ce que j'aimerais savoir, c'est dans quelle mesure vous pensez qu'un profit réduit pourrait entraîner la réduction de la disponibilité des machines, lesquelles seraient par la suite remplacées par des guichets génériques, qui coûtent bien plus?

M. Raymond Protti: Monsieur le président, je pense que vous avez touché là un point tournant pour les délibérations du comité, parce que c'est justement le genre de conséquences non délibérées qui risquent d'y avoir.

Il n'est pas besoin de regarder plus loin que le Royaume-Uni et ce qui est arrivé là-bas, quand il a été convenu que les institutions bancaires réduiraient les frais de commodité qu'elles percevaient. Ce qui est arrivé, c'est une chute marquée de l'accès aux guichets automatiques en Grande-Bretagne. Nous avons aussi constaté que cela avait nettement restreint l'expansion de l'offre de services et des terminaux aux points de vente à coûts partagés. Alors je pense que vous avez mis le doigt sur un enjeu absolument critique, ici.

J'aurais une explication beaucoup plus longue à fournir exactement sur ce point, laquelle je vous transmettrai par écrit.

Le président: Nous sommes impatients de la lire.

Monsieur Del Mastro.

M. Dean Del Mastro (Peterborough, PCC): Merci, monsieur le président.

La meilleure réplique que nous ayons entendue ce matin, à mon avis, c'est quand M. Johnson a dit que la réglementation est nécessaire quand les forces de la concurrence échouent.

Monsieur Protti, vous avez dit qu'il y a concurrence. Du moins, vous estimez qu'il y en a. Il y a des centaines de forfaits de services que les consommateurs peuvent étudier, parmi lesquels ils peuvent faire un choix, qui comportent bien des mesures d'économie. Pourquoi les banques ne font-elles pas plus pour renseigner les gens

sur ces possibilités? Pourquoi ne font-elles pas plus pour informer les gens?

Je pense que les consommateurs comprennent qu'il y ait un droit de commodité. Nous comprenons que si nous allons à un dépanneur, nous paierons plus pour l'épicerie que si nous allons à une épicerie. Nous comprenons que des frais de commodité soient perçus. Mais pourquoi les banques ne font-elles pas plus pour sensibiliser les gens aux moyens d'éviter de payer des droits, et d'épargner de l'argent?

Je sais que ça donne bonne figure dans les médias de parler de vouloir aider la population à épargner. Ne serait-ce pas un excellent sujet dont les banques pourraient parler aux consommateurs?

M. Raymond Protti: Eh bien, je pense que vous avez là un excellent argument, avec ce commentaire.

Chaque banque a une stratégie pour informer sa clientèle. Ce peut être en personne, au moyen de brochures, ou du site Web. Chaque banque a son propre programme, et je pourrais vous donner quelques renseignements sur chacun d'eux.

En plus de cela, au niveau de l'industrie, je suis particulièrement fier d'une chose qui s'est faite depuis 11 ans, et c'est une vaste campagne d'information que nous avons lancée, sur divers sujets dont, en particulier, celui dont vous venez de parler. Nous avons distribué gratuitement plus de cinq millions de brochures aux Canadiens, sur divers sujets dont, surtout, les moyens de tirer le meilleur parti des droits. Il y a là une très simple calculatrice. Il suffit de regarder son profil de client et de décider comment on veut utiliser le système bancaire, et cela nous oriente vers le type de forfait qu'on devrait avoir.

De plus, peut-être la meilleure chose qui soit arrivée depuis 11 ans que je suis là, c'est un séminaire d'enseignement que nous offrons pour les élèves d'écoles secondaires, sur la gestion des finances personnelles. Ce programme particulier est centré sur la gestion de l'argent de la manière la plus efficace possible.

• (1200)

M. Dean Del Mastro: D'accord. J'en suis heureux.

Je pense qu'il pourrait y avoir la possibilité pour vos membres — les banques — qui le veulent de se manifester et dire « Faisons nous concurrence au plan de l'offre de services valables par rapport aux coûts à nos clients. Voici. Voici comment nous voulons faire. Voici comment nous voulons vous informer des meilleurs moyens d'économiser des droits bancaires ». Je pense que c'est une merveilleuse occasion pour un membre ou un groupe de vos membres de faire un effort et de parvenir à mieux pénétrer le marché canadien, en disant aux gens « Nous voulons vraiment travailler avec vous et vous aider à éviter de payer des droits. » Je pense que c'est une possibilité, et vous devriez y réfléchir.

M. Raymond Protti: Je suis d'accord avec vous.

M. Dean Del Mastro: L'autre chose dont a parlé M. Johnson, et qui m'a paru importante, c'est que le peu de choix qu'ont les aînés, les étudiants et les habitants des régions rurales du Canada les amènent à payer, peut-être, une part disproportionnée de ces droits, plus que, disons, quelqu'un comme moi qui a accès au guichet automatique de sa propre banque, ou qui a peut-être un forfait bancaire qui fait qu'il n'a pas à payer ces droits.

Comment pouvons-nous aider ces groupes, particulièrement des personnes qui peuvent être handicapées ou défavorisées, peut-être même défavorisées par leur situation géographique au Canada? Comment pouvons-nous les aider? Que peuvent faire les banques?

M. Raymond Protti: J'entends très bien votre message, et je le transmettrai à chacune des institutions, très clairement.

Je suis moi-même un aîné maintenant, et je suis admissible à un forfait gratuit de ma propre banque, et je pense que la plupart des banques...

M. Dean Del Mastro: Est-ce que vous avez droit à une coupe de cheveux pour aînés aussi?

M. Raymond Protti: Ne m'en parlez pas.

Très rapidement, il y a trois semaines, je suis allé me faire couper les cheveux. Le gars qui était avant moi a passé 15 minutes dans la chaise du coiffeur. Il avait une superbe toison, bien épaisse. Il a payé 27 \$. J'ai passé 8 minutes dans cette chaise. J'ai payé 27 \$. Alors ne me parlez pas de cheveux. C'est un sujet délicat.

Donc pour les aînés, il y a des forfaits. C'est pareil pour les étudiants.

Pouvons-nous mieux informer, mieux transmettre le message là-dessus? J'ai bien pris note de vos suggestions et je les transmettrai aux institutions.

M. Dean Del Mastro: Merci.

Le président: Merci, monsieur Del Mastro.

Nous continuons avec monsieur Pacetti.

Monsieur, vous avez quatre minutes.

M. Massimo Pacetti (Saint-Léonard—Saint-Michel, Lib.): Merci, monsieur le président.

Comme le temps est limité, je n'ai qu'une ou deux questions.

J'éprouve un peu de difficulté, ici, parce que nous sommes ici pour étudier les droits perçus pour l'utilisation des guichets automatiques, et je ne suis pas sûr... Monsieur Johnson, j'ai une question, très rapidement. Pourquoi a-t-on besoin d'aller à une banque? À ce que je comprends, avons-nous besoin d'avoir accès à une banque, pour retirer de l'argent?

M. Lew Johnson: Non.

M. Massimo Pacetti: J'avais l'impression que vous vouliez revenir dans le temps et ne plus avoir accès à tous ces services.

Je ne peux pas me rappeler la dernière fois où je suis allé dans une banque. Les seules fois où je vais à la banque, c'est pour retirer de l'argent. Je fais mes dépôts. Il est possible de faire des transferts directs par Internet, ou au moyen du GAB.

Nous sommes ici pour parler des droits perçus sur les guichets automatiques, alors si nous pouvions nous en tenir à ce sujet, je pense que ce serait bon. Ce que vous disiez, c'est que nous ne devrions pas réglementer, et pourtant, il n'y a pas de concurrence, si nous parlons uniquement des GAB. Que disons-nous? Avons-nous besoin des banques? Quel genre de concurrence faut-il? Avons-nous besoin de plus de banques?

M. Lew Johnson: Ce que je dis, en fait, est fondé sur la prémisse que l'accès aux services financiers est un besoin et un droit des Canadiens. Les banques ont réorganisé le système à leur avantage, ce qui a réduit l'accès pour les consommateurs. J'appelle cela la « commodification », le fait de transformer tous ces services bancaires en machines.

Puisque la commodification était égocentrique et s'est faite aux dépens de bien des Canadiens, les Canadiens devraient avoir accès aux systèmes bancaires au moyen d'une machine « commodifiée », mais au même prix, que le fournisseur soit ou non une banque.

M. Massimo Pacetti: D'accord.

Le temps me manque, mais j'aimerais pouvoir continuer.

