



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent des finances

FINA • NUMÉRO 076 • 1^{re} SESSION • 39^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 17 avril 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 mardi 17 avril 2007

• (1100)

[Traduction]

Le président (M. Brian Pallister (Portage—Lisgar, PCC)): Je souhaite la bienvenue à nos invités ainsi qu'aux membres du comité, qui sont de retour au travail.

Conformément à l'article 108(2) du Règlement, nous avons aujourd'hui une séance d'information sur les frais d'utilisation des guichets automatiques et des paiements électroniques. Je souhaite la bienvenue à tous nos témoins et je les remercie des mémoires qu'ils ont fait parvenir précédemment au comité.

On vous a dit que vous aurez cinq minutes, et je tiens à préciser que je vais vous y en tenir. Je vais vous donner une indication, si vous voulez bien me regarder, qu'il vous reste environ une minute, et quand votre temps sera écoulé, nous allons brusquement vous couper la parole pour permettre un échange de vues entre vous et les membres du comité.

Donc, bienvenue et merci encore de votre présence.

Nous allons commencer par entendre les propos de Nadia Massoud, professeure adjointe des finances et des sciences économiques à l'Université de l'Alberta. Nadia, vous avez cinq minutes.

Mme Nadia Massoud (professeur adjoint, Finances et sciences économiques, Université de l'Alberta, à titre personnel): Je tiens à préciser dès le départ que je n'ai pas de parti pris relativement à cette question. Je me contente aujourd'hui d'exprimer des opinions qui sont le fruit de mes recherches.

J'ai commencé à m'intéresser à ce domaine en particulier à cause de mon expérience personnelle. J'étais étudiante au doctorat à l'Université Queen's — j'avais quitté Waterloo pour m'y installer — et lorsque j'étais sur le campus de l'Université Queen's, je n'arrivais pas à trouver de guichet automatique de la Banque Royale — c'est-à-dire de ma propre banque. Le seul guichet automatique qui était disponible près de l'immeuble était un guichet automatique de la Banque Toronto-Dominion. Après avoir payé les frais à plusieurs reprises, j'ai décidé que j'allais désormais éviter ces frais et j'ai donc abandonné la Banque Royale pour devenir cliente de la Banque TD.

Ensuite j'ai commencé à réfléchir et à me demander en quoi consiste le problème et pour quelles raisons les banques ont tendance à faire cela. J'ai choisi le sujet de ma thèse et j'ai rédigé trois documents qui ont été publiés dans les meilleures revues, les revues les plus prestigieuses, et voilà essentiellement ce que j'ai fait. J'ai examiné la concurrence entre les banques par rapport à deux éléments: premièrement, la prestation des services bancaires généraux, comme les cartes de crédit, les guichets automatiques, les prêts hypothécaires et tous les différents services; et, deuxièmement, la prestation des services de guichets automatiques.

C'est un environnement concurrentiel. J'ai constaté que, dans un environnement concurrentiel, les banques font payer des frais

supplémentaires qui sont supérieurs au coût marginal. Voilà ma première constatation. Ma deuxième constatation est que les banques subventionnent généralement leurs propres membres. Les frais peuvent même être nuls. Une solution possible serait que les frais soient nuls. La troisième constatation est que les banques fournissent plus de guichets automatiques qu'il ne le faut.

Ensuite j'ai rassemblé des données américaines et, après avoir testé ces conclusions, j'ai constaté que mes résultats étaient exacts. Mes tests empiriques m'ont effectivement permis de constater que les banques qui font payer des frais supérieurs réussissent à accroître leur part de marché, et ce, parce que les clients décident de changer de banque. J'ai également constaté que, si les plus petites banques augmentent leurs frais supplémentaires applicables à l'utilisation des guichets automatiques, elles n'augmentent pas leur part de marché.

L'explication économique de ces observations est la suivante: les banques établissent leurs frais d'utilisation des GA en fonction de deux facteurs. Le premier facteur est l'effet direct de la production de recettes que procurent les services de guichets automatiques. Le deuxième effet concerne les attentes des banques relativement au comportement du consommateur: si je m'attends à ce que le consommateur change son comportement, je devrais augmenter les frais d'utilisation des guichets automatiques. Nous avons constaté que l'effet indirect l'emporte sur l'effet direct. Tout cela est évidemment le fait de la concurrence, mais la concurrence s'exerce principalement au niveau de la prestation, non pas des services de GA, mais plutôt des services généraux, comme les comptes de banque, les prêts hypothécaires et les nombreux autres services dont on peut se prévaloir si on décide de traiter avec telle banque.

De plus, dans le cadre d'une des études que j'ai menées, j'ai examiné l'expérience américaine en ce qui concerne les frais d'utilisation des GA. Aux États-Unis, en 1996, les lois bancaires touchant le réseau Interac ont été supprimées et on a donc permis aux banques de faire payer des frais d'utilisation. Tout de suite — c'est-à-dire l'année d'après — plus de 50 p. 100 des banques ont commencé à faire payer des frais d'utilisation des guichets automatiques, et en l'an 2001, 90 p. 100 des banques avaient commencé à faire payer de tels frais. Les militants qui défendent les consommateurs ont donc commencé à s'intéresser à la question. Ça, c'était en 1998-1999. Ces derniers ont déclaré qu'il s'agissait d'un comportement anticoncurrentiel et anticonsommateur qui nuisait à la situation des petites banques, comparativement aux grandes banques. Les gens ont donc commencé à se pencher sur ce problème. Dans certaines collectivités, comme Santa Monica et San Francisco, les citoyens ont décidé d'agir et se sont prononcés en faveur d'initiatives visant à interdire les frais d'utilisation. Ils ont donc porté l'affaire devant la Cour suprême, et en mai 2003, la Cour suprême s'est prononcée contre une interdiction.

Donc, aux États-Unis, toute activité remonte à une dizaine d'années. Quant à nous, nous avons réagi un peu tardivement et donc les gens ont commencé tout récemment à s'y intéresser de plus près.

•(1105)

Voilà donc ce que je pense: la concurrence s'exerce. Et là, je ne prends pas le parti des banques; mes constatations s'appuient sur la théorie économique. Ce n'est pas une étude proprement dite, mais j'ai examiné la régularité empirique. Par exemple, j'ai fait une comparaison avec le Royaume-Uni. Au Royaume-Uni, les banques ne font pas payer des frais supplémentaires à leurs clients lorsqu'ils se servent d'autres guichets automatiques, mais il n'est pas non plus interdit de faire payer des frais de ce genre.

Le président: Je vous remercie.

Nous allons continuer, mais avant d'entendre d'autres témoins

[Français]

nous avons deux tâches très importantes ce matin. La deuxième est le vote à la Chambre des communes et la première est l'élection du nouveau vice-président du Comité des finances,

[Traduction]

je vais demander à notre greffière, Elizabeth Kingston, de prendre la relève.

La greffière du comité (Mme Elizabeth Kingston): Merci, monsieur le président.

[Français]

On va procéder à l'élection du deuxième vice-président du Comité des finances.

[Traduction]

Je suis prête à recevoir les candidatures.

Monsieur St-Cyr.

[Français]

M. Thierry St-Cyr (Jeanne-Le Ber, BQ): Je propose que M. Paul Crête soit élu vice-président du comité.

[Traduction]

Mme Diane Ablonczy (Calgary—Nose Hill, PCC): J'appuie la motion.

La greffière: Plaît-il au comité d'adopter la motion proposant que Paul Crête soit élu deuxième vice-président du Comité permanent des finances?

Des voix: D'accord.

Des voix: Bravo, bravo!

Le président: Monsieur Crête.

[Français]

M. Paul Crête (Montmagny—L'Islet—Kamouraska—Rivière-du-Loup, BQ): J'espère que vous serez toujours aussi heureux de m'avoir accueilli.

[Traduction]

Le président: Nous allons maintenant entendre les autres témoins.

Duff Conacher représente ce matin la Coalition canadienne pour le réinvestissement communautaire.

Monsieur Conacher, vous disposez de cinq minutes. Je vais vous l'indiquer lorsqu'il ne restera plus qu'environ une minute pour éviter que je vous coupe la parole sans que vous vous rendiez compte.

Donc, bienvenue; vous avez la parole.

M. Duff Conacher (président, Coalition canadienne pour le réinvestissement communautaire): Merci beaucoup, monsieur le président et membres du comité, de l'occasion qui m'est donnée

aujourd'hui de vous parler de cette question importante, qui peut sembler inimportante pour certains. Il ne fait aucun doute que les banques essaient de faire croire à tout le monde que c'est une question inimportante. Mais en réalité, c'est une question très importante qui concerne non seulement la protection des consommateurs mais la responsabilisation des banques.

•(1110)

[Français]

Je remercie le comité de m'avoir invité à faire une présentation aujourd'hui.

[Traduction]

Je représente aujourd'hui la Coalition canadienne pour le réinvestissement communautaire qui, depuis le début de 1997, défend la responsabilisation accrue des banques, la protection des consommateurs, le développement économique communautaire et le rôle des banques en ce qui concerne les prêts et les investissements au service de l'ensemble des collectivités canadiennes. La Coalition est composée d'une centaine de groupes de citoyens de toutes les régions du Canada qui oeuvrent dans les domaines de l'action antipauvreté, le développement économique communautaire, la protection des consommateurs, des travailleurs et des jeunes, et comprend également des groupes féminins, ce qui représente en tout plus de trois millions de membres.

Dans le contexte des modifications apportées à la Loi sur les banques, soit le projet de loi C-8, environ 75 p. 100 des recommandations de la Coalition ont été mis en oeuvre, mais il reste malheureusement des lacunes importantes dans tous les domaines, y compris en ce qui concerne les frais de service. En conséquence, les banques ont encore le droit de faire à peu près ce qu'elles veulent de l'argent des Canadiens et de faire payer aux citoyens les frais qui leur semblent appropriés.

M. Raymond Protti a fait un dernier exposé à titre de président de l'Association des banquiers canadiens le 26 mars et vous a donc présenté ces deux documents. Mais, même si ces documents fournissent énormément d'information, ils évitent de communiquer quelques renseignements clés qui sont absolument essentiels afin de déterminer si les frais qu'exigent les banques sont justes ou non.

Premièrement, on ne vous a pas fourni des renseignements clés sur ce que cela leur coûte de fournir chaque service et produit. En l'absence des coûts, il vous est impossible de déterminer leurs marges bénéficiaires; et si vous ne pouvez pas calculer leurs marges bénéficiaires, vous n'êtes pas en mesure de déterminer si elles font payer des frais exorbitants.

Deuxièmement, on ne vous a pas indiqué les économies qu'elles ont réalisées du fait de ne plus offrir toute la panoplie de services dans leurs établissements, ce qui leur a permis de réaliser des bénéfices encore plus importants.

En réalité, au cours des 15 dernières années, le gouvernement fédéral leur a permis de continuer à faire payer des frais exorbitants à tous leurs clients, mais en même temps, il a permis la création d'un système bancaire à deux vitesses, étant donné que les clients riches profitent de toute la panoplie de services dans les succursales bancaires, alors que les clients moins riches sont obligés d'utiliser les guichets automatiques ou d'avoir recours aux compagnies qui font payer des frais exorbitants pour encaisser les chèques.

Je compte examiner brièvement avec vous l'ensemble des arguments avancés par les banques dans ces deux documents. On peut facilement les résumer. Même s'ils sont très volumineux, on y retrouve surtout des demi-vérités et des affirmations peu pertinentes.

Premièrement, les banques prétendent que les frais qu'elles font payer sont justes. Encore une fois, on ne peut le prouver que si les banques font connaître leurs revenus et leurs coûts, de sorte qu'on calcule leurs marges bénéficiaires. Or les banques refusent de divulguer leurs revenus et leurs coûts exacts, même si elles admettent dans ces documents qu'elles connaissent leurs coûts exacts. Comme il n'y a pas d'interfinancement des coûts des différentes divisions, elles doivent forcément connaître leurs coûts.

Les banques prétendent qu'elles ne font payer à leurs clients que des « frais de commodité » lorsqu'ils utilisent les guichets automatiques d'une autre banque ou des GA qui ne leur appartiennent pas. En fait, les banques ont doublé les frais d'utilisation des guichets automatiques des autres banques. Autrefois elles nous faisaient payer les frais d'utilisation du réseau Interac. Mais après 2000, elles y ont ajouté les frais de commodité. Elles ont donc doublé le coût. Même si ces frais de commodité étaient éliminés, elles continueraient à toucher les revenus que leur procurent les frais d'utilisation du réseau Interac.

Les banques prétendent que leurs frais sont comparables à ceux des autres pays. Or les frais dans huit pays, d'après leurs propres documents, sont inférieurs dans l'ensemble, y compris aux Pays-Bas, où les frais sont inférieurs de 66 p. 100. Les banques aux Pays-Bas ont également une marge d'intérêt bien inférieure. Donc, ces dernières ont compris qu'elles peuvent être rentables tout en ayant une marge d'intérêt et des frais moins élevés.

Les banques prétendent que les guichets automatiques qui n'appartiennent pas aux banques sont des concurrents. Or ces guichets automatiques sont les partenaires des banques, et non pas des concurrents, puisqu'ils permettent aux clients d'accéder plus facilement à leurs comptes en banque, et les banques font des économies parce qu'elles ne supportent aucunement les coûts d'exploitation de ces guichets.

Les banques prétendent qu'elles servent bien la population canadienne. Mais le fait est qu'elles ont fermé des succursales multi-services dans l'ensemble du Canada.

Elles prétendent que la concurrence s'exerce et que la réglementation n'est donc pas nécessaire. Mais la réglementation est tout à fait nécessaire au contraire, parce que si la concurrence s'exerçait réellement, au moins une des banques aurait réduit ou éliminé les frais dits de commodité au cours des six dernières années, alors qu'aucune d'entre elles ne l'a fait.