[Français]

Je suis un député de l'est de Montréal. Si on avait parlé seulement des succursales qui ont été fermées il y a 10 ans, je vous donnerais un peu plus raison. Cependant, dans mon comté, dans l'arrondissement de Saint-Léonard, il y a quatre succursales de la Banque TD qui ont été ouvertes et il y a maintenant de 12 à 15 caisses populaires, je crois. Il y a donc de la concurrence, mais comme M. St-Cyr l'a dit, on a un problème quand on va dans un commerce où on est obligé d'utiliser le guichet sans nom.

Je pense que vous êtes un protecteur du consommateur. Comment peut-on éviter cela? C'est cela, le problème. Le problème, ce sont les guichets automatiques sans nom. Quand je ne connais pas un endroit, je serai forcé d'utiliser un tel guichet une première fois, mais il n'y aura pas de deuxième fois. S'il n'y a pas de profits à faire là, les autres ne vont pas offrir plus d'options, mais il y a une façon d'équilibrer les deux aspects. On cherche une solution, et je ne pense pas que vous nous en ayez proposé une aujourd'hui.

• (1205)

M. Michel Arnold: Vous avez raison. Je céderai la parole à Jannick dans deux secondes. Vous avez raison de dire que certaines institutions financières sont apparues dans votre comté, et on voit cette chose dans d'autres comtés également. C'est généralement dans des comtés où il y a des gens qui sont ...

M. Massimo Pacetti: Mais il y a aussi Saint-Michel, qui n'est pas l'endroit le plus riche non plus. On a aussi augmenté le nombre de succursales dans Saint-Michel. La réponse ne réside pas dans le fait d'augmenter le nombre de succursales, mais dans les autres options. C'est là qu'on essaie de trouver la solution.

M. Michel Arnold: Oui, mais si on ne donne pas accès à des succursales, on verra l'apparition de ces fameux guichets sans nom dans les commerces. Les consommateurs font...

M. Massimo Pacetti: Je suis d'accord, mais s'il y a plus de guichets sans nom, le montant des frais va-t-il baisser ou augmenter?

M. Michel Arnold: Les frais vont augmenter.

Me Jannick Desforges: On pourrait ajouter que le marché est actuellement dysfonctionnel. Les règles du marché ne fonctionnent pas. Depuis 1996, quand le Tribunal de la concurrence a décidé d'ouvrir le marché pour améliorer la concurrence, les prix ont augmenté. On n'est donc pas dans un marché où les règles fonctionnent bien. Quand on a besoin de réglementation...

M. Massimo Pacetti: Elles fonctionnent bien?

Me Jannick Desforges: On est en ce moment dans un marché qui ne fonctionne pas bien. On est dans un marché dysfonctionnel, parce qu'il y a plus de concurrence et que cela coûte plus cher.

M. Massimo Pacetti: C'est cela.

Me Jannick Desforges: C'est pour cela qu'on a besoin de réglementation.

En 2002, il y a eu un règlement pour obliger les banques à ouvrir des comptes bancaires. On a donc réglementé l'accès en obligeant les banques, à certaines conditions, à ouvrir des comptes. En ce moment, on demande la même chose: qu'il y ait une réglementation pour encadrer les frais, parce que c'est devenu un problème d'accès, surtout pour les personnes à faible revenu, dans les quartiers ruraux. Je pense donc qu'il est nécessaire de réglementer ce secteur.

Le président: Merci beaucoup, madame.

[Traduction]

Madame Wasylycia-Leis, pour un rappel au Règlement.

Mme Judy Wasylycia-Leis: Je me demande seulement si M. Protti pourrait ajouter à sa liste des documents qu'il transmettra au comité une ventilation des coûts de chaque transaction dont il est question ici. Ce serait donc le coût pour l'institution quand le droit est perçu par cette institution, et les coûts pour les deux institutions quand c'est une transaction entre institutions.

M. Raymond Protti: Est-ce que vous me demandez de fournir cela?

Mme Judy Wasylycia-Leis: Oui.

M. Raymond Protti: Je ne sais vraiment pas si je le peux. Je vais me renseigner.

Vous verrez dans le document que nous donnons la liste d'au moins 15 éléments de coûts qui participent à la gestion d'un GAB, alors je vais me renseigner, et je vous reviendrai, et au comité, là-dessus.

Le président: Merci, monsieur.

Je devrais vous dire à chacun que si vous vous êtes engagés à fournir des renseignements additionnels au comité, et nous l'apprécions, que vous devez les transmettre au greffier du comité.

M. Raymond Protti: D'accord. Merci.

Le président: Monsieur Protti, je vous fais mes vœux de bonne retraite.

M. Raymond Protti: J'aurai peut-être l'occasion de revenir en tant que citoyen intéressé.

Des voix: Oh, oh!

Le président: Et merci à chacun de vous pour vos présentations. Nous allons brièvement suspendre la séance et demander à nos témoins d'avancer maintenant, s'il vous plaît.

M. Mike Wallace (Burlington, PCC): J'invoque le Règlement. Qu'est-ce qui vient après ceci? Avons-nous besoin de...?

Le président: Nous parlerons du Budget principal des dépenses la semaine prochaine. Quand nous reviendrons de la relâche, nous aurons un autre groupe de témoins, qui comprend, paraît-il, des représentants de chaque grande banque. Alors il y aura probablement au moins deux jours de séances, peut-être de trois heures chacune, que nous consacrerons à...

M. Mike Wallace: Est-ce que c'était une décision du comité? Ils iraient jusque là?

Le président: Oui. Nous y sommes vivement intéressés. Il y aura quatre autres groupes de témoins sur ce sujet particulier la semaine qui suivra la relâche.

• (1210)

M. Mike Wallace: Merci, monsieur le président.

Le président: Vous êtes le bienvenu, monsieur Wallace.

Nous continuons maintenant avec l'Association canadienne des paiements. Nous accueillons le président et premier dirigeant de l'Association canadienne des paiements, M. Guy Legault.

Monsieur Legault, je vous ferai signe quand il vous restera une minute, mais je vous accorde maintenant cinq minutes pour faire vos observations préliminaires.

Bienvenue. Vous avez la parole.

[Français]

M. Guy Legault (président et chef de la direction, Association canadienne des paiements): Merci, monsieur le président.

Avant de commencer, je voudrais vous remercier de nous donner l'occasion de revenir devant le Comité permanent des finances de la Chambre des communes pour parler de l'ACP et des processus liés au paiement de factures.

Je vous présente mes collègues. Ce sont M. Doug Kreviazuk, qui est notre vice-président, Recherches et politiques, ainsi que Mme Barbara Ciarniello, vice-présidente déléguée de la Credit Union Central of British Columbia.

[Traduction]

En me présentant devant vous aujourd'hui, je sais que vous avez de nombreuses questions à me poser sur la manière dont se font les paiements de facture dans le pays, et particulièrement pourquoi le processus n'est pas instantané, compte tenu particulièrement de l'automatisation tellement répandue de nos jours, dans le domaine bancaire et des paiements.

La réalité c'est qu'à part le comptant, il n'y a pas sur le marché de modes de paiement qui soient véritablement instantanée. Bien que certains modes aient apparence de paiement et de règlement en temps réel, cette apparence est généralement aux yeux du consommateur, et pas nécessairement de la personne qui facture ou du marchand.

La transmission des paiements et des données de facturation connexes d'un consommateur au facturier se fait en une série d'étapes séquentielles, dont chacune s'appuie sur un système distinct. De plus, le chemin et le mode de livraison peuvent varier considérablement entre facturiers et dépendent de plusieurs facteurs, notamment la manière dont le consommateur entreprend le paiement, et les capacités techniques du facturier.

Bien que le processus de déclenchement d'un paiement de facture par voie électronique est à la fois rapide et pratique pour le consommateur, il y a en coulisse un complexe réseau d'arrangements qui font que cela peut arriver. L'ACP joue un rôle déterminant dans chaque cas, en exploitant le système de compensation et de règlement qui permet l'échange d'un grand nombre de ces paiements entre institutions financières. En deux mots, notre rôle pourrait être vu comme celui du maillon central d'une chaîne, les autres maillons qui sont avant et après nous étant exploités et gérés par d'autres parties.

Tout d'abord, j'aimerais décrire pour vous le cycle d'un paiement de facture. Bien qu'il existe d'autres possibilités d'arrangements de compensation en dehors de l'ACP pour les paiements de factures, je concentrerai mes commentaires sur les cas où le paiement est traité par les systèmes et règlements de l'ACP.

De fait, il n'y a actuellement pas de moyen de traitement en ligne en temps réel, de bout en bout, d'un paiement de facture. Par bout en bout, je veux dire du moment où le consommateur enclenche un paiement à celui où le facturier met à jour le compte du consommateur pour refléter le paiement. De fait, la plupart des paiements de facture des consommateurs, ou des renseignements concernant les paiements de facture doivent passer par quatre systèmes distincts, tous décrits dans notre présentation.

D'abord, supposons qu'un consommateur décide de payer une facture de service public en ligne. Il ouvre une séance dans le site Web de l'institution financière, choisit la facture à payer, et amorce la transaction. Pour le consommateur, cela semble transparent et tout à fait intégré, mais ce n'est pas le cas.

Vous instruisez votre institution financière, ou IF, d'envoyer le paiement. C'est le premier système qui vous relie à votre IF.

Puis l'IF prend la directive, avec toutes les autres qu'elle a reçues pour la journée, et les met en lots dans un format de fichier électronique particulier qui est envoyé au moyen du système de compensation de l'ACP à l'institution financière de la compagnie de service public. C'est le deuxième système.

Chaque jour, il y a des échéances que les IF doivent respecter pour transmettre ces renseignements. Une fois que l'IF d'une compagnie de service public a reçu les fichiers, elle regroupe les paiements reçus de toutes les IF ce jour-là et crédite le compte de la compagnie de service public du montant total reçu. C'est le troisième système.

Pour exécuter la quatrième étape, la compagnie de service public aura besoin de données détaillées sur chaque consommateur qui a fait un paiement ce jour-là, pour que le facturier puisse assigner les crédits appropriés à chaque compte.

Selon les capacités techniques du facturier, la réception des données des diverses institutions financières se fait sous diverses formes. Bien que le système le plus efficace de livraison de ces renseignements est l'échange de données informatisées, l'EDI, bien des facturiers du Canada n'ont pas adopté cette technologie, en partie pour des raisons de coûts et de complexité.

Les facturiers qui n'ont pas l'EDI reçoivent les détails de chaque paiement sous la forme particulière qu'il a demandée, par exemple, par télécopieur ou courriel. La plupart du temps, le facturier ne peut pas utiliser un processus automatisé pour intégrer les renseignements au système des comptes créditeurs. Quand il y a un processus manuel, cela prolonge le plus souvent le temps nécessaire au facturier pour mettre à jour le compte de chaque client. Il y a une période de temps entre opérations à prendre en compte.

● (1215)

[Français]

Dans le cadre de notre planification stratégique pour 2006, nous avions déjà prévu d'étudier les dispositions des cadres de paiement de factures.

Lorsqu'on vous a rencontrés la dernière fois, on vous a également indiqué qu'on comptait commencer une consultation. Afin d'appuyer cet engagement, on mettra bientôt sur pied un groupe de travail de représentants des institutions financières membres et d'intervenants qui analysera les enjeux actuels et recommandera des améliorations. On vous préparera également un document de consultation publique et, par la suite, on fera une série de discussions en table ronde, incluant les intervenants ainsi que les membres des institutions financières.

Comme certains des défis que pose l'environnement de paiement de factures à l'heure actuelle débordent du champ d'action de l'ACP, la mise en oeuvre de solutions devra passer par la collaboration et l'engagement des divers intervenants au sein de l'industrie. Pour réussir, la participation des fournisseurs de services de paiements et des émetteurs de factures sera essentielle. Votre appui à cette initiative est donc important et permettra de mettre davantage l'accent sur cette revue.

Je vous remercie de votre temps. Nous sommes à votre disposition pour répondre à vos questions.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup, monsieur.

Nous allons maintenant poursuivre avec des questions, en commençant avec M. McKay.

Monsieur McKay, vous avez six minutes.

L'hon. John McKay (Scarborough—Guildwood, Lib.): Merci, monsieur le président.

Et merci à vous pour votre exposé.

Selon moi, vous êtes un peu pris à votre propre piège avec le système de compensation. Vous semblez pouvoir compter sur un système instantané, mais ce n'est pas vraiment le cas. Comme vous l'avez bien décrit, les transactions vont d'un compte bancaire à un système de mise en lots, jusqu'à un autre système de mise en lots pour finalement aboutir au compte du crédeur; c'est un processus qui exige bien souvent deux, trois, voire quatre jours.

Tout votre système est fondé sur le concept de la compensation des chèques et des mesures de ce genre qui étaient chose courante auparavant. Ce qui m'apparaît problématique, c'est qu'à certains égards, vous avez vendu une illusion aux Canadiens. Ce n'est pas une critique personnelle à votre endroit, c'est tout le système financier qui est fautif. Par illusion, j'entends que lorsque je suis au clavier de mon ordinateur pour payer mes factures en ligne, faire mon propre groupage, si l'on peut dire, je pense qu'au moment où l'argent est retiré de mon compte, et devient donc inaccessible pour moi, j'ai d'une manière ou d'une autre payé ma facture VISA, alors qu'en fait je ne l'ai pas encore payée. Il faudra encore deux jours, ou environ, pour que mon compte VISA soit réglé.

Pour ma part, monsieur Legault, j'y vois simplement un problème de programmation, si je puis m'exprimer ainsi. J'utilise ici VISA comme exemple d'une grande société de crédit qui reçoit de l'argent quotidiennement — en fait, à chaque heure et même à chaque minute — pour faire valoir qu'en fait, la programmation de mon compte VISA sur mon ordinateur pourrait être conçue de telle sorte qu'au moment où je retire des fonds de mon compte bancaire, ces sommes sont directement créditées, ou transmises par le système de mise en lots. Les transactions pourraient être programmées de manière à ce que cela soit possible.

Comme première question, je vous demande si c'est bel et bien faisable du point de vue technologique. Dans l'affirmative, s'agit-il simplement d'un manque de volonté à investir dans le système les ressources nécessaires pour faire en sorte que ce qui semble instantané le soit vraiment?

● (1220)

M. Guy Legault: Je vais débiter avec votre première question concernant les possibilités techniques.

D'abord et avant tout, vous devez savoir qu'il faut compter une journée à toutes fins utiles pour les mesures de compensation et de règlement. Je pourrais demander à mes collègues de vous fournir de plus amples détails à ce sujet, mais on peut dire que si la transaction est faite avant l'heure limite, la compensation et le règlement auront déjà eu lieu le lendemain. Si l'on parle uniquement des cartes de crédit, c'est une chose bien différente. S'il est question des autres émetteurs de facture, comme vous pouvez l'imaginer, d'autres systèmes doivent également être mis en place. Pour revenir aux cartes de crédit, nous ne nous occupons pas directement des cartes elles-mêmes, étant donné que ces comptes peuvent être réglés de différentes manières, mais comme je l'ai indiqué, le transfert peut être effectué dès le lendemain. Nous ne pouvons pas parler au nom des sociétés émettrices de cartes de crédit, mais je dirais que la plupart d'entre elles sont en fait en mesure de vous créditer assez rapidement les paiements que vous faites sur votre compte.

Quant à savoir s'il s'agit d'un manque de volonté, j'estime que la question ne se pose pas vraiment, étant donné que la majorité des paiements peuvent être traités dans un tel délai. Et j'ajouterais que pour certaines cartes de crédit, la plupart des transactions sont traitées en application de l'une de nos règles, à laquelle nous avons fait référence à notre dernière comparution, à savoir que les paiements sont crédités à la date où ils sont effectués.

L'hon. John McKay: Il me semble toutefois qu'il y a un tas de petites règles qui s'appliquent à gauche et à droite et qui font en sorte que je peux payer entièrement mon compte VISA aujourd'hui en ligne, sans que VISA ne reçoive ces fonds avant deux jours, ou une journée, ou peu importe. VISA juge donc — si on veut bien lui prêter cette capacité — que mon paiement est retard, et vous devez alors faire intervenir toutes ces petites règles pour dire que j'ai bel et bien payé dans les délais, mais que vous n'avez simplement pas pu leur transmettre le paiement à temps.

Dans mon cas personnel, étant donné que je vis dans un milieu plutôt aisé, cela ne cause pas un problème majeur, mais pour les gens qui utilisent leur crédit jusqu'à la limite, il peut être délicat de se présenter chez son marchand préféré alors que ce compte n'est pas vraiment payé. C'est aussi très important pour VISA elle-même, parce qu'à son point de vue, si le compte n'est pas payé, il est en souffrance et aucun nouveau crédit ne peut être accordé. J'estime qu'au bénéfice des détaillants, un système fonctionnant plus rapidement... Je ne parle pas uniquement au nom des consommateurs, mais je pense également aux marchands. L'accélération du processus électronique est en fait une quasi-nécessité.