La solution globale...

Le président: Je suis désolé, monsieur Conacher, mais je dois vous couper la parole. Vous pourrez développer vos arguments plus tard en discutant avec les membres du comité, mais votre temps est maintenant écoulé.

M. Duff Conacher: Peut-être me permettriez-vous de prononcer une dernière phrase.

La solution globale consiste à effectuer une vérification de ce qui s'est fait au cours des 15 dernières années et de continuer à en faire une chaque année. Si aucune vérification n'est effectuée, rien de ce que vous pourriez recommander permettra de protéger les consommateurs ni de forcer les banques à vous rendre des comptes, et ces dernières vont donc continuer à faire payer des frais exorbitants.

• (1115)

Le président: Je vous remercie.

Nous passons maintenant à l'Initiative du consommateur canadien qui est représentée par son conseiller juridique, M. John Lawford.

Monsieur Lawford, vous avez cinq minutes.

M. John Lawford (conseiller juridique,, Initiative du consommateur canadien): Je vous remercie.

Je me présente devant vous aujourd'hui pour vous faire part de la position de cinq membres sur six de l'Initiative du consommateur canadien sur les frais bancaires. Nous souhaitons également présenter les vues de l'Initiative du consommateur canadien sur toute la question des paiements électroniques. Je pense que j'aurai malheureusement pas le temps d'aborder la question des paiements électroniques. Je me contente donc de vous rappeler que nous avons comparé en février et que notre position sur la question est la même.

Nous avons remarqué un phénomène curieux au cours des 10 dernières années en ce qui concerne les guichets automatiques et les frais associés. Même s'il y a à présent plus de GA et plus de concurrence, les frais ont augmenté alors que les services ont diminué. Les consommateurs canadiens demandent donc à leurs représentants élus de les aider à trouver une solution, étant donné que le marché est de toute évidence dysfonctionnel.

Les consommateurs sont contrariés ou plutôt mécontents, comme le dirait le premier ministre, des frais bancaires en général et notamment des frais de commodité. Mais le problème va au-delà des frais bancaires, puisque le véritable enjeu est peut-être la survie de la concurrence dans le marché des guichets automatiques.

Les économistes reconnaissent que les frais de commodité sont d'abord et avant tout une arme anticoncurrentielle dont se servent les participants au réseau qui souhaitent préserver leur part de marché. Il est donc essentiel que le comité examine en profondeur les différentes conséquences de l'imposition de frais de commodité.

Les revenus des banques provenant des frais de service augmentent progressivement depuis une dizaine d'années et surtout depuis cinq ans. Ils se montent actuellement à 4,6 milliards de dollars pour les six banques les plus importantes. Au cours de la même période, les banques ont éliminé 25 p. 100 de leur réseau de succursales, notamment en milieu rural et dans les quartiers à faible revenu. Elles ont réduit le nombre de leurs propres guichets automatiques au cours des cinq dernières années et sont maintenant propriétaires de moins d'un tiers des GA installés dans tout le Canada. La plupart d'entre elles ont également abandonné le marché des paiements aux points de vente.

Par conséquent, les banques investissent moins dans l'équipement, ont moins de caissiers pour se charger des opérations bancaires, et malgré tout, leurs revenus augmentent grâce aux nouveaux frais qu'elles imposent aux consommateurs. Vous ne devriez donc pas vous étonner d'apprendre que les consommateurs sont mécontents et ont l'impression de ne pas profiter suffisamment du meilleur rapport coût-efficacité que connaissent actuellement les banques.

Le marché canadien des guichets automatiques a été complètement transformé par l'ordonnance sur le consentement approuvée par le Tribunal de la concurrence en 1996. Cette ordonnance permet à des fournisseurs autres que les institutions financières d'entrer sur le marché des GA partagés. Il y en a maintenant plus d'une centaine qui exploitent 35 000 guichets automatiques. Malgré tout, le nombre d'opérations de GA partagés baisse progressivement depuis 2000.

Le résultat inévitable d'une baisse du nombre de transactions dans un marché desservi par un plus grand nombre de guichets automatiques est que le nombre de transactions pour chaque guichet automatique a considérablement diminué. Avec le temps, la rentabilité des GA qui sont en service pourrait être problématique pour les exploitants non bancaires, surtout si les mécanismes du marché incitent les consommateurs à utiliser de préférence les guichets automatiques de leur propre banque, plutôt que ceux des autres fournisseurs.

Voilà justement l'effet que tendent à créer les frais de commodité. Ces frais visent à fidéliser les clients des banques et à les dissuader d'utiliser l'équipement des autres banques. Les économistes appellent cela l'effet de substitution. Si un client de la Banque A peut continuer à utiliser la GA de la Banque A parce qu'il trouve commode de pouvoir le faire, tout en devenant le client de la Banque B, c'est la Banque A qui est perdante.

La montée de la Banque ING illustre bien ce qui peut arriver. Les consommateurs abandonnent l'une des six grandes banques pour devenir le client de la Banque ING afin de profiter de tarifs plus intéressants, mais continuent à se servir des guichets automatiques de leur ancienne banque.

Les frais de commodité visent essentiellement à faire contrepoids à l'effet de substitution. Pour les banques, cela veut dire que les frais de commodité ne constituent pas uniquement un moyen par lequel elles peuvent réaliser des bénéfices exceptionnels; ils constituent en réalité une arme stratégique devant permettre de retenir ses clients dans un marché où des concurrents de tous types se multiplient. On ne devrait donc pas s'étonner de voir qu'elles acceptent mal l'idée de renoncer aux frais de commodité.

Bien que les banques considèrent peut-être que les frais de commodité leur sont bénéfiques, les fournisseurs de GA qui ne sont pas des institutions financières sont peut-être en train de se faire progressivement éliminer, étant donné que les consommateurs préfèrent se servir du GA de leur propre institution et éviter de payer les frais de commodité. Dans un tel scénario, la concurrence pourrait être très gravement réduite, et la raison d'être même d'un réseau de guichets automatiques partagés pourrait être compromise au fur et à mesure que les investissements diminuent et les consommateurs trouvent le réseau de moins en moins utile.

Par conséquent, afin de garantir la survie du réseau, il conviendrait d'éliminer complètement les frais de commodité. Il n'est pas certain, toutefois, que les fournisseurs qui ne sont pas des institutions financières puissent survivre en l'absence de ces revenus, et il est peu probable que les institutions financières acceptent cette solution. Par contre, la baisse du nombre de transactions partagées incitera peut-être les fournisseurs qui ne sont pas des institutions financières à faire payer des frais supérieurs afin de maintenir leurs revenus, ce qui aura pour résultat d'accélérer leur propre disparition à mesure que les clients optent de plus en plus pour des méthodes de paiement moins chères.

Pour ce qui est maintenant des prochaines étapes, il convient d'abord de comprendre la problématique des frais de commodité dans un contexte plus mondial. Les consommateurs canadiens souhaitent que le réseau de guichets automatiques partagés peu coûteux et viable qu'ils ont connu jusqu'à présent — c'est-à-dire jusqu'au moment où les banques ont commencé à imposer les frais de commodité — soit maintenu. Par conséquent, nous avons quatre recommandations que nous soumettons à l'examen du comité.

● (1120)

Premièrement, le comité devrait exiger que les banques fournissent et diffusent publiquement des données exactes sur les coûts relatifs à la prestation de services de dépôt et de paiement aux points de vente qu'elles offrent aux consommateurs canadiens, les revenus totaux provenant de ces opérations, les revenus nets que cela leur procure et la ventilation appropriée de ces données, de façon à pouvoir bien comprendre les différents aspects des frais d'utilisation des GA.

Le président: Je suis désolé d'avoir à vous couper la parole. Mais, comme vous le savez, nous avons déjà vos recommandations dans votre mémoire et je sais que les membres du comité en ont pris connaissance.

Nous passons maintenant à Andrew Douglas, qui vient, lui aussi, du Manitoba, et qui représente aujourd'hui l'organisme Supporting Employment & Economic Development Winnipeg Inc.

Bienvenue. Vous avez la parole.

M. Andrew Douglas (gestionnaire de programme des actifs de bâtiment, Alternative Financial Services Coalition, Supporting Employment & Economic Development (SEED) Winnipeg Inc.): Je vous remercie de l'occasion de comparaître devant le comité au nom de la Alternative Financial Services Coalition du quartier nord de Winnipeg.

Le quartier nord de Winnipeg est un quartier défavorisé qui est l'un des plus pauvres du Canada. Même si les résidents de ce quartier font face à de nombreux obstacles et défis, ils sont forts et débrouillards et ont un sens très développé de la justice sociale.

Au cours des dix dernières années, la Alternative Financial Services Coalition travaille avec les résidents de ce quartier afin d'établir des services financiers qui créent des débouchés et permettent d'améliorer le bien-être économique des membres de la collectivité. Dans ce projet, la coopération, l'éducation, l'autodépendance et la dignité sociale priment. Pour ma part, je voudrais vous parler de l'incidence négative sur les familles et les collectivités que peut avoir l'imposition de frais d'utilisation aux personnes à faible revenu qui ont recours aux guichets automatiques pour accéder à leur propre argent.

Avant de quitter Winnipeg, je suis passé à ma caisse de crédit pour retirer de l'argent. Je n'en ai retiré que la somme nécessaire pour payer le taxi aller-retour depuis l'aéroport. Pour les autres dépenses, j'étais à peu près certains de pouvoir me servir de ma carte de débit. En même temps, je savais que tout retrait que je ferais en utilisant un GA à Ottawa donnerait lieu à des frais supplémentaires, étant donné que ma caisse de crédit n'a pas de succursales en Ontario. Mais telle n'est pas l'expérience de la plupart des résidents du quartier nord de Winnipeg.

Afin de venir vous parler aujourd'hui, j'ai été obligé de m'éloigner de ma caisse de crédit. Les frais de guichet automatique que j'aurais à payer à Ottawa me seraient imposés du fait de ne pas être dans ma propre collectivité. Mais à l'heure actuelle, dans le quartier nord et dans d'autres quartiers à faible revenu de Winnipeg, au Manitoba et au Canada en général, de nombreuses personnes et familles paient ces mêmes frais d'utilisation de GA, non pas parce qu'elles ont abandonné leurs institutions financières, mais plutôt parce que leurs institutions financières les ont abandonnées.

Dans le passé, il y avait des succursales des grandes banques à la plupart des grandes intersections, mais ces succursales ont fermé. Dans certains cas, les banques ont tout de même laissé un guichet automatique. Dans bien des cas, les locaux de ces succursales sont restés vides pendant un bon moment, mais ils ne le sont plus. Des compagnies de prêts sur salaire, des encaisseurs de chèques et d'autres établissements financiers marginaux occupent à présent ces locaux. Les guichets automatiques dits « à étiquette blanche » constituent parfois pour certains le seul moyen d'accéder à leur argent.

Les choix qui s'offrent à eux sont peu intéressants. Ils peuvent passer des heures dans l'autobus, souvent avec des enfants et des poussettes, pour se rendre à la succursale de leur banque la plus proche. Ils peuvent aussi utiliser le GA le plus proche, qui peut ne pas être un guichet automatique de leur propre institution financière, si bien qu'ils auront à payer des frais supplémentaires, ou alors ils peuvent laisser tomber l'idée d'un compte en banque et accepter de payer les frais exorbitants des nombreux encaisseurs de chèques de leur quartier. Les familles à faible revenu ne devraient pas être forcées de choisir le moindre des trois maux.

Dans des collectivités comme le quartier nord de Winnipeg, en règle générale, les gens se servent d'argent liquide. Quand ils retirent de l'argent d'un GA, c'est généralement un petit montant — c'est-à-dire, 20 \$ ici et 20 \$ là. Quand il s'agit de retraits distincts de petits montants d'argent, les frais de GA représentent un pourcentage beaucoup plus important du montant du retrait. Certains diront qu'il y a une solution facile puisqu'il suffit de retirer de plus grosses sommes d'argent moins souvent. Mais le fait de préconiser cette pratique découragerait l'épargne et pourrait même accroître le risque que les clients fassent l'objet de vols et d'agressions.

Pour bien des Canadiens, l'accès facile à leur argent par l'entremise des succursales bancaires et des guichets automatiques, n'importe où et à n'importe quel moment, représente essentiellement un avantage de base. Par contre, dans les collectivités à faible revenu, il ne reste bien souvent plus guère que les guichets automatiques dits à étiquette blanche. Être obligés de payer des frais très élevés pour accéder à leurs propres épargnes leur rappelle la dure réalité de ce qu'elles ont perdu lorsque les banques ont abandonné leurs quartiers.

Mais il est encore possible de rectifier la situation. Dans le quartier du nord, les résidents, la Alternative Financial Services Coalition et les institutions financières communautaires, telles que la Caisse de crédit Assiniboine, mettent actuellement à l'essai un modèle de prestation de services financiers qui sont à la fois abordables, accessibles et adaptés aux besoins financiers uniques des résidents de ce quartier, y compris les notions financières, les comptes spéciaux et les micro-prêts.

Mais, pour le moment, cette initiative n'aidera que quelques résidents d'un des quartiers à faible revenu de Winnipeg. Or il faut élaborer une solution qui permette d'aider tous les Canadiens à faible revenu. Les droits d'utilisation des guichets automatiques ne doivent pas constituer une barrière entre les familles et leurs épargnes.

Je vous remercie de bien vouloir tenir compte de nos vues sur la question.

•(1125)

Le président: Je vous remercie, monsieur Douglas, et je vous félicite d'avoir réussi à ne pas tenir compte de cette sonnerie fort perturbante.

Chers membres du comité, nous allons continuer les exposés. À mon avis, nous avons pas mal de temps, peut-être même assez de temps pour entendre encore deux exposés.