M. Doug Kreviazuk (Vice-président, Recherches et politiques, Association canadienne des paiements): Si vous me permettez de compléter la réponse de M. Legault, pour ce qui est des systèmes de cartes de crédit, il existe essentiellement trois façons de régler un compte à la fin du mois. Un grand nombre de Canadiens font affaire avec une seule institution financière. Lorsque la carte de crédit est payée à la fin du mois, il se produit ce qu'on appelle un transfert à l'interne, car tout se passe à l'intérieur de la même institution financière.

Dans les discussions préalables à la réunion d'aujourd'hui, nous avons parlé à bon nombre de nos institutions membres qui nous ont assuré que, dans la majorité des cas, les paiements applicables à ces cartes sont crédités le jour même où ils sont effectués. Pour le reste des états de compte de VISA que les Canadiens doivent régler à la fin de chaque mois, dans la plupart des cas portés à notre connaissance, la compensation et le règlement s'effectuent suivant des règles que nous avons regroupées sous l'appellation « H6 ». Ces règles exigent que l'émetteur de la facture, VISA en l'occurrence, crédite le paiement à la date où il est effectué. Alors, si nos règles sont utilisées et si les transactions de compensation et de règlement passent par nos systèmes, le paiement sera reçu à la date où il est fait, pour autant que ce ne soit pas très tard le soir. Chaque institution financière a des méthodes pouvant être quelque peu différentes.

L'hon. John McKay: Est-ce qu'il me reste du temps?

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Merci.

Merci, monsieur McKay. Vous avez dépassé les six minutes.

L'hon. John McKay: C'est un scandale.

[Français]

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Monsieur Paquette, vous disposez de six minutes.

[Traduction]

Après quoi nous aurons M. Wallace et Mme Wasylycia-Leis.

[Français]

M. Pierre Paquette (Joliette, BQ): Pour commencer, j'aimerais que vous nous rappeliez qui exactement fait partie de l'Association canadienne des paiements et comment cela fonctionne.

• (1225)

M. Guy Legault: Toutes les institutions financières au Canada qui font des dépôts sont membres de notre association. Cela comprend les banques, les caisses populaires, les *credit unions*, ainsi que d'autres membres, comme la Banque du Canada, par exemple.

M. Pierre Paquette: En ce qui a trait aux cartes de crédit, quand les banques se sont entendues pour établir que la responsabilité du consommateur serait limitée à 50 \$, cette décision a-t-elle passé par votre association?

[Traduction]

M. Doug Kreviazuk: Non, pas du tout.

Puis-je vous demander une précision? Parlez-vous de l'indemnisation, de la part de responsabilité?

[Français]

M. Pierre Paquette: Je me demandais si le fait que la responsabilité du consommateur, dans le cas de l'utilisation frauduleuse d'une carte de crédit, soit limitée à 50 \$ avait fait l'objet d'une négociation entre les...

M. Doug Kreviazuk: Non.

M. Pierre Paquette: Je sais que cela ne fait pas partie d'une loi. Savez-vous si ce montant de 50 \$ a été négocié?

[Traduction]

M. Doug Kreviazuk: C'est une question à régler entre VISA et les institutions financières qui émettent cette carte. Cela ne regarde pas l'ACP et nous n'avons participé à aucune de ces discussions.

[Français]

M. Pierre Paquette: Parlons des paiements électroniques. Ne croyez-vous pas qu'il devrait y avoir une limite de la responsabilité du consommateur lorsqu'il y a une utilisation frauduleuse d'une carte de débit, par exemple?

[Traduction]

M. Doug Kreviazuk: L'ACP a mis en place un certain nombre de règles qui offrent des possibilités de recours aux consommateurs. Pour ce qui est du paiement de factures, à partir du moment où le consommateur fait un paiement à une société de services publics, la transaction ne peut pas être renversée. En pareil cas, il est bien sûr peu probable qu'un fraudeur s'amuse à payer ma facture à ma place. J'aimerais bien, mais je doute que cela arrive.

Pour ce qui est notamment des débits préautorisés, le consommateur dispose d'un délai de 90 jours pour tenter des recours si une transaction erronée ou frauduleuse a été effectuée dans son compte.

[Français]

M. Pierre Paquette: Plusieurs personnes considèrent qu'il y a une multitude de règles au Canada. Cela a été rappelé. Il y a moins d'encadrement du paiement électronique au Canada qu'aux États-Unis. Est-ce le cas? Qu'y a-t-il de plus aux États-Unis qu'au Canada en ce qui a trait aux paiements électroniques?

[Traduction]

M. Doug Kreviazuk: Dans le cas des transactions de compensation et de règlements entre les institutions financières, les règles promulguées par l'ACP reflètent essentiellement celles applicables aux systèmes de traitement automatique des chèques. Alors, aux fins du traitement, nos règles sont semblables, sauf que les technologies diffèrent légèrement. Les États-Unis ont cependant une base juridique qui traite des transferts et des fonds électroniques, ainsi qu'un règlement E qui s'harmonise davantage à leur philosophie de protection du consommateur.

[Français]

M. Pierre Paquette: Puis-je partager mon temps avec mon camarade?

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Oui.

M. Thierry St-Cyr: J'aimerais revenir au commentaire de M. McKay. La réponse sur la faisabilité des transactions instantanées ne m'a pas entièrement satisfait. Il s'agit peut-être d'une déformation professionnelle, car avant d'être élu j'étais ingénieur en informatique. Je sais très bien que la transaction pourrait se faire de façon parfaitement instantanée; ce n'est pas un problème informatique, c'est une question purement bancaire. J'aimerais bien comprendre ce qui empêcherait de faire les transactions en continu plutôt que de les faire par lots ou de façon...

M. Guy Legault: De façon différée.

M. Thierry St-Cyr: Par lots ou de façon différée.

[Traduction]

M. Doug Kreviazuk: L'ACP utilise depuis bon nombre d'années un système de mise en lots qui présente différents avantages. D'abord et avant tout, c'est un système efficient. Il permet de regrouper des données en provenance de différentes sources pour les enregistrer dans notre base, ce qui fait qu'il est relativement peu coûteux. Il serait assez onéreux de devoir élaborer des systèmes bilatéraux servant uniquement à l'échange de messages.

Son deuxième atout est la fiabilité. Si l'on décidait d'élargir l'accès au système en offrant des points d'entrée additionnels, on augmenterait les risques opérationnels.

Ce système a aussi l'avantage d'être accessible. Les institutions financières peuvent maintenant y avoir accès directement; ce n'est pas le cas des émetteurs de factures. L'institution financière sert donc de point de contact, de telle sorte que chacun des émetteurs de factures n'a pas à se connecter au système, ce qui ferait grimper les coûts.

Pour les fins de la compensation et du règlement, le système de mise en lots s'avère extrêmement efficace; il est utilisé par à peu près tous les pays du monde.

• (1230)

[Français]

M. Thierry St-Cyr: Ce traitement en lots se fait quotidiennement. Y a-t-il des endroits où cela se fait plus fréquemment, où cela peut se faire plusieurs fois par jour? Est-ce envisageable? Est-ce que tout le monde fait cela à la même heure?

[Traduction]

M. Doug Kreviazuk: Cela pourrait sans doute se faire plus d'une fois par jour, mais nous parlons ici uniquement de l'échange des paiements entre les institutions financières. Comme nous l'expliquons dans notre mémoire, et comme M. Legault l'a souligné, il y a en fait quatre systèmes qui entrent en jeu pour le paiement d'une

facture. Le premier segment où le consommateur s'adresse à son institution financière se déroule en dehors de notre réseau. Une fois que les données sont reçues, elles sont regroupées au moyen du système de mise en lots. Les données sont ensuite saisies et le rapprochement est effectué avec l'institution financière qui reçoit le paiement.

Si l'on divise une transaction en différents segments, on peut dire que la compensation et le règlement se font le même jour. Si nous devions le faire deux fois par jour, on pourrait diminuer le temps requis pour les activités de règlement pendant la nuit, parce que c'est la nuit que cela se fait, mais cela ne signifie pas que les émetteurs de factures recevraient leur argent plus rapidement. Au mieux, ils pourraient gagner quelques heures.