La parole est donc à Mark O'Connell. M. O'Connell est président et chef de la direction de l'Association Interac. Bienvenue. Vous avez cinq minutes.

M. Mark O'Connell (président et chef de la direction, Association INTERAC): Monsieur le président et honorables membres du comité, je vous remercie de l'occasion qui m'est donnée aujourd'hui de vous parler de l'Association Interac.

Au sein de notre association privée à but non lucratif, nos membres, qui sont plus de 80, ont collaboré afin de créer un réseau national de paiements qui permet aux Canadiens d'accéder à leur argent à n'importe quel moment, et ce de presque n'importe où au Canada. Notre association offre deux services financiers électroniques partagés aux consommateurs canadiens: la distribution automatique de billets aux guichets automatiques par l'entremise du réseau partagé Interac, et le paiement direct aux points de vente par l'entremise du réseau Interac.

Grâce au service partagé de distribution automatique des billets, les titulaires de cartes peuvent retirer de l'argent liquide de guichets automatiques qui n'appartiennent pas à leur propre institution financière. Le paiement direct par l'entremise du réseau Interac est un service de débit national qui permet aux consommateurs de faire des achats en utilisant leurs cartes de débit à plus de 400 000 établissements de détail d'un bout à l'autre du Canada. Grâce au succès remporté par ces services Interac, les Canadiens profitent de services bancaires dont la commodité est essentiellement sans parallèle dans les autres pays du monde.

Parmi les membres de l'Association Interac, nommons les banques, les caisses de crédit, les compagnies de fiducie, les services de traitement des paiements, les déployeurs de terminaux et les marchands. Ces membres se livrent une âpre concurrence pour la prestation de services Interac aux consommateurs et marchands canadiens.

Nos membres ont élaboré des systèmes qui permettent au réseau de fonctionner en permanence, c'est-à-dire 24 heures sur 24 et sept jours sur sept. Nous construisons et nous entretenons le matériel qui permet de lier les deux systèmes. De plus, Interac établit et applique les règles de paiement qui régissent les opérations menées sur Internet et, pour notre part, nous préparons des activités de marketing communes et assurons des services de soutien de la sécurité à nos membres. Les services de soutien de la sécurité comprennent des initiatives telles que le système d'alerte à la fraude et l'appui des initiatives de conversion des systèmes actuels à la technologie des micro-plaquettes afin de combattre la fraude perpétrée à l'aide des cartes de débit et de protéger les titulaires de cartes.

L'Association Interac ne se charge aucunement d'établir ou de réglementer les frais que font payer nos membres aux consommateurs ou marchands. En fait, en tant qu'association de concurrents, le droit de la concurrence nous empêche expressément d'établir ou d'influencer les prix pratiqués sur le marché. Par contre, nous tenons à ce que l'information relative aux frais soit divulguée aux consommateurs et que cette information soit juste et complète. Nos règlements exigent que les exploitants de guichets automatiques affichent le montant des frais de façon à ce que les consommateurs puissent annuler une opération s'ils ne souhaitent pas payer les frais.

L'Association Interac joue tout de même un rôle dans l'établissement des frais de service entre nos membres. Nous établissons le montant de la commission d'interchange, qui est de 75 ¢, et c'est ce montant qui est versé par l'institution financière du client à l'exploitant du guichet automatique. Cette commission vise à compenser partiellement l'exploitant du guichet automatique pour le service qu'il assure au client de l'institution financière concernée en lui fournissant de l'argent liquide.

Le marché canadien des guichets automatiques est extrêmement concurrentiel. Voilà qui avantage grandement les consommateurs canadiens qui bénéficient d'une multiplicité de choix. En 1996, le Bureau de la concurrence a exigé que nos membres fondateurs libéralisent l'accès aux services Interac et a supprimé l'interdiction des frais d'utilisation qui s'appliquaient à l'époque. Ainsi les exploitants de guichets automatiques ont pu faire payer des frais directement aux consommateurs, ce qui a stimulé de nouveau la concurrence et a favorisé l'expansion du réseau de GA. C'est à ce moment-là que le secteur des guichets automatiques dits « à étiquette blanche » a vu le jour. Depuis lors, le nombre de guichets automatiques au Canada a plus que triplé, puisque nous sommes passés des 18 000 guichets automatiques qui appartenaient aux banques à environ 55 000 GA de nos jours. Les institutions non financières sont à présent propriétaires et exploitantes de plus de 60 p. 100 de ces guichets automatiques.

Donc, un vaste choix s'offre maintenant aux Canadiens, et ce choix est le résultat direct de l'introduction de frais d'utilisation et de la libéralisation du marché des guichets automatiques. Ces choix qui s'offrent aux consommateurs souhaitant obtenir de l'argent liquide comprennent en outre de nombreuses possibilités d'accès qui coûtent très peu cher, voire même gratuites. Par exemple, la plupart des consommateurs ne paient pas de frais lorsqu'ils retirent de l'argent liquide au guichet automatique de leur propre institution financière ou dans leur succursale. En fait, environ 75 p. 100 des retraits d'argent en espèces des guichets automatiques sont faits par des clients qui ont recours à leur propre banque sans frais. De plus, le recours au réseau partagé de distribution de billets Interac est en train de chuter, à mesure que bien des consommateurs optent pour des façons moins coûteuses d'accéder à leur argent, telles que le retrait d'argent liquide chez le marchand même, et le paiement direct des marchandises grâce au réseau Interac. En fait, 65 p. 100 — par rapport à seulement 54 p. 100 en 2000 — des clients qui ont recours au paiement direct par le réseau Interac déclarent avoir opté pour le retrait d'argent liquide chez les commerçants.

• (1130)

En résumé, l'Association Interac est un organisme à but non lucratif composé de membres fort divers qui se concurrencent vigoureusement afin d'assurer aux clients l'accès à leur argent 24 heures sur 24 et sept jours sur sept. La diversité des parties concernées et la compétitivité du marché actuel garantissent aux consommateurs une facilité d'accès aux services bancaires qui est pratiquement sans égale dans le monde.

Merci beaucoup.

Le président: Merci, monsieur O'Connell.

Nous passons à Jerry Buckland, qui représente le Menno Simons College.

Bienvenue; vous avez cinq minutes.

M. Jerry Buckland (professeur, Développement international des études, Menno Simons College): Merci beaucoup, monsieur le président et membres du comité.

Je voudrais vous fournir quelques renseignements de base au sujet de mes recherches. J'étudie le phénomène de l'exclusion financière, au départ dans le quartier nord de Winnipeg, dont Andrew Douglas vous a déjà parlé. Il s'agit de la première année d'une étude qui sera menée sur trois ans, grâce au financement assuré par le CRSH, sur l'exclusion financière dans trois quartiers défavorisés de Toronto, Winnipeg et Vancouver.

Je suis le coauteur d'un rapport qui présente des macrostatistiques sur l'exclusion financière et que je vous ai fait parvenir comme mémoire. Ce que je voudrais faire maintenant, c'est vous parler d'un contexte particulier et ensuite aborder plus généralement la question des frais d'utilisation des guichets automatiques.

J'ai remarqué que, lors de votre réunion du 22 mars, il a été question de groupes particuliers qui se heurtent à des problèmes spécifiques en matière de services financiers. J'aimerais justement parler d'un groupe particulier qui fait justement face à cette difficulté, à savoir les personnes à faible revenu.

Quand on songe au secteur des services financiers, on peut parler, selon moi, de l'offre et de la demande. Pour les personnes à faible revenu, les faits indiquent, à mon avis, que la situation s'est détériorée du côté de la demande. Les faits indiquent également qu'au cours des années 1990, les revenus des Canadiens à faible revenu ont cessé de croître alors que la richesse et l'inégalité des revenus ont augmenté. Cela veut donc dire qu'un nombre croissant de personnes — et c'est de plus en plus le cas, à mon avis — est de moins en moins incité à traiter avec une banque.

Selon les estimations que j'ai préparées à l'aide des données limitées qui m'étaient disponibles, environ 5 p. 100 des adultes canadiens n'ont pas de compte en banque. De plus, jusqu'à 10 p. 100 d'entre eux sous-utilisent leurs comptes en banque; autrement dit, ils ont bel et bien un compte en banque mais ils ne s'en servent guère. Donc, il est possible que jusqu'à 16 p. 100 des Canadiens à faible revenu n'aient pas de compte en banque du tout.

Du côté de l'offre, je pense qu'il a déjà été question d'un marché à deux vitesses dans le secteur financier, et je pense que les faits indiquent bien que c'est la réalité dans bon nombre de quartiers défavorisés se trouvant au coeur des grandes villes. Je veux dire par là que le premier volet est contrôlé par les banques et les autres fournisseurs de services, alors que le deuxième volet est contrôlé par des banques marginales — c'est-à-dire les prêteurs sur gages, les compagnies de prêt sur salaire, les locations avec option d'achat, etc. Ces banques marginales s'adressent tout particulièrement aux Canadiens à faible revenu.

À Winnipeg, par exemple, j'ai su, grâce aux données de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada sur les fermetures de succursales bancaires, qu'entre 2002 et 2005, la majorité des fermetures de succursales de banques à Winnipeg ont eu lieu dans les quartiers à faible revenu, et c'est ce dont je parle dans mon mémoire. Par contre, les banques marginales profitent des possibilités améliorées de bénéfices intéressants dans les quartiers défavorisés. Encore une fois, dans le quartier nord de Winnipeg, par exemple, il y avait en 1980 20 succursales de banques et de caisses de crédit et seulement un prêteur sur gages. En 2003, c'était l'inverse. Il y avait cinq succursales de banques et de caisses de crédit et 18 banques marginales.

Quel est donc l'effet de cette segmentation du secteur des services bancaires sur un nombre grandissant de Canadiens à faible revenu? Eh bien, cela m'amène à vous faire une dernière observation au sujet des frais d'utilisation des guichets automatiques. Dans le cadre des études que j'ai menées, j'ai constaté que la plupart des personnes à faible revenu — comme la plupart des gens, à mon avis — ont généralement un comportement rationnel — c'est-à-dire qu'elles choisissent les services financiers en fonction des coûts et avantages de ces différents services.

Les trois coûts dont je voudrais vous parler sont des coûts explicites — c'est-à-dire les frais qu'on doit payer. Nous parlons ici surtout des frais d'utilisation du guichet automatique, des frais interbanques et des frais d'utilisation des guichets dits à étiquette blanche. Mais pour bon nombre de Canadiens à faible revenu, c'est l'un des nombreux coûts qu'ils doivent supporter. De plus, les personnes à faible revenu supportent des coûts économiques implicites. Par exemple, les succursales de banques ferment dans les quartiers à faible revenu. Ces personnes n'ont pas le téléphone, n'ont pas de service Internet et sont donc obligées de faire de plus longs déplacements. Les coûts pour elles sont donc plus importants. Ainsi elles supportent des coûts économiques implicites.

Par ailleurs, il y a des coûts sociaux implicites pour les consommateurs à faible revenu du point de vue de l'accès aux banques. Nous avons entendu cela à maintes reprises: lorsque les gens à faible revenu vont dans les banques, ils ont l'impression de ne pas être aussi respectés qu'ils le seraient ailleurs. En fait, dans certains cas, les gens ont l'impression qu'on les respecte davantage dans les banques marginales. Donc, cet état de choses comporte également des coûts sociaux, à mon avis.

Pour un grand nombre de personnes à faible revenu, les coûts économiques et sociaux implicites du recours aux banques sont lourds, et les frais d'utilisation des guichets automatiques viennent s'ajouter à ces coûts. Par exemple, ce n'est pas pour des raisons de commodité que bon nombre de Canadiens à faible revenu ont recours aux guichets automatiques dits à étiquette blanche; c'est tout simplement que ces guichets automatiques sont les seuls qui soient à leur disposition.

Par conséquent, afin de s'attaquer au problème de l'exclusion financière, il faut, selon moi, examiner de plus près toute la question de l'offre dans ce secteur. En réalité, il faut plus de succursales de banques, plus de technologies et plus de services pour les personnes à faible revenu.

Je vous remercie.

● (1135)

Le président: Merci beaucoup.

Nous poursuivons avec Jeremy Trigg, président du Exchange Network. Bienvenue. Vous avez cinq minutes.

M. Jeremy Trigg (président, The Exchange Network (FICANEX)): Bonjour et merci de me donner l'occasion de m'exprimer devant le comité au sujet de l'importante question des frais d'utilisation des guichets automatiques.

La société de services FICANEX, qui gère le réseau The Exchange, appartient à plusieurs plus petites institutions financières canadiennes. Le réseau The Exchange s'appuie sur deux principes de base pour mener ses opérations: premièrement, pas de frais d'utilisation supplémentaires, et deuxièmement, l'offre d'une gamme complète de services, y compris l'acceptation de dépôts, les transferts et la consultation du solde du compte. À l'heure actuelle, le réseau compte 2 150 guichets automatiques, exploités par 244 institutions

financières, dans l'ensemble des provinces. Sur les 244 institutions financières, toutes sauf huit sont des caisses de crédit, et les autres sont des banques à charte.

On considère que le réseau offre des choix aux plus petites institutions financières et permet également aux clients de ces dernières de faire leurs opérations bancaires à certains autres endroits sans payer de frais supplémentaires. Pour ce qui est des frais supplémentaires, j'estime qu'il est très important que le comité comprenne qu'il existe trois types de frais qui sont échangés entre les différents intervenants du secteur des institutions financières. Il y a la commission d'interchange, versée par l'institution financière émettrice de la carte au propriétaire du guichet automatique — et dans ce contexte, je vais la désigner par le terme « institution financière ». Il y a également les frais de service versés par le titulaire de la carte à l'institution financière émettrice de la carte. Et il y a les frais additionnels qui sont payés par le titulaire de la carte au propriétaire du guichet automatique — et, encore une fois, je vais la désigner dans ce contexte par le terme « institution financière ».