Dans bien des cas, l'institution financière crédite provisoirement le paiement dès qu'elle reçoit les données, avant même que le règlement ne soit effectué. Ainsi, le commerçant ou l'émetteur de factures reçoit généralement l'argent avant que le compte ne soit réglé.

[Français]

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Merci, monsieur St-Cyr.

[Traduction]

J'ai été un peu indulgent pour ce qui est du temps afin de vous permettre d'expliquer le processus.

M. Wallace dispose maintenant de six minutes; il sera suivi de Mme Wasylycia-Leis.

M. Mike Wallace: Merci, monsieur le président.

Je vous remercie pour votre présence. C'est un sujet dont je ne connaissais absolument rien avant que nous en discutions en comité.

Permettez-moi de demander un éclaircissement. Votre association a été créée par le Parlement du Canada, n'est-ce pas?

M. Guy Legault: C'est exact.

M. Mike Wallace: Quel est le rôle...? Vous avez un conseil d'administration et toute une structure. Est-ce que des groupes de consommateurs sont représentés au sein de votre conseil?

M. Guy Legault: Trois membres de notre conseil d'administration sont nommés par le ministre des Finances; il s'agit de trois directeurs indépendants. Nous avons également un Comité consultatif des intervenants qui peut conseiller nos administrateurs. Des groupes de consommateurs sont représentés au sein de ce Comité consultatif.

M. Mike Wallace: Vous nous avez dit dans votre exposé que des consultations étaient en cours auprès des intervenants, quel est le rôle des groupes de défense des consommateurs dans le cadre de ces consultations?

M. Guy Legault: Nous voudrions en fait consulter tous les intervenants qui ont de l'expertise ou un intérêt en la matière. La table ronde sera donc entièrement accessible à tous les intervenants, y compris les groupes de consommateurs, les émetteurs de factures ou les fournisseurs de services externes qui s'intéressent à cette question.

M. Mike Wallace: À l'issue de ces consultations, allez-vous nous soumettre des recommandations quant aux modifications à apporter à la loi? Quels résultats espérez-vous dégager de ces consultations?

M. Guy Legault: Nous espérons pouvoir tirer des conclusions ou obtenir des résultats sur deux tableaux. Premièrement, il y a aura des éléments sur lesquels nous pourrions intervenir entièrement par nous-mêmes en examinant nos propres règles. Si vous vous rappelez bien de notre dernier exposé, nous devons soumettre nos règles au ministre des Finances qui a 30 jours pour exprimer sa désapprobation. Par ailleurs, si nous détectons des lacunes qui ne relèvent pas de notre mandat, nous allons soumettre certaines recommandations aux responsables pour voir ce qui peut être fait.

M. Mike Wallace: C'est bien.

J'ai pris connaissance du contenu de l'exposé que vous avez fait précédemment. Est-ce que tous ceux qui font des paiements électroniques doivent utiliser vos services? Font-ils tous partie de votre association ou existe-t-il un moyen de se passer de vos services?

M. Guy Legault: Je vais demander à M. Kreviazuk de vous répondre.

M. Doug Kreviazuk: J'ai parlé tout à l'heure des transactions « à l'interne ». Si le consommateur qui paie la facture fait affaire avec la même institution que l'émetteur, en un sens, la transaction ne nous passe jamais entre les mains.

Par ailleurs, nous avons appris qu'il existait un processus facultatif permettant aux institutions émettrices de cartes VISA de régler les paiements de factures en fin de mois au moyen du système VISA Net. Les institutions qui choisissent ce processus n'ont pas recours à nos services. Il semblerait toutefois que ce soit encore assez limité.

M. Mike Wallace: S'agit-il d'un système relativement nouveau?

M. Doug Kreviazuk: En toute franchise, nous n'en avons appris l'existence que récemment.

•(1235)

M. Mike Wallace: Mais il existe depuis un certain temps?

M. Doug Kreviazuk: Je suppose.

M. Mike Wallace: J'aimerais également poursuivre dans le sens de la question posée par mon ami du Bloc.

La fraude est-elle très répandue? Faites-vous le suivi pour toutes les plaintes? Recevez-vous directement les plaintes? Avez-vous une idée de la prévalence de la fraude pour ce qui est des paiements électroniques?

M. Doug Kreviazuk: Pour ce qui est des fraudes, nous ne recueillons aucune donnée et nous ne faisons pas de suivi. Cette responsabilité incombe à chacune des institutions financières.

Comme nous sommes en quelque sorte les gestionnaires du système national de compensation et de règlement, je dois toutefois préciser que nos grands objectifs stratégiques sont la sécurité, l'exactitude et l'efficacité. Nous revoyons régulièrement nos règles pour nous assurer que les transactions que nous traitons et qui feront l'objet d'une compensation et d'un règlement ont été soumises à des processus de gestion du risque appropriés.

Par exemple, nous exigeons certains niveaux d'authentification aux points de vente et aux guichets bancaires. Lorsqu'un client envoie des fonds à partir d'un compte de son institution, nous nous attendons généralement à ce que celle-ci utilise une technologie adéquate pour l'authentification, étant donné que c'est l'institution qui est responsable de telles transactions.

M. Mike Wallace: Les États-Unis ont une loi sur le transfert électronique des fonds. Je crois d'ailleurs que vous en avez parlé tout à l'heure. Si je lis bien, la responsabilité du consommateur se limite à

un maximum de 50 \$, s'il peut être établi qu'il y a eu fraude et que l'identification a été attestée.

Prévoyez-vous qu'il en sera question lors de vos consultations? Puis-je m'attendre à ce que votre organisation se penche sur cet aspect une fois les consultations terminées? Après coup, est-ce que le gouvernement actuel, ou celui qui sera alors au pouvoir — je ne sais pas quand vous comptez le faire — fera le nécessaire du point de vue législatif? Allez-vous discuter de ces éléments?

Mais il est possible que je fasse erreur... La loi actuelle offre peut-être déjà une protection à ce chapitre. Je vous saurai gré de bien vouloir éclairer ma lanterne.

M. Doug Kreviazuk: À ce que je sache, il n'existe pas de mesures législatives en ce sens. Ceci étant dit, j'aurais deux observations à faire.

Premièrement, le travail que nous allons effectuer s'appuiera sur la participation de groupes d'intervenants, y compris les associations de défense des consommateurs. Il va de soi que si certains aspects les préoccupent à ce sujet, ces groupes voudront profiter de la tribune que nous leur offrons pour en débattre.

Deuxièmement, le ministère des Finances travaille à l'élaboration d'un code d'éthique pour le commerce électronique qui, d'après ce que nous avons pu comprendre — nous ne sommes pas encore dans le secret des Dieux — pourrait traiter de quelques-unes de ces questions liées à la protection du consommateur, au sens large, concernant les paiements électroniques.

M. Mike Wallace: Je n'ai pas d'autre question. Merci beaucoup.

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Merci, monsieur Wallace.

Madame Wasylycia-Leis, vous avez six minutes

Mme Judy Wasylycia-Leis: Merci, monsieur le président.

Merci beaucoup pour votre présence.

Comme vous le savez, nous avons déjà beaucoup discuté de toutes ces questions lors de l'examen du projet de loi C-37, qui modifiait la Loi sur les banques. Nous avons alors reporté l'étude des recommandations formulées par différents groupes en vue d'une transformation en profondeur du traitement des paiements électroniques, étant donné l'importance de cette question pour les consommateurs.

Je sais que l'Association canadienne des paiements joue un certain rôle à ce chapitre en émettant des lignes directrices et en s'efforçant d'assurer une supervision. J'ai toutefois l'impression que, dans l'ensemble, tout ce secteur n'est pas vraiment réglementé. Comme vous l'avez indiqué, le tout se fait sur une base volontaire. Vous venez tout juste de parler d'un code d'éthique pour les paiements électroniques. J'ai l'impression que nous sommes rendus beaucoup plus loin et qu'il nous faut, dans notre rôle de parlementaires, travailler à l'élaboration d'un cadre législatif pour ce secteur.

Je veux vous parler d'abord des recommandations qui nous ont été soumises par Option consommateurs ainsi que l'Initiative canadienne des consommateurs. Ces deux organisations figurent parmi celles qui ont relevé de graves problèmes pour ce qui est du système de paiement électronique. Je vais faire référence à l'étude menée et aux résultats rendus publics au printemps 2006.