Il faut également éviter d'examiner isolément les frais additionnels, parce qu'il importe de comprendre quelles pourraient être les conséquences si l'on décidait de réglementer ces frais additionnels. Les frais que font payer les propriétaires des guichets automatiques, qu'il s'agisse de frais additionnels ou d'une commission d'interchange, leur permettent de supporter les coûts d'exploitation des GA. Toute réduction des revenus que reçoivent les propriétaires des guichets automatiques grâce aux frais d'utilisation additionnels que font payer ces derniers pourrait avoir deux séries de conséquences involontaires.

Les institutions financières pourraient décider de travailler ensemble afin d'augmenter les commissions d'interchange, c'est-à-dire les frais payés par l'institution financière émettrice de la carte à l'institution financière propriétaire du guichet automatique, afin de compenser ce manque à gagner. L'institution financière émettrice de la carte va simplement répercuter ce coût additionnel sur ses titulaires de cartes, si bien qu'au lieu d'avoir à payer des frais d'utilisation supplémentaires, les consommateurs auront à payer davantage de frais de service.

L'autre possibilité, c'est que le bilan de rentabilité des guichets automatiques — il ne faut pas oublier qu'ici au Canada, les consommateurs sont fortement avantagés du point de vue de la commodité des services... Si nous supprimons les revenus, étant donné le coût d'exploitation des guichets automatiques, il y en a un certain nombre qui vont disparaître et ce sera moins commode pour les consommateurs canadiens.

L'approche du réseau The Exchange consiste à suivre les pratiques des grands réseaux appartenant aux cinq plus grandes banques du Canada — même si vous vous demandez peut-être pourquoi je vous dis cela, étant donné que je gère un réseau qui n'impose pas de frais d'utilisation supplémentaires. Notre réseau est plus grand que le plus petit de ces derniers et la moitié moins grand que le plus important d'entre eux; par conséquent, les opérations bancaires des titulaires des cartes du réseau The Exchange ne font pas l'objet de frais supplémentaires.

Ceci dit, chacune de nos institutions financières appartient également aux autres réseaux. Toutes sont membres du réseau Interac. Bon nombre d'entre elles font également partie d'un réseau de caisses de crédit connu sous le nom Acculink, et à l'échelle internationale, elles sont membres de réseaux comme Plus, Cirrus et The Exchange aux États-Unis. Les opérations effectuées par les titulaires de cartes aux guichets automatiques affichant ces différents symboles de réseaux sont traitées conformément aux règles d'exploitation des réseaux concernés, qui peuvent imposer des frais additionnels. Donc, un titulaire de carte de la Banque Royale, par exemple, qui n'est pas membre du réseau The Exchange, devra payer des frais supplémentaires au moment de se servir d'un guichet automatique du réseau The Exchange.

La société FICANEX est d'avis que le fait d'imposer des frais additionnels décourage en général le recours plus généralisé aux guichets automatiques et tend à inciter les Canadiens à avoir recours à leurs propres institutions financières. D'ailleurs, le réseau The Exchange investit beaucoup de temps et d'effort en vue de dissiper cette impression, parce que les gens pensent que les frais supplémentaires constituent la norme. En même temps, il est essentiel de se rendre compte que toute réduction des frais d'utilisation supplémentaires pourrait finalement donner lieu à des frais de service plus élevés ou encore à une réduction du nombre de guichets automatiques, ce qui sera moins commode pour les consommateurs canadiens.

• (1140)

Je vous remercie.

Le président: Merci beaucoup.

Le dernier intervenant sera Mel Fruitman, qui représente l'Association des consommateurs du Canada.

Vous avez la parole.

M. Mel Fruitman (vice-président, Association des consommateurs du Canada): Je vous remercie, monsieur le président. Je vais être très bref. Nous sommes ravis d'avoir l'occasion de comparaître aujourd'hui devant le comité.

L'Association des consommateurs du Canada est un organisme à but non lucratif indépendant et volontaire créé il y a une soixantaine d'années qui a son siège social à Ottawa, de même que des représentants dans chaque province et territoire du Canada. Notre mandat consiste à sensibiliser les consommateurs aux enjeux concernant le marché, à défendre les consommateurs auprès du gouvernement et des différents secteurs d'activité et à oeuvrer en vue de régler les problèmes du marché de façon avantageuse.

En général, nous sommes en faveur d'un marché concurrentiel et nous estimons que l'intervention du gouvernement est nécessaire seulement quand il devient clair qu'il y a un risque pour les consommateurs ou qu'il est possible que la vie des consommateurs soit en danger.

S'agissant des opérations bancaires électroniques, nos principales préoccupations concernent la protection de la vie privée et la sécurité. Nous estimons également que les consommateurs peuvent s'exposer à certains dangers lorsqu'ils effectuent des opérations qui concernent deux ou plusieurs pays différents, où les lois qui s'appliquent sont peut-être différentes et il n'est pas nécessairement possible de faire appliquer des lois de protection. De plus, nous souhaitons obtenir des assurances au sujet de la capacité d'accès de toute personne qui n'arrive pas ou a du mal à effectuer des opérations dans un environnement électronique.

Puisque nous entendons déjà la sonnerie d'appel, et que vous avez déjà entendu les exposés de nombreux autres témoins, nous allons nous en tenir à ces quelques observations. Nous nous ferons un plaisir d'aider le comité en répondant aux questions des membres.

Le président: Je vous remercie, monsieur Fruitman.

On me dit que le vote aura lieu dans environ sept minutes. Nous avons donc suffisamment de temps pour permettre à M. Thibault de poser des questions pendant six minutes.

Vous avez la parole.

L'hon. Robert Thibault (Nova-Ouest, Lib.): Voulez-vous commencer par poser une question? Vous aviez une question à poser.

Le président: Vous pouvez partager votre temps de parole comme vous le souhaitez.

L'hon. John McKay (Scarborough—Guildwood, Lib.): Je voudrais poser une question à Nadia Massoud. Je ne me rendais pas compte que nous pourrions poser des questions; sinon, j'aurais été un peu mieux préparé.

J'ai trouvé votre exposé assez intéressant. Vous nous dites essentiellement que les frais qui sont imposés sont supérieurs au coût marginal. Comme M. Conacher, nous essayons tant bien que mal de déterminer le vrai coût du système. Avez-vous des renseignements à ce sujet que vous pourriez nous fournir?

Mme Nadia Massoud: Je vous parlais d'un modèle théorique qui ne s'appuie donc pas sur des données empiriques. C'est un modèle théorique, et par conséquent, le coût marginal peut être n'importe quoi. Ce modèle théorique indique que les frais supplémentaires applicables à l'utilisation des GA seront plus élevés. Mais je n'ai pas de données empiriques sur le coût réel, étant donné que cette information n'est pas divulguée.

L'hon. John McKay: Très bien.

Robert.

L'hon. Robert Thibault: Merci.

Ma question s'adresse également à Mme Massoud: nous avons manqué de temps tout à l'heure, mais je voudrais savoir si vous faites une recommandation dans votre document sur les mesures que le gouvernement du Canada devrait prendre ou sur ce que le Parlement devrait recommander au gouvernement?

Mme Nadia Massoud: Je vous remercie. C'est une question très intéressante.

Quelle serait ma recommandation finale? Eh bien, la tarification est établie en fonction de la concurrence. Les banques sont des concurrentes, mais la concurrence ne s'articule pas principalement autour du service des GA; elle s'articule surtout autour de l'expansion de la clientèle et de ce qu'il faut faire pour attirer les clients. À mon avis, il ne convient pas que le gouvernement intervienne. Il faut laisser libre cours aux mécanismes du marché. Nous avons un marché libre. Laissez donc le soin à ce marché libre d'établir la tarification.

L'hon. Robert Thibault: Je vous remercie.

Cela fait ressortir un point intéressant, à mon avis. Comme le disait M. Trigg, tout se paie. Si nous voulons avoir accès au service et si nous voulons avoir ces points de vente... Je ne pense pas que nous souhaitons nécessairement qu'il y en ait moins. Je ne pense pas que nous voulons qu'il y ait une distribution moindre. Peut-être voulons-nous au contraire une meilleure distribution dans certains cas.

Pour ma part, j'habite une région rurale qui est bien desservie, très bien desservie même, à mon avis, et sans doute beaucoup mieux desservie maintenant, pour ce qui est de pouvoir obtenir de l'argent liquide à n'importe quel moment, qu'à l'époque où nous devions effectuer toutes nos opérations bancaires pendant les heures d'ouverture des banques. Il est vrai que ça suppose certains coûts, mais ces coûts sont tout de même moins élevés qu'auparavant pour cet accès immédiat aux guichets automatiques, aux machines de débit et aux opérations sur carte de crédit dans les petites entreprises. Vous avez la garantie de pouvoir obtenir de l'argent liquide. De plus, les dépôts d'argent liquide se font beaucoup plus efficacement que si l'on devait se servir de chèques personnels... et n'oublions pas les chèques sans provision et tous les autres problèmes que cela causait.

S'il est question de régler ce secteur ou d'adopter des mesures législatives, la seule solution qui me vient à l'esprit pour régler certains des problèmes dont on nous a fait part aujourd'hui consisterait à demander à Postes Canada de s'en charger et d'installer un guichet automatique gratuit à chaque comptoir postal. Mais, encore une fois, cela suppose certains coûts.

J'écoutais ce que disait M. Douglas au sujet des changements opérés par les caisses de crédit et les mesures qu'elles ont prises dans ce domaine. Je suis bien servi par les caisses de crédit. Je constate que leurs frais et services sont semblables. Il n'y a pas une grande différence entre ce qu'elles offrent et ce qu'offrent les autres fournisseurs — c'est un peu moins bon que les GA dits à étiquette blanche, mais ces derniers se trouvent généralement dans des endroits où les autres fournisseurs ne souhaitent pas assurer de service.

Monsieur Douglas, je voudrais vous demander ce que vous avez à nous recommander. Quelle recommandation pourriez-vous nous faire qui permettrait d'assurer l'accès aux Canadiens dans toutes les régions du pays à un coût moindre?

• (1145)

M. Andrew Douglas: La recommandation que je voudrais vous faire consiste à demander que vous teniez compte de la situation des quartiers à faible revenu, où de nombreuses banques étaient représentées autrefois. Quand ces banques ont quitté le quartier du nord, elles n'ont pas laissé de guichets automatiques, si bien que les clients, qui étaient toujours des clients de la Banque Royale ou de la CIBC, n'avaient même pas accès à un GA. Tout ce qu'ils avaient, c'était un guichet automatique dit à étiquette blanche, c'est-à-dire indépendant. Donc, serait-il possible de tenir compte de la situation de certains quartiers et de faire en sorte que, si l'une des grandes institutions financières n'est pas présente, les clients puissent facilement avoir accès à leur argent? Les gens constatent effectivement que, pour sortir leur argent et pour en déposer, il ne leur reste plus que les institutions financières marginales.

Le président: Je suis désolé de vous interrompre, monsieur Thibault, mais il ne nous reste que très peu de temps pour aller voter. Je vous donnerai une minute et demie lors de notre retour.

J'ai une toute petite question administrative à soulever, et il faut absolument que tout le monde en prenne bonne note, car j'adore manger. La nourriture qui se trouve au fond de la salle est pour les membres du comité et leur personnel. Je vois un certain nombre d'entre vous qui salivent au fond de la salle, mais je vous demande de le faire ailleurs, parce que cette nourriture-là n'est pas pour vous.

Chers témoins, vous êtes invités au déjeuner qui est maintenant disponible.

Nous allons interrompre nos travaux jusqu'à 12 h 30, et nous reprendrons la période de questions par la suite.

Nos travaux sont donc provisoirement suspendus.

• (1145)

(Pause)

• (1220)

Le vice-président (M. Massimo Pacetti (Saint-Léonard—Saint-Michel, Lib.)): Peut-on reprendre? Nous avons un autre vote dans quelques minutes — une vingtaine de minutes si je ne m'abuse — et le temps d'aller voter, il va falloir que vous nous attendiez encore 40 ou 45 minutes. Donc, nous devrions peut-être commencer tout de suite.

Je n'étais pas présent pour la dernière série d'observations par les témoins, mais je crois savoir que c'est le tour de M. Thibault. Il vous reste une minute et demie ou deux minutes.

Je vous remercie.

L'hon. Robert Thibault: Merci, monsieur le président.

Je voudrais remercier les témoins d'avoir attendu patiemment. Je crois savoir que nous devons, encore une fois, interrompre nos travaux.

Ma dernière question s'adresse à M. O'Connell.

Ce dont on nous parle à maintes reprises, et c'est justement lié à la question de la concurrence, c'est de la possibilité d'avoir des zones protégées, qu'il s'agisse de campus universitaires, comme nous l'avons déjà entendu, ou d'aéroports ou encore de zones où il y a un grand nombre de personnes qui sont à peu près obligées d'utiliser les guichets automatiques qui s'y trouvent — il peut effectivement s'agir d'une très grande population — alors qu'il y a un seul exploitant de GA à qui l'on a accordé le contrat ou qui a obtenu ce contrat à la suite d'une mise aux enchères.

Je ne suis pas vraiment au courant, mais je ne pense pas qu'il existe un mécanisme fédéral auquel nous pourrions recourir dans ce contexte mais je suis convaincu que, dans bien des cas, le réseau Interac pourrait régler ce problème par l'entremise de ses propres politiques et lignes directrices. Serait-il possible, à votre avis, de vous assurer qu'il y a toujours de la concurrence dans ces zones protégées, au lieu d'accorder le contrat à un seul exploitant?