Elles ont commandé une étude qui a permis de déceler 900 000 problèmes au chapitre des débits préautorisés sur une période de deux ans. Elles ont fait valoir que cela équivalait à environ 1 000 erreurs par jour. Parmi les problèmes relevés, il y avait des montants erronés, des dates fautives ou des fonds insuffisants. Je pourrais poursuivre longtemps cette énumération, mais je ne veux pas abuser du précieux temps du comité. Je suis persuadée que vous connaissez très bien cette étude.

J'aimerais d'abord savoir ce que vous pensez de cette étude et des problèmes constatés et vous demandez si vous seriez favorables à ce que notre comité recommande au gouvernement que l'on mette les bouchées doubles pour établir un nouveau cadre législatif. Il importe peu pour le moment que ces mesures législatives s'inscrivent dans la Loi sur les banques ou dans un cadre distinct. Il faut surtout se demander si nous sommes vraiment prêts à faire le nécessaire pour nous adapter à ce monde en constante évolution.

• (1240)

M. Doug Kreviazuk: Comme certains des intervenants précédents l'ont indiqué, la réglementation devrait être notre dernier recours. Nous devrions nous tourner vers cette option...

Mme Judy Wasylcyia-Leis: Pourquoi?

M. Doug Kreviazuk: ... seulement en cas de défaillance du marché.

Mme Judy Wasylcyia-Leis: Ne s'agit-il pas d'une défaillance du marché?

M. Doug Kreviazuk: Pour ce qui est de la situation que vous avez citée, il s'agit d'un rapport commandé par l'Union des consommateurs au Québec. À la suite de cette étude, nous avons mis sur pied un groupe de travail. Nous avons examiné les règles applicables aux autorisations de prélèvement automatique. Nous avons travaillé de concert avec de nombreux groupes de consommateurs s'intéressant à ces questions. De fait, nous allons tester une approche plus énergique auprès de groupes témoins en vue de l'application de nouvelles règles en avril et en mai prochains. Nous allons soumettre des recommandations de changement à notre conseil d'administration dans le courant de l'année afin de répondre à bon nombre des préoccupations qui ont été soulevées.

Mme Judy Wasylcyia-Leis: Je ne comprends pas votre réticence à l'égard du modèle réglementaire dans un secteur dont l'évolution nous submerge et dans lequel de nombreux problèmes manifestes sont signalés régulièrement, alors même que d'autres gouvernements ont clairement emprunté cette avenue réglementaire. Même les États-Unis nous laissent derrière à ce chapitre. Pourquoi ne pas nous mettre simplement au travail en convenant que nous avons effectivement besoin d'une réglementation. Pourquoi ce régime d'application volontaire laissé au bon vouloir des institutions financières alors qu'il est question de la protection des consommateurs, de leur argent et parfois même de leur identité? Qu'est-ce qui accroche?

M. Doug Kreviazuk: Il n'y a rien qui accroche. Je suis actif au sein de l'ACP depuis bon nombre d'années et j'ai collaboré très étroitement avec la plupart des intervenants. Comme M. Legault l'a indiqué, nous avons un comité consultatif qui réunit les intervenants provenant de toutes les couches de la société pour contribuer à l'élaboration de nos règles. Nous n'établissons pas nos règles en vase clos. Nos consultations ne se limitent pas à nos groupes d'intervenants, mais s'effectuent de manière générale auprès de l'ensemble des Canadiens; nous tenons compte des résultats de ces consultations dans l'établissement de nos règles.

Nous estimons que nos tribunes de consultation nous ont donné accès à de précieuses contributions qui ont mené à l'adoption de règles exceptionnelles. Pour vous donner un exemple très récent, la règle sur le paiement en ligne que nous avons adoptée il y a un peu plus d'un an a permis la mise en service d'Interac en ligne. À ce moment-là, chacun de nos membres a souscrit au code d'éthique régissant les cartes de débit et aux principes sous-jacents à cette règle afin d'offrir au consommateur ces mesures améliorées de garantie et de protection.

J'estime donc que notre processus de consultation, qui est de très vaste portée, produit d'excellents résultats.

Mme Judy Wasylcyia-Leis: D'accord, je veux bien l'admettre. En fait, je ne l'admets pas tout à fait, mais je comprends ce que vous me dites.

Je pense donc qu'il faudrait notamment obtenir davantage d'information de manière à pouvoir juger si vos affirmations sont acceptables. Vous savez, les banques ne peuvent même pas nous indiquer sur-le-champ le coût des transactions électroniques au moyen des guichets bancaires. Pourriez-vous nous fournir une répartition de ces coûts, en moyenne, pour chacun de ces aspects de l'ensemble du système de paiement électronique, comme cela est actuellement possible en Grande-Bretagne, si je ne m'abuse, par le truchement de leur bureau du commerce équitable, de telle sorte que les consommateurs puissent être au courant?

C'est parfois la raison pour laquelle une réglementation est nécessaire. En effet, lorsqu'on se contente d'un modèle fondé sur l'autoréglementation, dans un premier temps, la protection du consommateur n'est pas toujours garantie et, dans un deuxième temps, une vaste gamme de coûts sont refilés aux consommateurs bien souvent dans le seul but d'accroître la marge bénéficiaire. Les banques peuvent bien évidemment toujours faire valoir que toute cette nouvelle technologie échappe à leur bonne volonté et que ce sont des choses qui arrivent. Ou nous pouvons y voir des frais qui sont imposés aux consommateurs par les institutions financières, parce que cela leur permet...

Le président: Merci beaucoup, madame Wasylcyia-Leis.

Mme Judy Wasylcyia-Leis: ... de tirer un bénéfice d'un large éventail d'activités.

Le président: Je ne permettrai pas de réponse à cette question parce que nous avons dépassé de beaucoup le temps alloué à Mme Wasylcyia-Leis, mais vous pouvez toujours intégrer une partie de votre réponse à votre prochaine intervention.

Nous passons maintenant à M. Pacetti.

M. Massimo Pacetti: Merci, monsieur le président.

Il n'est pas nécessaire que vous intégriez cette réponse.

Mme Wasylcyia-Leis a notamment demandé comment les fraudes se produisaient. J'ai raté une partie de votre réponse. Je quittais alors la fauteuil de président. Comment peut-il y avoir de la fraude lorsque vous faites affaire avec des organisations légitimes? Si une activité frauduleuse était mise au jour, ne pourriez-vous pas simplement récupérer l'argent?

• (1245)

M. Doug Kreviazuk: En fait, je ne sais pas comment une fraude peut être commise dans un contexte de paiement de facture parce qu'il s'agit en fait d'une facture envoyée au consommateur. Celui-ci décide simplement d'utiliser les services en ligne de sa banque pour effectuer le paiement.

M. Massimo Pacetti: C'est exactement ce que je dis, alors il y a...

M. Doug Kreviazuk: Vous effectuez un paiement à un tiers qui vous a envoyé une facture. Vous ne versez pas ces sommes à vous-même ou à une autre personne susceptible de frauder.

Peut-être puis-je permettre à Barbara de répondre.

Mme Barbara Ciarniello (vice-présidente déléguée, Centrale des caisses populaires de la Colombie Britannique, Services de paiement, Association canadienne des paiements): Je pense que s'il existe une possibilité pour les fraudeurs, ce serait avec les cartes de crédit elles-mêmes, VISA ou Mastercard. Si quelqu'un parvient à trouver votre relevé de compte, soit en le prenant dans votre courrier ou en obtenant autrement l'information... il peut effectuer un paiement au compte, ce qui lui permettra ensuite d'utiliser la somme ainsi créditée pour effectuer des achats.

M. Massimo Pacetti: De tels agissements ne relèvent pas de l'ACP; c'est la responsabilité de VISA.

Mme Barbara Ciarniello: C'est exact, car je crois qu'en ce qui concerne l'ACP, la question de la fraude ne se pose pas vraiment.

M. Massimo Pacetti: Alors l'ACP n'est pas vraiment exposée à de grands risques pour ce qui est de...

M. Doug Kreviazuk: Eh bien, nous devons composer avec des risques d'un ordre différent. Nous devons en fait gérer le partage des risques entre les institutions financières.

C'est l'institution financière qui s'occupe des risques qu'encourent le client et les émetteurs de factures. Nos règles font en sorte que les institutions financières ont des responsabilités les unes envers les autres, et il s'agit dans bien des cas de déterminer la manière d'apporter les correctifs nécessaires.

M. Massimo Pacetti: Je crois que vous avez répondu en fonction du traitement des transactions entre institutions financières, mais lorsque les choses se passent au sein d'une même institution, votre système n'est pas concerné.