M. Mark O'Connell: Comme vous le savez certainement pour avoir entendu les témoignages d'hier, cette décision relève exclusivement de l'établissement ou du commerçant — qu'il s'agisse d'un aéroport ou d'une université — chargé de contrôler les locaux en question. Cette décision ne relève pas de l'exploitant du GA; normalement on lance un appel de propositions. Bon nombre d'entre eux souhaitent avoir une multiplicité de guichets automatiques dans leurs locaux, mais d'autres négocient avec un seul fournisseur.

Donc, je ne pense pas que nous puissions influencer le moins possible cette situation, étant donné que le marché est libre et que cette décision relève de la responsabilité du marchand.

Le vice-président (M. Massimo Pacetti): Je vous remercie.

Merci, monsieur Thibault.

Nous allons essayer de nous en tenir à six minutes.

C'est maintenant à M. Crête, qui sera suivi de Mme Ablonczy, et ensuite nous allons essayer de donner un tour à Judy.

Monsieur Crête.

[Français]

M. Paul Crête: Merci, monsieur le président.

Merci d'être là. Effectivement, c'est ma première intervention comme porte-parole du Bloc québécois en matière de finances.

Je trouve cela très pertinent, parce que notre société est interpellée par la création et le maintien de la pauvreté, qui sont liés à une question comme celle-là. M. Buckland l'a très bien illustré. Nous étudierons cette question de façon à nous assurer que les gens d'un peu partout puissent avoir un accès égal aux services. Je crois que c'est très important.

Monsieur O'Connell, j'aimerais que vous nous dressiez le portrait du financement de l'Association Interac. Vous avez dit que votre association était un organisme à but non lucratif qui faisait des entrées de fonds. Elle doit aussi faire des sorties de fonds qui ne sont pas des profits d'entreprise aux termes de la loi, mais plutôt des surplus d'exploitation. Quel est l'ordre de grandeur de ces montants? Vos membres sont-ils gagnants au bout du compte? Font-ils un profit net?

• (1225)

[Traduction]

M. Mark O'Connell: C'est exact. Nous sommes une association à but non lucratif, et par conséquent, nous ne réalisons que les bénéfices qui nous permettent de payer nos frais d'exploitation dans une année donnée pour les activités que nous menons au sein du réseau. Et ces activités consistent essentiellement, comme je vous l'ai déjà dit, à exploiter les systèmes qui relient les systèmes des divers membres du réseau, même si nous n'exploitons pas les grands systèmes qui sont directement reliés à notre réseau par l'entremise des noeuds d'interconnexion.

Il est très important de comprendre que le réseau Interac est un réseau décentralisé, l'avantage d'une telle structure étant qu'il n'y a évidemment pas un seul point de défaillance, et par conséquent, il est presque impossible que le réseau tombe en panne pour l'ensemble des Canadiens — d'où sa fiabilité. Et, comme je vous l'ai déjà dit, nous administrons l'ensemble des règles et politiques de paiement, etc., de même que les services de marketing et les divers services de sécurité.

Nous rentrons dans nos frais en faisant payer des frais d'adhésion annuels à nos membres. Par exemple, la commission d'interchange que j'ai mentionnée tout à l'heure — qui est inscrite en bonne et due forme dans nos directives et prévue dans notre mandat — payée par l'institution financière du détenteur de la carte à l'exploitant ou à l'acquéreur du guichet automatique n'est pas perçue par Interac. Nous nous contentons de récupérer les dépenses d'exploitation que nous avons engagées pour les quatre services principaux que nous fournissons annuellement.

[Français]

M. Paul Crête: Avez-vous le même type de contact, et de façon généralisée, avec ce que j'appelle les guichets indépendants, ceux qui ne sont pas situés dans une institution bancaire? Est-ce qu'Interac offre aussi le service aux exploitants de ces guichets et avez-vous le même type de relation économique avec eux? Est-ce que ce sont des banques? Y a-t-il des gens qui sont des membres comme les autres parmi les propriétaires ou les exploitants de ce type de guichets?

[Traduction]

M. Mark O'Connell: Les guichets dits à l'étiquette blanche font partie de nos membres. Nous avons évidemment certaines relations avec ces fournisseurs-là, mais la prémisse est toujours la même — c'est-à-dire que les différents fonds et coûts n'ont rien à voir avec nous.

[Français]

M. Paul Crête: Ils réclament des frais additionnels. Par exemple, on nous demande si nous acceptons de payer 1,50 \$ ou 2 \$ de plus

pour le service et nous pouvons répondre oui ou non. Est-ce à même ce 1,50 \$ qu'ils réalisent leur profit et vous remettent-ils une partie identifiable de ce montant pour utiliser Interac? S'il n'y avait que la machine et l'argent, ces exploitants ne pourraient pas survivre longtemps? C'est sûrement grâce au système Interac ou à un autre qu'ils peuvent fonctionner à l'extérieur des institutions bancaires. Ont-ils un montant à verser qui corresponde à un pourcentage du coût imposé au consommateur à ce moment?

[Traduction]

M. Mark O'Connell: Encore une fois, comme il n'appartient pas à Interac d'établir ou de réglementer les tarifs et que la situation économique de nos membres ne nous concerne pas, je ne peux pas vous parler des profits ou des frais que font payer ces membres-là. Nous n'avons aucun contrôle là-dessus, et je ne peux donc pas vous parler des coûts marginaux.

[Français]

M. Paul Crête: J'ai une question pour M. Buckland ou M. Lawford. Je prends l'exemple de quelqu'un qui reçoit un chèque d'aide sociale de 600 \$ par mois, qui est dans une région où il n'y a pas de service bancaire et qui n'a accès qu'à un distributeur indépendant pour toucher son argent. Quel est le montant ou la proportion de son revenu mensuel qu'il doit assumer à cause de cette réalité? Ma question est-elle claire?

[Traduction]

M. Jerry Buckland: Oui, elle est claire. Par exemple, si un assisté social qui est seul touchait environ 250 \$ au Manitoba, il aurait à payer les frais d'utilisation des guichets automatiques indépendants plus leurs frais bancaires. Une seule opération pourrait ainsi lui coûter environ 5 \$. Cela dépend de la façon d'effectuer l'opération. Mais il est plus probable que cette personne s'adresse à un encaisseur de chèques, auquel cas elle aura sans doute à payer entre 7 \$ et 10 \$ pour ce service d'encaissement du chèque, et cela représente un assez gros montant, étant donné que ses revenus sont limités.

• (1230)

Le président: Merci beaucoup, monsieur.

Nous allons maintenant entendre les questions de Mme Ablonczy; d'ailleurs, je voudrais m'excuser auprès de nos témoins pour l'interruption démocratique de nos travaux aujourd'hui.

Madame Ablonczy, c'est à vous.

Mme Diane Ablonczy: Merci, monsieur le président.

Je voudrais vous remercier tous pour votre présence aujourd'hui et surtout m'excuser — même si nous n'y pouvions absolument rien — pour cette séance un peu décousue en raison des interruptions. En fait, nous ne savions même pas qu'il serait possible d'ouvrir les audiences avant d'aller voter.

Aujourd'hui, conformément à la motion dont le comité est actuellement saisi, nous étudions la question des transferts électroniques, des guichets automatiques et surtout du choix et de la concurrence au profit des consommateurs car je ne crois pas me tromper en disant que ce sont des choses que la plupart d'entre nous voyons d'un bon oeil.

Dès lors qu'il est question de régler les frais bancaires ou les frais d'utilisation des guichets automatiques, ou même de régler les lieux ou le choix des lieux où les banques offrent leurs services, on doit tenir compte de ce qu'on appelle la loi des conséquences involontaires. C'est-à-dire qu'on peut croire qu'on aide quelqu'un, mais en réalité, l'effet de son action est tout à fait l'inverse, c'est-à-dire que les services sont encore plus limités ou que les frais sont plus élevés dans d'autres domaines. En d'autres termes, en cherchant à faire une bonne action, on peut finalement faire du tort aux gens dans d'autres domaines.

Voilà justement ce dont je voudrais vous parler aujourd'hui. Supposons, par exemple, que nous obligeons les banques à réduire les frais d'utilisation des guichets automatiques. Et supposons que les banques nous répliquent: « Eh bien, s'il va nous être impossible de réaliser des profits, pourquoi devrions-nous nous donner la peine d'installer ces machines, de les entretenir et d'offrir ce service? », si bien que les banques décident aussitôt après de céder le marché aux exploitants des guichets dits à étiquette blanche qui font payer des frais plus élevés que les banques. Tous ces différents scénarios me dérangent. Je crois que nous serions tous d'accord pour dire que nous voulons aider les gens qui ont du mal à accéder aux services bancaires, etc. Mais ce faisant, allons-nous modifier la structure actuelle d'une manière qui n'est pas aussi souhaitable que nous l'avions cru au départ?

Je voudrais entendre vos observations à ce sujet, parce qu'un comité responsable doit à mon avis, tenir compte de ce que j'appelle les conséquences involontaires d'une action. Nos témoins pensent-ils que cela pourrait poser problème?

Je vais commencer par inviter M. O'Connell et M. Cran à répondre.

M. Mark O'Connell: Je crois que cela pourrait effectivement poser problème. Le scénario que vous décrivez pourrait se réaliser. Mais ce qui est peut-être encore plus probable, c'est qu'une fois qu'on aura décidé de réglementer les banques, qui représentent 32 p. 100 du marché — et l'un des témoins mentionnait tout à l'heure que le comportement des consommateurs dans un marché est généralement rationnel — les fournisseurs indépendants de guichets automatiques soient complètement éliminés du marché parce que les consommateurs optent systématiquement pour les fournisseurs dont les coûts sont les moins élevés.

Ainsi nous éliminerions une industrie dynamique au Canada. Si je me fonde sur l'histoire, je dirais que nous nous retrouverions dans la même situation qu'en 1996, alors qu'il y avait en tout 18 000 guichets automatiques dans l'ensemble du Canada, si bien que la conséquence involontaire de cette décision serait de réduire le nombre de points d'accès qui existe actuellement. Je trouve exagéré de croire que des guichets automatiques vont être installés dans toutes les régions rurales du pays. Je crois au contraire que le consommateur serait perdant puisque nous finirions par avoir moins de points d'accès, comme c'était le cas en 1996. Toute une industrie serait éliminée.

Je me permets de préciser en passant que cette industrie partage une portion de ses revenus avec les propriétaires uniques qui louent normalement l'espace occupé par le guichet automatique. Donc, voilà une autre industrie qui profite de l'existence des guichets automatiques indépendants, et il convient de ne pas l'oublier.

Pour moi, vous avez raison; il y aurait des conséquences involontaires et, à mon avis, c'est un scénario où tout le monde est perdant.

● (1235)

M. Bruce Cran (président, Association des consommateurs du Canada): L'Association des consommateurs estime que ce segment du marché fonctionne très bien. Nous sommes bien satisfaits de la situation actuelle. Nous ne souhaitons pas qu'on apporte quelque changement que ce soit au système; nous ne voyons aucune raison de le faire.

Quand nous avons défini notre position il y a quelques mois, après que M. Layton ait fait sa déclaration, nous avons reçu entre 3 000 et 4 000 courriels, dont 90 p. 100 appuyaient notre point de vue. Il y en avait quelques-uns qui estimaient que le système actuel n'est pas très bon, mais surtout parce que les banques font des profits énormes, à leur avis. Autrement dit, les critiques qui étaient formulées ne concernaient pas directement la réalité de la situation actuelle. Le fait que 75 p. 100 des gens retirent de l'argent à leur propre succursale bancaire sans avoir à payer des frais me semble tout à fait significatif.

Si vous me permettez, je voudrais apporter une correction à ce que l'un de mes collègues — je ne me rappelle plus lequel — a mentionné ce matin, à savoir que les caisses de crédit font payer des frais d'utilisation. Je crois savoir que pour toutes les caisses de crédit, dès lors que vous en êtes membre, vous pouvez accéder gratuitement à votre argent à n'importe quelle autre caisse de crédit, quelle que soit la province où elle est située.

Donc, nous avons effectivement un système qui fonctionne très bien. Si vous ne voulez pas avoir recours au guichet automatique d'une autre banque pour retirer de l'argent en payant 1,50 \$ de plus, vous n'êtes pas obligé de le faire. Il est clair que les gens sont parfaitement au courant de la situation. Si vous n'aimez pas les banques, vous pouvez traiter avec les caisses de crédit.

Mon organisme favorise le choix. Nous encourageons également les consommateurs à s'aider eux-mêmes quand c'est possible. Je n'ai encore entendu aucun argument qui me convainc que le système actuel fonctionne mal. Le conseil que je donnerais au comité peut se résumer ainsi: pourquoi chercher à réparer quelque chose qui n'est pas cassé?

Le président: Je vous remercie, monsieur Cran.

Merci, madame Ablonczy.

Il nous reste environ deux minutes avant le vote, et nous allons donc interrompre une fois de plus nos travaux et les reprendre dès que possible après le vote.

● (1235)

_____ (Pause) _____

● (1305)

Le président: Chers membres du comité, bienvenue de nouveau. D'autres membres du comité arriveront au fur et à mesure qu'ils se réorganiseront, mais par respect pour nos témoins et, étant donné que les membres du comité pourront lire demain le compte rendu de nos délibérations, nous allons reprendre immédiatement nos travaux.

Je vois que ma collègue de Winnipeg-Nord a devant elle une belle assiette de fruits et de salade, mais je pense bien qu'elle acceptera d'attendre six minutes avant de s'y attaquer, afin de pouvoir poser quelques questions. Je donne donc la parole à Mme Wasylycia-Leis.

Mme Judy Wasylycia-Leis (Winnipeg-Nord, NPD): Merci, monsieur le président, et merci à tous nos témoins d'avoir patienté entre nos visites ponctuelles à la Chambre des communes pour voter.