M. Doug Kreviazuk: C'est exact.

M. Massimo Pacetti: Quelqu'un vous a également demandé les secteurs dans lesquels l'ACP n'a aucun rôle à jouer. De quel genre de situations parle-t-on? Pour les grandes sociétés comme Hydro-Québec et Bell Canada, lorsqu'un client paie sa facture, traitez-vous également ces transactions?

M. Doug Kreviazuk: Je ne peux pas vous donner de détails sur ces cas précis, mais je pense que cela pourrait se produire de deux manières. Dans la plupart des cas, ces transactions nous parviennent sous forme d'un paiement de facture. Mais certaines entreprises ont conclu des arrangements financiers avec la majorité des institutions.

M. Massimo Pacetti: D'accord, je vais vous donner des exemples concrets. Je paie directement mon assurance-automobile à partir de mon relevé bancaire. Ma facture de téléphone, je la paie directement avec ma carte de crédit. Est-ce que ces deux transactions sont traitées par votre système?

M. Doug Kreviazuk: Seulement la première; pas la carte de crédit.

M. Massimo Pacetti: Pas la carte de crédit, c'est bien cela?

M. Doug Kreviazuk: Oui.

M. Massimo Pacetti: Alors comment le traitement s'effectue-t-il? Quand intervenez-vous? Il peut également y avoir différentes ententes. Par exemple, Hydro-Québec ou ma compagnie d'assurances peut avoir conclu un accord avec une institution financière. Ces organisations seraient-elles assujetties aux mêmes lois et règlements qui s'appliquent à vous?

M. Doug Kreviazuk: Barbara, pouvez-vous...?

Mme Barbara Ciarniello: J'aurais besoin de quelques précisions. Je ne suis pas certaine de bien saisir. Soit dit en passant, bien que je n'en ai pas la certitude, je ne suis pas sûre que Bell ait un numéro d'identification. Quoi qu'il en soit, il faudrait que je comprenne mieux ce que vous voulez savoir.

M. Massimo Pacetti: Est-ce que les sociétés qui ne sont pas membres de l'Association canadienne des paiements et qui retirent de l'argent directement de mon compte bancaire sans passer par votre système sont assujetties à la même réglementation que votre organisation ou doivent se conformer à la même structure?

M. Doug Kreviazuk: Si l'argent va d'un compte bancaire à un émetteur de facture, celui-ci doit avoir conclu une entente avec une institution financière pour pouvoir recevoir ce paiement.

Mme Barbara Ciarniello: L'émetteur de la facture ne peut pas prendre l'argent dans votre compte; c'est l'institution financière qui doit y avoir accès.

M. Massimo Pacetti: Mais comment puis-je avoir l'assurance que l'entité que j'ai autorisée à prendre de l'argent dans mon compte en retire bien le montant adéquat?

M. Doug Kreviazuk: Oh, je vois. Je crois que vous pensez à une autorisation de prélèvement automatique...

M. Massimo Pacetti: Une autorisation de prélèvement automatique?

M. Doug Kreviazuk: ...plutôt qu'au crédit, pour lequel vous devez accéder vous-même au site... Comme M. McKay l'indiquait, il se rend sur son site et dirige les fonds nécessaires vers l'émetteur de la facture. Je pense que vous parlez plutôt...

M. Massimo Pacetti: Eh bien, ça peut aller dans un sens comme dans l'autre. Pour certaines factures, je dirige l'argent...

M. Doug Kreviazuk: Tout à fait.

M. Massimo Pacetti: ...et pour d'autres, on vient le chercher.

M. Doug Kreviazuk: Il faut dire que pour un débit préautorisé, le cadre est entièrement différent. Vous signez alors une entente juridique avec cette société émettrice de facture. Vous lui donnez l'autorisation...

M. Massimo Pacetti: D'accord, alors cela ne touche pas... C'est entre moi et...

M. Doug Kreviazuk: Nous traitons cette transaction.

M. Massimo Pacetti: Vous la traitez?

M. Doug Kreviazuk: Effectivement.

M. Massimo Pacetti: D'accord.

M. Doug Kreviazuk: Et le tout s'effectue suivant nos propres règles.

[Français]

Le président: Le prochain intervenant sera M. St-Cyr.

M. Thierry St-Cyr: Je vais revenir une deuxième fois sur les propos de M. McKay. J'espère que cela ne m'arrivera pas trop souvent.

J'aimerais faire un commentaire sur la question de l'instantanéité. Je sais que vous ne pouvez pas répondre, mais vous pourriez peut-être dire à vos organismes bancaires que le fait que l'argent semble se déplacer de façon instantanée devrait se refléter dans le système de paiement des banques. Je sais qu'ING, dont je suis client, le fait assez bien. Quand je fais un paiement qui n'est pas complété, celui-ci se retrouve dans une zone tampon pour les transactions en attente, et je vois que l'argent n'est pas encore rendu dans l'autre compte. Je vois que l'argent est parti de mon compte et qu'il est là. Dans certaines autres institutions avec lesquelles je fais affaire, quand je fais une transaction, mon argent est dans les limbes pendant un certain temps, et je ne sais pas où il est rendu. Il s'agit simplement d'un commentaire. J'espère que vous allez transmettre le message.

D'autre part, j'ai une question concernant le fait qu'il existe un délai de traitement. Il me semble que pour les institutions bancaires, cette règle n'est pas toujours cohérente. J'aimerais avoir des explications. Je vous donne un exemple personnel que j'ai vécu. À la fin de l'année, quand vient le temps de contribuer à mon REER, je décide de vendre des actions. Je reçois un chèque pour la vente de ces actions et je dépose cet argent dans mon compte. Le même jour, je fais un chèque à l'ordre de mon courtier pour qu'il puisse mettre cet argent dans mon REER. Comme le chèque que j'ai reçu de mon courtier en valeurs mobilières est gelé pour un certain nombre de jours, l'argent n'est pas immédiatement disponible dans mon compte. On prend alors l'argent dans ma marge de crédit et on m'impose des frais d'intérêt pour cela.

Si la même règle s'appliquait au chèque que j'ai fait, on pourrait dire que la banque n'a toujours pas transféré mon argent dans mon REER. On se retrouve dans une situation où la banque n'a pas encore les fonds et me demande de payer de l'intérêt. Pourtant, elle n'a pas encore versé les fonds à l'autre organisme.

Premièrement, est-ce que les transactions par chèque passent par vous également?

Deuxièmement, comment expliquez-vous que lorsque c'est à l'avantage de la banque, l'argent n'est pas disponible, alors que quand c'est à l'avantage du consommateur, l'argent doit être pris tout de suite?

• (1250)

[Traduction]

M. Doug Kreviazuk: Nous nous occupons également du processus de compensation des chèques et je vous dirais même que nous nous apprêtons à automatiser ces opérations. C'est une vaste initiative qu'entreprennent actuellement l'ACP et ses institutions membres. Mais il n'y a pas vraiment de parallèle direct entre le volet paiement de facture, le volet électronique, et le volet compensation des chèques.

Je vais revenir à la question du paiement des factures. Je crois que vous avez dit que lorsqu'un paiement est effectué, les fonds sont retirés du compte. Est-ce bien cela?

[Français]

M. Thierry St-Cyr: Je parlais des chèques. La même journée, je dépose un chèque qui vient de n'importe qui et je fais un chèque du même montant. L'argent du chèque que j'ai déposé n'est pas disponible immédiatement dans mon compte parce qu'il est gelé quelque part. Soit, mais le même jour, quand je fais mon chèque, l'institution me demande de payer de l'intérêt parce que les fonds ne sont pas encore disponibles. L'institution n'a toujours pas transféré mon argent à quelqu'un d'autre. Elle l'a, cet argent. Pourquoi me demande-t-elle de payer de l'intérêt dans ce cas?

[Traduction]

M. Doug Kreviazuk: Pour ce qui est du chèque, lorsque le dépôt est effectué, il doit être traité par le système de compensation des chèques. Ce chèque doit revenir à l'institution sur laquelle il est tiré pour qu'elle puisse confirmer que vous avez les sommes nécessaires dans votre compte et que c'est bien vous qui avez signé le chèque.

M. Thierry St-Cyr: Tout à fait.

M. Doug Kreviazuk: Cela peut prendre quelques jours. À l'heure actuelle au Canada, les institutions financières créditent généralement de façon provisoire le compte de leur client, ce qui fait que les fonds se retrouvent dans votre compte le jour même où ils sont déposés. Il incombe donc à l'institution de décider si ces fonds seront gelés. Dans bien des cas, le client est autorisé à retirer ces sommes. Tout dépend des politiques de l'institution financière.

[Français]

M. Thierry St-Cyr: Je comprends.

Le président: Merci beaucoup, monsieur.

M. Pierre Paquette: On n'aura pas réglé ton problème cette année.

[Traduction]

Le président: Avant de permettre à M. Del Mastro de conclure, je rappelle aux membres du comité que nous allons nous pencher la semaine prochaine sur le Budget principal des dépenses du CANAFE, du Tribunal canadien du commerce extérieur, de l'Agence canadienne du revenu et du Surintendant des institutions financières. Vos documents d'information devraient être prêts suffisamment longtemps à l'avance pour que vous ayez l'occasion...

• (1255)

L'hon. John McKay: Quand aura lieu cette réunion?

Le président: La semaine suivant le congé.

Nous passons maintenant à M. Del Mastro.

M. Dean Del Mastro: Merci, monsieur le président.

Je vais débiter avec une constatation qu'a déjà faite M. McKay, je crois, à savoir que les gens ont tendance à tout remettre au lendemain. Au fait, certaines personnes pourraient faire valoir que cette prédisposition à la procrastination serait davantage l'apanage de l'un des deux sexes. Mon épouse pourrait vous dire que j'ai cette vilaine habitude de remettre les choses à plus tard. Mais les gens croient généralement que lorsqu'ils se rendent sur un site Web pour autoriser un paiement sur leur carte de crédit, ce paiement est effectué et les délais sont respectés.

Malheureusement, la structure actuelle du système est telle que les gens ne sont pas clairement informés du fait que leur paiement n'est pas effectué instantanément. C'est ce qui est problématique. Si le paiement est reçu par VISA avec deux jours de retard, pour utiliser cet exemple, il est enregistré comme ayant un retard de 30 jours et une cote R2 est portée au dossier de crédit. Si vous avez plusieurs de ces cotes, c'est votre dossier de crédit qui en souffre. Et même si vous avez la conviction de toujours payer votre compte avant l'échéance convenue, d'avoir toujours fait le nécessaire, d'être un utilisateur avisé du crédit, il est possible que vous n'avez pas droit au taux d'intérêt préférentiel en raison de ce malentendu quant au mode de transmission des paiements électroniques.

À une certaine époque, j'ai été très actif dans le financement de détail et bien des gens venaient me dire qu'ils avaient toujours payé leurs factures en respectant les échéances. Ils ne comprenaient pas pourquoi leur dossier de crédit n'était pas sans tache et je pense que c'était dû au fait qu'ils ne saisissaient pas la différence entre l'autorisation de paiement et le paiement lui-même.

Comment pouvons-nous aider ces gens? Comment pouvons-nous faire en sorte qu'ils comprennent mieux le système et qu'ils puissent l'utiliser à leur avantage?

M. Doug Kreviazuk: C'est une excellente question qui va certes ressortir au fil de notre processus de consultation et pour laquelle notre groupe va se pencher sur des solutions possibles.

Ceci étant dit, dans la plupart des cas portés à notre connaissance, l'émetteur de la facture avise le client sur son état de compte qu'il doit s'assurer d'effectuer le paiement trois jours avant la date d'échéance.

M. Dean Del Mastro: Cela ne donne-t-il pas droit à trois ou quatre points bonis?

M. Doug Kreviazuk: La transmission de l'information est donc certes importante, et je sais que les sociétés responsables le font généralement au bénéfice de leurs clients.

En guise de comparaison, je regarde ce qui se passe aux États-Unis dans le secteur du paiement électronique des factures. Les Américains fonctionnent dans un environnement quasi-identique au nôtre, mais le traitement se fait plus lentement, ce qui me fait dire que nous devons être fiers du système que nous avons mis en place au Canada. Aux États-Unis, les paiements électroniques doivent être traités jusqu'à deux jours avant la date de facturation juste pour permettre au système de compensation de faire son travail. Mais lorsque vous utilisez leur système en ligne, lorsque vous visitez le site Web pour effectuer un paiement, on vous avise directement que la facture doit être payée trois jours avant la date d'échéance, ou on vous empêche carrément d'inscrire une date pour faire ce paiement tant que cette période n'est pas venue à expiration.

Voilà donc un autre moyen possible pour sensibiliser les clients.

M. Dean Del Mastro: D'accord, je vous remercie.

Je veux aussi vous parler des petites entreprises qui peuvent effectuer des transactions en espèces impliquant des montants très importants. C'est particulièrement le cas des entreprises de vente au détail qui fonctionnent avec une importante marge de crédit. Elles paient de l'intérêt d'un côté et attendent pour recevoir leur argent de l'autre; un cycle qui a tendance à se répéter sans cesse.

À la fin de l'année... Même si vous recevez un fax vous indiquant que l'argent a été envoyé ou un courriel précisant que les fonds ont été transférés, vous pouvez parfois attendre de trois à quatre jours pour que ces sommes arrivent dans votre compte, ce qui vous oblige à payer quatre journées d'intérêts en trop sur votre marge de crédit. Cela peut se révéler très coûteux. En fait, cela peut représenter des milliers et des milliers de dollars à la fin de l'année.

Comment pouvons-nous raccourcir ces délais? D'abord et avant tout, est-ce que les banques peuvent en tirer un avantage? Dans l'affirmative, comment procéder?

M. Doug Kreviazuk: Dans le cas que vous mentionnez, où d'importantes sommes d'argent sont en cause, nous mettons à la

disposition de nos membres notre système de transfert de paiements de grande valeur. Nos institutions membres offrent ce service à leurs clients et aux entreprises, lesquelles sont nombreuses à s'en prévaloir. Ce système assure un transfert des fonds le jour même, en temps réel, sans possibilité d'annulation.

Par exemple, si vous voulez conclure une transaction immobilière et devez voir à ce que le vendeur reçoive les fonds aujourd'hui même, vous pouvez utiliser le système pour effectuer un virement afin de vous assurer que l'argent est transféré. Il y a donc certaines options possibles.

• (1300)

M. Dean Del Mastro: C'est à la discrétion de la banque?

Le président: Merci beaucoup, messieurs.

Nous allons terminer avec une très brève question de M. McKay.

L'hon. John McKay: Nous allons bientôt recevoir un témoin qui va nous parler de son entreprise dont le mandat consiste à aviser M. St-Cyr que l'argent a été retiré de son compte et que sa facture a été payée. Il avise électroniquement le créancier que la facture de M. St-Cyr a été réglée avant même que vous ne le fassiez.

Il m'apparaît très étrange qu'il existe un service entièrement électronique capable de transmettre de telles informations, alors que cela vous semble impossible.

M. Doug Kreviazuk: En fait, cela illustre très bien ce qui se passe également aux États-Unis. La majorité des applications clients pour les services de paiement sont élaborées de concert avec les institutions financières, mais sont mises sur le marché par l'intermédiaire de tiers externes. C'est un service à valeur ajoutée.

Ce genre de notification a pour avantage — et c'est un élément dont nous n'avons pas discuté aujourd'hui — de nous permettre à l'ACP de nous assurer via la compensation que l'émetteur de la facture reçoit les fonds dès le lendemain.

La difficulté ne réside pas dans le transfert des fonds à l'émetteur de la facture; tout dépend des mesures prises par celui-ci pour créditer ces sommes et faire le rapprochement avec ses différents comptes-clients. Il faut parfois de deux à trois jours pour certaines petites entreprises non automatisées avant qu'elles ne créditent ces comptes, mais j'ai tout de même l'assurance que les fonds ont été reçus.

L'hon. John McKay: Eh bien, tous les émetteurs de factures ne sont pas créés égaux...

M. Doug Kreviazuk: Effectivement.

L'hon. John McKay: ...et je suis persuadé que certains d'entre eux ne voudront pas s'équiper du logiciel nécessaire à cette fin.

Mais les plus grandes organisations — comme la ville d'Ottawa ou Hydro-Québec, notamment — trouveront certes intéressant de savoir qu'au moment où l'argent est retiré du compte bancaire de M. St-Cyr, il leur est accessible sur-le-champ et est automatiquement crédité au compte-client de M. St-Cyr.

Voilà, je vous remercie, et merci à vous, monsieur le président.

Le président: Merci beaucoup. Nous vous sommes reconnaissants pour votre participation à la réunion d'aujourd'hui.

La séance est levée.

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

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

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address:

<http://www.parl.gc.ca>

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.