Je suis ravie d'avoir entendu les témoignages de nos invités. À mon avis, ils seront très importants dans le cadre de notre examen de toute cette question des services bancaires électroniques et des frais d'utilisation des guichets automatiques.

Je voudrais aussi remercier tout particulièrement Andrew Douglas et Jerry Buckland de leur présence aujourd'hui et d'avoir apporté de l'eau à mon moulin en corroborant ce que j'affirme depuis de nombreux mois — et peut-être même des années — ici en comité et à la Chambre. Je ne suis pas convaincue que tout le monde me croyait quand je parlais d'un quartier aussi important que le quartier nord de Winnipeg en disant qu'il avait été abandonné par les banques, puisque 10 banques ont effectivement fermé leurs portes au cours des 10 dernières années, de telle sorte que les résidents de ce quartier ont comme seul choix de s'adresser à des compagnies de prêt sur salaire et à d'autres institutions financières marginales, ou encore de se servir des guichets automatiques privés et indépendants. Nous avons deux caisses de crédit, dont l'une qui n'accepte pas tout le monde comme membre. L'une est polonaise et l'autre ukrainienne; l'une est ouverte et l'autre est fermée. Et c'est tout.

En conséquence, les résidents ont vraiment protesté avec énergie lors de la fermeture de toutes ces banques, mais en vain; la dernière banque qui a fermé ses portes, la CIBC, nous a tout de même donné un peu d'argent pour nous aider à mener une étude sur la possibilité de mettre sur pied un centre de services communautaires financiers. À l'heure actuelle, ce centre est en place. Andrew Douglas en a parlé, et Jerry Buckland a joué un rôle primordial dans sa création. C'est sans doute le premier centre de ce genre à être mis sur pied au Canada et il joue un rôle critique dans un secteur où les banques nous ont fait faux bond.

Je tenais à dire cela, et je voudrais également inviter Andrew et Jerry à en parler brièvement.

En écoutant les témoignages, vous avez entendu l'affirmation selon laquelle nous avons besoin de choix et de concurrence. Tel est justement le mantra des députés de la majorité, et peut-être même de certains libéraux, d'après ce que j'ai entendu aujourd'hui, et peu importe que certaines personnes tombent entre les mailles du filet. D'ailleurs, on vous a beaucoup parlé des conséquences involontaires; si nous faisons telle chose, si nous réduisons les frais d'utilisation ou encore si nous faisons pression sur les banques pour qu'elles changent leurs pratiques et soient plus comptables envers la population, l'accès des consommateurs aux services sera réduit de façon catastrophique.

Par contre, aucun membre de ce groupe ni des autres n'a parlé jusqu'à présent des conséquences involontaires d'un système qui permet aux banques de fermer leurs succursales comme bon leur semble, de retirer leurs guichets automatiques et de laisser la place aux guichets automatiques privés et indépendants qui font payer jusqu'à 6,15 \$ l'opération.

Je pense qu'il est grand temps que les personnes autour de cette table qui trouvent que ce système est tout à fait normal expliquent et justifient des frais de cette importance — surtout l'Association des consommateurs du Canada, qui prétend représenter les consommateurs — quand nous savons pertinemment que cela touche tout particulièrement les personnes âgées et les personnes à faible revenu qui se voient dans l'obligation de payer jusqu'à 6,15 \$ chaque fois qu'elles retirent 20 \$ ou 30 \$ d'un guichet privé indépendant.

Je voudrais commencer par entendre les observations d'Andrew et de Jerry et, si le temps le permet — j'espère qu'il y aura suffisamment de temps — je voudrais que les autres répondent également à ces questions.

Le président: Soyez bref, monsieur Douglas.

M. Andrew Douglas: Oui, merci.

En établissant ce centre de services financiers communautaires — une solution qui a été élaborée de concert avec les membres de la collectivité — nous cherchions à trouver différents moyens de garder autant d'argent que possible dans les poches des résidents de la collectivité. Étant donné que bon nombre des familles qui habitent dans ces quartiers touchent l'assistance sociale, des prestations d'aide à l'emploi ou d'aide au revenu, nous étions d'avis qu'une bonne façon de gérer son argent ne consiste pas, au moment de recevoir son petit chèque, à avoir à en payer une bonne partie sous forme de frais d'utilisation des GA ou de frais d'encaissement de chèque. Nous ne trouvons pas normal de forcer les gens à faire ce genre de choses. Cela ne nous semble pas normal de former les gens à bien gérer leur argent et à faire des économies, d'une part, alors que, d'autre part, ils n'avaient pas du tout l'occasion de mettre en pratique ces bons principes.

Donc, avant de céder la parole à M. Buckland, comme Judy... Excusez-moi.

• (1310)

Mme Judy Wasylycia-Leis: Personne ici ne m'appelle par mon nom de famille. Ce n'est pas grave.

M. Andrew Douglas: Nous sommes d'avis que les institutions financières ont des responsabilités. Ce centre vise justement à trouver différents moyens de favoriser le réinvestissement dans les collectivités, d'établir une procédure plus formelle en vertu de laquelle les banques et les caisses de crédit pourront, nous l'espérons, décider de se rétablir dans nos quartiers, de s'assurer que les services requis sont disponibles et de trouver d'autres façons de participer à la vie de la collectivité. Les institutions financières ne mènent pas leurs opérations en vase clos. Autrefois elles faisaient partie intégrante de la collectivité et c'est cela qu'elles devraient faire de nouveau.

M. Jerry Buckland: À mon avis, nous avons observé les conséquences involontaires des activités des banques au cours des 10 ou 15 dernières années dans les quartiers défavorisés, notamment la fermeture des succursales de banques. Nous sommes témoins des conséquences de cette décision dans le quartier du nord de Winnipeg, de même que dans d'autres quartiers défavorisés des villes canadiennes, à mon avis. Les banques marginales ont pris la relève. Pour les consommateurs à faible revenu, des frais élevés et des services limités qui, en réalité, ne leur offrent aucune possibilité d'améliorer leur situation, en sont la conséquence. On ne peut pas élaborer un plan d'épargne ou constituer progressivement une cote de solvabilité dans une banque marginale.

Donc, la solution consiste à mon avis à faire collaborer les banques et les caisses de crédit afin de mettre à profit ces technologies formidables, que beaucoup de personnes à revenu moyen tiennent pour acquises, et de s'assurer qu'elles sont également disponibles dans les quartiers à faible revenu.

Le président: Je vous remercie, monsieur Buckland. Votre temps est écoulé.

Monsieur Cran, vous avez fait allusion tout à l'heure au revenu que génèrent les banques. Vous en avez brièvement parlé. J'aimerais donc savoir quelles données vous possédez, ou quelles recherches ont été faites par votre organisme qui vous permettraient de conclure que les frais exigés par les banques pour l'utilisation de leurs guichets automatiques correspondent d'une façon ou d'une autre aux coûts qu'elles ont à supporter pour assurer ce service.

M. Bruce Cran: Je ne pense pas que cette question nous intéresse particulièrement. Nous cherchons simplement à déterminer s'il est raisonnable de faire payer des frais de 1,50 \$. Quand cette question a été soulevée au départ, voilà l'évaluation que nous cherchions à faire. Nous nous en sommes tenus à cet élément-là. Un jour nous ferons sans doute des recherches sur les autres éléments qui ont été mentionnés par diverses personnes dans le cours de la discussion d'aujourd'hui, y compris ce dont vous parlez maintenant.

Pour l'instant, nous ne nous intéressons pas à cet aspect-là. Selon nous, les Canadiens sont généralement disposés à payer ces frais de 1,50 \$.

Le président: Je voudrais m'assurer de bien comprendre, monsieur Cran. Vous n'êtes pas en train de nous dire que ces frais de 1,50 \$ sont justes, justifiés ou normaux; vous nous dites simplement que les citoyens canadiens trouvent généralement acceptables que ces frais soient imposés. C'est bien ça?

M. Bruce Cran: C'est ça.

Le président: Très bien. Je vous remercie.

Nous poursuivons maintenant avec M. McCallum, qui dispose de cinq minutes.

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

Je tiens à remercier tous les témoins d'avoir fait preuve de patience, étant donné les deux votes qui nous ont forcés à interrompre nos travaux.

Je suppose que ma question concerne ce que les gens souhaitent comme action gouvernementale dans ce dossier. Je pense que mon collègue a posé une question ou deux à ce sujet, et je ne suis pas sûr que la réponse était bien claire. Sur cette question, je suis un peu du même avis que Diane Ablonczy, ce qui arrive rarement, mais c'est une question de conséquences involontaires. En termes économiques simples, si vous décidez d'interdire l'imposition de frais pour l'utilisation des guichets automatiques par des gens qui sont des clients d'autres banques, par exemple, il y aura, me semble-t-il, beaucoup moins de ce genre de guichets automatiques. Et s'il y a beaucoup moins de guichets automatiques de ce genre, les gens seront obligés d'utiliser les GA dits à étiquette blanche, qui représentent à présent au moins 60 p. 100 du marché et pour lesquels les frais d'utilisation sont beaucoup plus élevés.

Je ne comprends pas ce que propose le NPD, ni ce que les autres proposent de faire, car il me semble que vous pourriez finir par faire du tort aux personnes mêmes que vous essayez d'aider. Je n'ai pas encore entendu de réponse claire à ce sujet. J'aimerais donc inviter M. Conacher, qui voudrait intervenir, d'aborder brièvement cette question, et il serait bon aussi d'obtenir les observations de M. O'Connell aussi à ce sujet.

M. Duff Conacher: La réduction d'un type de frais sera tout simplement remplacée par l'ajout de nouveaux frais ou l'augmentation d'autres types de frais par les banques. Voilà ce que les banques ont dit, bien que le représentant de la banque qui a dit cela au *Globe and Mail* ne voulait pas être nommé. En conséquence, la seule solution consiste à réglementer les banques en tant que fournisseurs de services bancaires essentiels — des services qui sont tout aussi essentiels que le chauffage, l'électricité et le téléphone dans la société d'aujourd'hui — tout comme les autres compagnies qui fournissent des services essentiels sont réglementées. Cela veut donc dire qu'il faut effectuer des vérifications, pour les 15 dernières années et chaque année à l'avenir, des revenus que les banques ont touchés grâce aux frais qu'elles font payer pour chaque service et produit, de

même que des dépenses que les banques ont engagées afin d'assurer chaque service et produit...

● (1315)

L'hon. John McCallum: J'ai lu votre communiqué de presse, mais que souhaitez-vous obtenir en fin de compte? Quelles mesures devraient être prises, à votre avis?

M. Duff Conacher: Il faut également tenir compte des effets sur la concurrence et de la mesure dans laquelle il existe une véritable concurrence dans bien des régions du pays parmi les fournisseurs de services bancaires qui fournissent les services bancaires que les Canadiens souhaitent avoir. Si vous examinez ces éléments-là, vous allez constater à mon avis qu'il existe des monopoles et des duopoles dans l'ensemble du Canada en ce qui concerne ces services essentiels. Vous allez constater que les banques ont économisé des centaines de milliards de dollars en éliminant les services bancaires universels.

Le gouvernement devrait donc exiger que les banques fassent quelque chose pour la population en acceptant au minimum d'installer des guichets automatiques et d'établir de nouveau des succursales multiservices, qui permettent aux gens d'accéder aux services bancaires de base, dans les nombreuses régions du pays où elles ont été éliminées. Il n'y aura pas d'impact du tout au niveau de l'accès ou de ce qui existe déjà, car il s'agira simplement de demander aux banques de rendre à la population tout ce qu'elles ont économisé, étant donné les coûts qu'elles ont imposés au pays dans son ensemble. Voilà ce qu'ils ont fait aux États-Unis il y a une vingtaine d'années, mais nous n'avons toujours pas un tel système ici.

L'hon. John McCallum: Je vous remercie pour cette réponse, mais je ne comprends toujours pas.

Je voudrais passer maintenant à M. O'Connell.

Si on compte forcer les banques à n'exiger aucun frais d'utilisation pour tous ces guichets automatiques, je ne comprends toujours pas très bien comment elles pourront se permettre d'avoir des guichets automatiques. Monsieur O'Connell, je voudrais vous demander vos observations au sujet de cette question de conséquences involontaires.

M. Mark O'Connell: Comme je l'ai dit tout à l'heure, il faut faire preuve de prudence, à mon avis. Nous sommes réunis aujourd'hui pour parler du secteur des guichets automatiques, de la mesure dans laquelle il y a des incidences négatives sur les consommateurs et pour établir si ce secteur est concurrentiel ou non. Mes collègues ne cessent de s'écarter du sujet en parlant de la nécessité de revoir de fond en comble le système bancaire, que ce soit dans les régions rurales ou dans les villes, et je vais donc essayer de m'en tenir au sujet que nous examinons aujourd'hui.

Contrairement à Duff, je ne vais pas émettre d'hypothèse au sujet de ce que les banques décideront de faire en ce qui concerne leurs frais. Toutefois, je suis convaincu que les banques ne voudront plus investir dans un réseau si ce réseau n'est pas rentable. Comme les recherches de Nadia nous l'indiquent, les banques n'investiront pas dans ce réseau. Nous n'avons qu'à nous fonder sur l'expérience du passé pour le savoir. Nous allons assister à une réduction des services de guichets automatiques dans les banques.

Comme je vous l'ai déjà dit, il y a aussi l'autre problème, à savoir la possibilité que le secteur des guichets automatiques indépendants soit complètement éliminé du marché. Voilà qui, encore une fois, influera de façon négative sur le consommateur.

L'hon. John McCallum: Je devrais peut-être demander à Mme Massoud qui est universitaire de nous donner une opinion impartiale et objective à ce sujet.

Le président: Il faudra que cette réponse impartiale et objective soit très brève.

Mme Nadia Massoud: J'ai justement examiné ce point en particulier, et mes recherches ont été financées par la Schulich School of Business. J'ai examiné les conséquences d'une politique d'interdiction des frais supplémentaires applicables à l'utilisation du guichet automatique, et j'ai constaté que le principal résultat serait une plus faible densité de guichets automatiques. Les frais seraient plus élevés pour les clients des banques; donc, au lieu que ce soit les utilisateurs non clients du guichet automatique, ce serait désormais les clients mêmes des banques qui paieraient plus cher. Cela n'améliorerait en rien la situation; ce serait simplement un changement de comportement.

L'hon. John McCallum: Merci beaucoup.

Le président: Je vous remercie, monsieur McCallum.

Nous passons maintenant à Rick Dykstra, pour cinq minutes.

M. Rick Dykstra (St. Catharines, PCC): Je vous remercie, monsieur le président.

J'ai une ou deux questions à poser, dont une que je poserai par simple curiosité.

Monsieur Douglas, vous nous dites que, quand vous avez quitté votre collectivité, vous êtes venu ici en sachant que vous auriez à payer des frais d'utilisation de GA si vous décidiez de ne pas emporter d'argent liquide avec vous dans vos poches. Est-ce que la caisse de crédit est la seule possibilité qui s'offre à vous dans votre localité? N'y a-t-il pas d'autres options?

M. Andrew Douglas: Dans ma localité?

M. Rick Dykstra: Oui, dans votre localité, la seule institution financière est-elle une caisse de crédit?

M. Andrew Douglas: Non.

M. Rick Dykstra: Très bien. Donc, avant de venir à Ottawa, vous avez déterminé à titre personnel que la caisse de crédit vous offrirait un meilleur service qu'une banque commerciale établie dans votre localité.

• (1320)

M. Andrew Douglas: Oui, si on tient compte de toutes les variables.

M. Rick Dykstra: C'est très bien, parce que cela m'amène directement à ma prochaine constatation.

En fonction de différentes variables, vous avez décidé de traiter avec une caisse de crédit plutôt qu'avec une banque commerciale. Je présume que les avantages, par opposition aux coûts, étaient ces variables.

M. Andrew Douglas: Dans certains cas, oui mais le facteur principal était le travail qu'accomplit la Caisse de crédit d'Assiniboine dans des quartiers comme le quartier nord de Winnipeg. J'étais prêt à renoncer à des taux d'intérêt plus élevés sur les comptes d'épargne pour obtenir cette contribution-là.

M. Rick Dykstra: Étant donné que vous l'avez présenté comme étant une question personnelle, j'ai voulu vous poser la question de cette façon. Vous avez donc décidé sciemment de traiter avec la caisse de crédit, plutôt que la banque, sachant très bien que quand vous quitteriez votre propre localité, vous auriez à payer des frais pour utiliser d'autres guichets automatiques, si vous décidiez de ne

pas emporter de l'argent liquide avec vous. Vous avez donc pris cette décision en toute connaissance de cause.

M. Andrew Douglas: C'est exact.

M. Rick Dykstra: Je vous remercie. Je voulais être sûr de comprendre.

Monsieur Buckland, nous avons déjà entendu un certain nombre d'exposés, et un dénommé Michel Arnold, qui est directeur général d'une compagnie, nous a dit que les gouvernements devraient se concentrer sur la réglementation des GA dits à étiquette blanche, plutôt que de s'intéresser à ce que font les banques dans ce domaine. Étant donné vos remarques liminaires, diriez-vous que vous êtes d'accord ou non avec cette affirmation?

M. Jerry Buckland: C'est une situation vraiment problématique. D'une part, des frais élevés signifient qu'il y aura davantage de guichets automatiques dits à étiquette blanche ou indépendants; d'autre part, dans les quartiers défavorisés des villes, les personnes à faible revenu finissent par payer beaucoup plus pour des services de qualité limitée, comparativement aux personnes qui ne sont pas à faible revenu.

À mon avis, la solution ne consiste pas simplement à limiter les frais d'utilisation des GA. Pour moi, la question plus générale est celle de savoir comment on peut favoriser l'inclusion financière. Comment peut-on accroître les avantages et réduire les coûts du système bancaire, afin que les personnes à faible revenu puissent s'en prévaloir? À mon avis, cela passe par des projets-pilotes comme le Centre de services financiers communautaires de Winnipeg, la Pigeon Park Savings de Vancouver et les projets « cash and save » de la Banque Royale à Toronto. Ces projets-pilotes permettent d'expérimenter et d'apprendre à réintégrer les personnes à faible revenu dans le secteur des services bancaires.

M. Rick Dykstra: Nous avons également entendu l'exposé de Raymond Protti, président et chef de la direction de l'Association des banquiers canadiens. Je voudrais peut-être demander à M. O'Connell de réagir et, si nous avons suffisamment de temps, M. Cran pourrait le faire également.

Il a dit que les guichets automatiques ont été très avantageux pour le Canada, et le seul problème qui continue à se poser concerne les cas où le client d'une institution financière particulière utilise le guichet automatique d'une autre institution financière et doit payer des frais supplémentaires. Cette question semble notamment revenir sur le tapis.

Êtes-vous d'accord?

M. Mark O'Connell: Vous parlez des frais supplémentaires.

M. Rick Dykstra: C'est exact. À condition d'utiliser les GA de votre propre banque, vous n'avez pas de frais à payer, mais si vous allez ailleurs, vous devez les payer. C'est cela qui semble être le vrai problème.

M. Mark O'Connell: C'est vrai. J'estime personnellement — et je pense que l'état actuel du marché nous le prouve — que ces frais ont permis de créer un modèle commercial qui a fait multiplier le nombre de GA et donc les choix s'offrant aux Canadiens d'un bout à l'autre du pays. L'expansion faramineuse de ce secteur depuis 1996 en est la preuve.

[Français]

Le président: On va continuer avec M. St-Cyr.

M. Thierry St-Cyr: Merci, monsieur le président.

Monsieur Lawford, dans les recommandations de votre mémoire, à la toute fin, vous dites ceci :

Le Comité doit recommander à la Chambre d'étendre considérablement les pouvoirs du Bureau de la concurrence, afin qu'il puisse enquêter sur les graves problèmes de conduite du marché même lorsqu'il n'y a pas infraction à la loi;

Je trouve qu'il serait intéressant d'examiner cette recommandation. On en avait fait de semblables, au Bloc québécois, dans le cas des compagnies de pétrole.

Vous avez la chance d'être devant un comité parlementaire, donc de pouvoir dire franchement le fond de votre pensée, sans crainte de représailles, juridiques ou autres, et j'aimerais vous demander si selon vous, des infractions à la loi sont commises à l'heure actuelle. Si ce n'est pas le cas, le but de votre recommandation est-il d'élargir le mandat de façon à ce qu'il dépasse la stricte application de la loi? Dans un tel cas, serait-ce pour faire des recommandations ou accorder plus de pouvoir?

• (1325)

M. John Lawford: Oui, il s'agit justement de demander aux banques de justifier ces frais. Aujourd'hui, on n'a pas de données utiles à ce sujet. Personne ne sait combien il en coûte pour offrir le service au guichet bancaire d'une autre institution financière. Si le tribunal ou le Bureau de la concurrence avaient les pouvoirs requis, on pourrait tenir ce type de débat. Un organisme gouvernemental qui disposerait de tels pouvoirs pourrait faire progresser les choses.

M. Thierry St-Cyr: J'aimerais justement aborder la question des coûts, un sujet dont les citoyens me parlent souvent. Quand on fait affaire avec des institutions financières et qu'on fait des transactions, on ne peut pas établir de lien entre le service rendu et son prix. Je ne suis pas un spécialiste, mais il me semble que la plupart des coûts reliés au fait de posséder un guichet automatique sont des frais fixes, soit le loyer, l'électricité ainsi que l'achat d'équipement, du logiciel et des lignes de communication. Je ne vois pas ce qui peut varier à part cela, qu'il y ait 10 ou 10 000 transactions par jour, sauf peut-être l'approvisionnement en liquidités de l'appareil.

J'aimerais d'abord qu'on me dise si j'ai tort, si mon estimation est erronée. Ensuite, si j'ai raison, j'aimerais qu'on m'explique pourquoi on impose beaucoup plus de frais de transaction aux gens qui font sept retraits de 20 \$ par semaine qu'à ceux qui font un seul retrait de 140 \$ par semaine. D'après moi, il en coûte essentiellement la même chose à la banque. M. O'Connell pourrait peut-être répondre à ma question.

[Traduction]

M. Mark O'Connell: Donc, vous me demandez spécifiquement si tous les coûts sont fixes, plutôt que variables?

M. Thierry St-Cyr: La plupart sont-ils fixes?

M. Mark O'Connell: Je ne peux vous parler que des coûts qui concernent Interac. Si je me fonde sur ce que j'ai appris dans mon autre vie, ayant travaillé pour une compagnie technologique qui assurait des services externalisés, je peux vous dire que non. Bon nombre de ces coûts mobiles sont liés au traitement des données. Chaque fois que vous transmettez un message par l'infrastructure de télécommunications, que vous appuyez sur un commutateur ou que vous passez par un élément différent de la chaîne du réseau, cela coûte quelque chose.

Mais je ne peux pas vous fournir de détails au sujet des coûts qu'ont à supporter mes membres.

[Français]

M. Thierry St-Cyr: Seulement pour votre service, quel pourcentage des coûts sont des coûts fixes d'infrastructure et quel

pourcentage sont des coûts vraiment proportionnels à la quantité de transactions effectuées?

[Traduction]

M. Mark O'Connell: Nos services assurent l'interconnexion des différents noeuds qui font partie du réseau. Il y a 14 systèmes qui sont directement reliés au réseau. Ces derniers doivent maintenir un lien physique avec tous les autres connecteurs directs pour qu'il n'y ait pas de point de défaillance. Interac est responsable uniquement de l'infrastructure et du réseau des télécommunications permettant de relier ces noeuds, de même que de certains systèmes de détection de la fraude et de surveillance.

Donc, vous avez raison de dire que notre responsabilité limitée en ce qui concerne les technologies de l'information ne change pas, mais nous n'avons rien à voir dans les systèmes de traitement des données et de commutation. Ce sont les systèmes de nos membres, qu'ils soient acquéreurs, émetteurs ou institutions financières.

Le président: J'ai une ou deux questions à poser.

Monsieur Lawford et monsieur Conacher, dans vos mémoires écrits, vous parlez de la nécessité d'établir une structure tarifaire pour les banques, afin de protéger leurs clients. Il s'agirait en quelque sorte d'un pare-feu, faute d'un meilleur terme, qui protégerait leurs clients des réalités du marché. Par exemple, si vous êtes en mesure d'accéder gratuitement à votre compte en banque à partir de n'importe quel autre guichet automatique, pourquoi ne serait-il pas possible pour un client d'ING Direct d'accéder à son compte à partir des guichets automatiques de votre banque — c'est de ce genre de choses que je voudrais parler.

Monsieur Lawford, pourriez-vous développer un peu plus votre argument à cet égard? Si tel est le cas, comment peut-on justifier de créer le genre de situation utopique où il n'y aurait plus de frais du tout? Cela ne revient-il pas à dire qu'un secteur d'activité que nous souhaitons plus concurrentiel devra l'être moins?

• (1330)

M. John Lawford: Si vous me permettez, les banques ont déjà créé cette utopie; elle s'appelle Interac ou le réseau The Exchange. Elles ont décidé de créer ce réseau parce que les clients exigeaient d'avoir accès à un réseau qui leur permet d'avoir recours aux GA des autres banques pour retirer de l'argent. La valeur du réseau pour les consommateurs augmente au fur et à mesure que ce réseau prend de l'expansion. À notre avis, les frais qu'on vous impose quand vous retirez de l'argent du mauvais guichet automatique, si je peux le dire ainsi, vise à vous fidéliser comme client de la banque, pour éviter que vous décidiez de traiter avec la banque ING. Mais vous vous servez des GA de la Banque Royale parce qu'ils sont situés plus près de chez vous, par exemple. C'est pour cette raison qu'on vous impose ces frais.

Par contre, les banques ne nous ont fourni aucune information sur le coût réel de ces opérations. On dirait que le coût marginal de ce genre d'opération qu'effectue un client au mauvais guichet automatique est très faible — sans doute bien inférieur à 1,50 \$ — et les Canadiens en ont assez. Nous n'avons pas pu savoir quels sont les coûts parce qu'on refuse de nous les révéler. Voilà le problème à l'heure actuelle. C'est pour cela que nous sommes d'avis que ces frais — c'est-à-dire ceux qu'on vous impose quand vous retirez de l'argent au mauvais guichet automatique — dérangent les citoyens, et c'est pour cette même raison que nous nous présentons devant vous aujourd'hui.

Le président: Avant de donner la parole à M. Conacher, je voudrais vous dire que j'accepte votre argument — plusieurs personnes l'ont déjà fait valoir — concernant les avantages d'une analyse de la mesure dans laquelle les frais imposés pour l'utilisation du réseau sont justes et équitables. Mais, ceci dit, n'êtes-vous pas en train de demander aux acteurs de ce secteur de se désavantager en ce qui concerne leur capacité de garder leurs clients? Cela suppose l'élimination des frais d'utilisation, si bien que leurs clients pourraient accéder plus facilement aux GA de leurs concurrents.

Nous ne ferions pas une telle chose pour aucun autre secteur d'activité au Canada. Nous ne dirions pas à une organisation de commercialisation — sauf dans l'ouest du Canada pour la commercialisation des céréales à l'heure actuelle, mais ça, c'est une toute autre question — que cette organisation n'a pas la capacité, dans un secteur d'activité concurrentiel, d'administrer ses propres affaires et de protéger son fonds de commerce. N'est-il pas vrai que c'est essentiellement cela que vous demandez?

M. John Lawford: On peut établir un parallèle avec le secteur des télécommunications. Nous avons demandé aux gros fournisseurs de services de télécommunications de permettre à des concurrents de se relier à leurs réseaux. C'est le même principe. Plus il prend de l'expansion, plus le réseau a de la valeur. Chacun se joint au réseau et ce sont les consommateurs qui en profitent. Il est vrai de dire que cela représente une sorte d'atteinte au caractère entièrement libre du marché, mais la valeur est partagée par un plus grand nombre de personnes, y compris les consommateurs.

Le président: La question est donc de savoir où, et même si, cela doit s'arrêter. Est-ce que nous nous dirigeons vers la création d'un seul fournisseur géant qui offrira à tous les Canadiens des comptes d'épargne dont les taux seront réglementés, etc.?

D'après ce que j'ai vu, comme M. Thibault l'a dit tout à l'heure — le profil démographique de nos deux circonscriptions électorales est semblable — quand les banques sont parties, les caisses de crédit sont arrivées pour les remplacer. Nous constatons qu'il y a de meilleurs services et une combinaison de différents types de guichets automatiques dans des localités qui n'auraient pas de services bancaires du tout autrement. Si nous essayons de réglementer ce secteur afin d'éliminer les différences, ne courons-nous pas le risque de créer des conséquences perverses qui auraient pour résultat final de limiter la disponibilité de ces mêmes services dans certaines régions du Canada?

Monsieur Conacher, je vais vous donner l'occasion de répondre.

M. John Lawford: Je ne pense pas qu'il y aurait ce genre de fuite, mais je vais le laisser répondre.

Le président: Vous dites que vous n'êtes pas convaincu que cela va se produire, mais il n'est pas logique — bien au contraire — de penser qu'on pourrait réglementer les banques et les forcer à assurer une présence là où elles ne souhaitent pas assurer de présence.

Je vais permettre à M. Conacher de répondre.

M. Duff Conacher: Pour moi, il manque deux éléments d'information essentiels au comité et, par conséquent, ce dernier ne sera pas en mesure de faire des recommandations qui permettraient de régler les problèmes que nous soulevons aujourd'hui. Ces deux éléments d'information essentiels sont les suivants: combien en coûte-t-il réellement aux banques pour fournir tous leurs services et produits, par opposition aux revenus qu'elles récoltent pour chacun de ces services et produits; et, deuxièmement, quel est le degré de concurrence? Il n'y a pas eu d'étude depuis 1998, et ce n'était qu'une étude partielle menée par le Bureau de la concurrence.

À mon avis, vous constateriez qu'il existe en réalité des monopoles et des duopoles dans bien des secteurs, notamment si vous utilisez une définition réaliste du terme « marché » ainsi qu'une définition réaliste des services bancaires que les clients souhaitent avoir. Beaucoup de gens ne veulent pas utiliser le téléphone et Internet, et donc, il ne faut pas les inclure. Si les gens ne s'en servent pas, cela veut dire qu'ils n'en veulent pas et que ce ne sont pas de vrais choix. C'est ainsi qu'on définit la concurrence — par ce que les clients veulent avoir comme services, et non par ce que l'on souhaite qu'ils fassent ou ce que les banques essaient de leur imposer de force, parce que ce sont des priorités pour elles.

Si vous aviez cette information, vous pourriez examiner la situation et vous dire: très bien; dans ce quartier ou cette région, dans ce marché, cette succursale de banque est un service public; elle détient le monopole, et par conséquent, nous allons réglementer les prix. Et dans ce quartier ou secteur, il n'y a pas de services bancaires.

Aux États-Unis, dans ce genre de situations — et c'est le cas depuis une vingtaine d'années — ils évaluent les tendances en matière de services, de prêts consentis et d'investissements, de même que les fermetures de succursales, et ils obligent les banques à rouvrir certaines succursales ou à établir des programmes spéciaux, parce qu'ils savent quelque chose — et ce depuis plus de 20 ans — que, pour une raison ou une autre, la plupart des partis politiques fédéraux, et certainement le gouvernement fédéral actuel, ne semblent pas vouloir reconnaître. Les services bancaires constituent des services essentiels, et les succursales de banques qui servent les diverses collectivités sont tout à fait essentielles pour préserver la santé de ces collectivités du point de vue de leur économie locale et du développement communautaire.

Donc, en l'absence de ces deux informations — et voilà ce que le comité devrait recommander — il faut mener une étude exhaustive afin de déterminer si la concurrence existe — il s'agirait de faire une étude des marchés locaux d'un bout à l'autre du Canada — et effectuer une vérification des coûts, des revenus et des marges bénéficiaires des banques.

Nous ne demandons pas, comme le laissait entendre M. McCallum, que ces frais soient complètement éliminés — non, nous voulons simplement qu'il y ait une réduction afin qu'ils donnent lieu à des bénéfices raisonnables. Si le libre-service coûte 10 ¢ aux banques... Par exemple, quand vous allez à la station d'essence, vous payez moins normalement; mais quand vous allez à la banque, vous devez payer deux fois plus cher, puisque le prix a doublé. Le libre-service bancaire coûte à présent plus cher que d'aller voir le caissier. C'est un peu étrange, n'est-ce pas? C'est vous qui appuyez sur les boutons, mais vous devez payer davantage.

Nous demandons donc simplement que ces frais soient baissés de façon à correspondre à un niveau de profit raisonnable. Une marge bénéficiaire moyenne dans les entreprises correspond à 15 ou 20 p. 100. Donc, si le service coûte 10 ¢ aux banques alors qu'elles font payer 3 \$, nous parlons d'une marge bénéficiaire qui dépasse pas mal les 15 et 20 p. 100. Si elles peuvent prouver qu'il leur coûte 2,50 \$ pour assurer le service alors qu'ils font payer 3 \$, là on parle bien d'une marge bénéficiaire de 15 à 20 p. 100.

Les banques — ou plutôt l'ABC — prétendent dans ces documents qu'il n'y a aucun interfinancement des coûts entre les différents volets de leurs opérations, c'est-à-dire que les frais liés à un service, un produit, un prêt ou un instrument de crédit ne servent pas à supporter d'autres dépenses. Par conséquent, les banques connaissent les détails de tous leurs coûts, et ce pour chaque service et produit. Voilà ce qu'elles prétendent dans ces documents. Elles ne peuvent pas jouer sur les deux tableaux en même temps. Exigez donc qu'elles prouvent que les frais qu'elles font payer sont justes, et si elles ne peuvent pas le faire, forcez-les à baisser leurs prix.

• (1335)

Le président: Je vous remercie.

Monsieur Wallace.

M. Mike Wallace (Burlington, PCC): Merci, monsieur le président.

Je dois présenter mes excuses aux témoins qui se présentent devant le comité aujourd'hui; j'étais ailleurs en train de défendre mon projet de loi d'initiative parlementaire avant d'arriver, et ensuite, il y a eu les votes, etc. Mais je connais très bien le sujet et je tiens à vous remercier d'avoir pris le temps de venir. Je vais peut-être poser une question ou deux auxquelles vous avez déjà répondu, mais je voudrais bien connaître la réponse.

Ma collègue du Nouveau Parti démocratique vient d'une circonscription électorale qui est différente de la mienne. Moi, je suis de Burlington, en Ontario. Nous avons des banques à tous les coins de rue. Mon bureau de circonscription est situé dans un bâtiment qui fait partie d'un centre commercial à Burlington, et non seulement il y a un guichet automatique bancaire, mais 30 pieds plus loin, il y a un autre guichet automatique indépendant, dit à étiquette blanche. Nous avons des banques et la possibilité d'obtenir des services bancaires un peu partout dans ma circonscription électorale. J'essaie de traiter avec ma propre banque — que je ne vais pas nommer — afin de réduire le plus possible les frais que je pourrais avoir à payer.

Il y a deux questions sur lesquelles je vous invite à apporter des éclaircissements pour la gouverne de mes électeurs. On a laissé entendre tout à l'heure que les banques sont les propriétaires de ces guichets dits à étiquette blanche, ou du moins, qu'elles les financent. Eh bien, elles financent toutes sortes d'activités commerciales, mais on laisse entendre qu'elles sont les vrais propriétaires et qu'elles abandonnent le marché pour permettre aux compagnies indépendantes de les remplacer et de faire payer plus cher, si bien que les banques elles-mêmes auraient des bénéfices plus importants.

Est-ce exact? Peut-être que M. O'Connell est en mesure de répondre. Je ne sais pas.

M. Mark O'Connell: Non, je peux vous dire sans ambages que ce n'est pas exact.

M. Mike Wallace: Donc, les compagnies qui exploitent les guichets dits à étiquette blanche n'appartiennent pas aux banques.

M. Mark O'Connell: Non.

M. Mike Wallace: Très bien. Je crois que, dans certains cas, il s'agissait de fiducies ou peut-être même de fiducies de revenu, mais il s'agit d'options en propriété privée.

Y en a-t-il dont les actions sont cotées en bourse; le savez-vous?

• (1340)

M. Mark O'Connell: Il y a un peu des deux. La plupart d'entre elles sont des compagnies privées de taille moyenne. Un de nos membres a lancé Moneris Solutions, et je crois que cette compagnie

était cotée en bourse pendant un certain temps, mais est redevenue une compagnie privée. Ce sont généralement des compagnies canadiennes de taille moyenne.

M. Mike Wallace: Voilà donc qui est réglé.

L'autre question qui a été soulevée... je l'ai moi-même vécu en tant que conseiller municipal lorsqu'il était question de DDP ou de demandes de propositions à source unique. J'en avais une — je ne sais plus où elle est — qui concernait l'aéroport de Victoria que nous avons fermé à la fin mars. On y dit que le soumissionnaire a un droit d'utilisation exclusive. N'est-il pas vrai que c'est l'exploitant de l'installation qui prend la décision d'opter pour un fournisseur unique?

Monsieur O'Connell, j'imagine que vos membres soumissionnent quand il y a des demandes de propositions de ce genre.

M. Mark O'Connell: C'est exact. C'est le propriétaire des locaux ou de l'installation qui a le pouvoir exclusif de structurer sa DDP comme bon lui semble et d'élaborer la stratégie qui lui semble appropriée pour l'installation en question.

M. Mike Wallace: D'après ce que j'ai vu, on ne dit pas ici qu'il doit s'agir d'une banque, d'une caisse de crédit ou d'une compagnie indépendante. Est-ce la norme quand on parle de DDP — c'est-à-dire que c'est la libre concurrence et que tout le monde qui souhaite assurer des services bancaires automatisés peut soumissionner? Ou dans certains cas, précise-t-on qu'il doit s'agir d'une banque ou d'une caisse de crédit?

M. Mark O'Connell: Je ne suis pas suffisamment au courant des détails des différentes DDP qui sont lancées auprès des marchands pour vous donner une réponse définitive. Si l'on examine le marché et l'emplacement des GA de nos membres, par exemple, on a bien l'impression que la libre concurrence s'exerce, car dans beaucoup de locaux, on retrouve les deux types de GA.

M. Mike Wallace: Très bien.

J'ai une autre préoccupation dont je voudrais vous faire part. Pour vous dire la vérité, en tant que gouvernement, nos discussions avec le ministre des Finances sur la question des guichets automatiques ont porté leurs fruits, et les discussions qui se sont déroulées autour de cette table dans les derniers jours ont également incité certaines banques à modifier leurs frais dernièrement. Peut-être que ce monsieur n'est toujours pas satisfait, mais il y a eu des changements et il y en aura sans doute d'autres aussi.

Du point de vue de la concurrence — corrigez-moi si je me trompe — les caisses de crédit ont une entente en vertu de laquelle les clients des unes et des autres n'ont pas à payer de frais... Par exemple, si j'ai recours aux services de la caisse de crédit A alors que je suis membre de la caisse de crédit B, je n'ai rien à payer. S'agit-il d'un avantage concurrentiel pour les caisses de crédit?

M. Jeremy Trigg: Quant à savoir si c'est un avantage... la réalité en ce qui concerne la concurrence, c'est que les caisses de crédit sont évidemment beaucoup plus petites qu'aucune des cinq grandes banques à charte, et par conséquent, elles se mettent ensemble afin d'améliorer l'accès de leurs membres. Elles ont deux options. Il existe un réseau appelé Acculink, qui ne regroupe que les caisses de crédit, et elles peuvent également participer au réseau The Exchange — comme c'est le cas pour le reste du pays, en dehors des Prairies — afin d'éviter que leurs membres aient à payer des frais supplémentaires. Il y a aussi un certain nombre de caisses de crédit individuelles qui décident de leur propre chef de ne pas faire payer de frais de service supplémentaires à leurs propres détenteurs de cartes pour ce genre d'opérations.

M. Mike Wallace: Merci pour cette réponse.

Comme c'est un marché concurrentiel, si elles font cela, c'est pour attirer les clients. Donc, ce sont les deux types de programmes qu'elles offrent aux clients potentiels afin qu'ils deviennent membres de leur caisse de crédit. C'est bien ça?

M. Jeremy Trigg: Oui.

M. Mike Wallace: Et cela existe depuis un moment, ou est-ce quelque chose de nouveau?

M. Jeremy Trigg: Le réseau The Exchange a été créé trois ans avant le réseau Acculink, c'est-à-dire en 1983; et, si ma mémoire est bonne, Acculink existe depuis environ 1996. Donc, ces deux réseaux existent depuis un bon moment.

Le président: Nous allons maintenant passer à Mme Wasylycia-Leis.

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

Premièrement, je tiens à dire que l'argument de Duff et d'autres personnes au sujet de l'obstacle que présente l'absence d'information exacte me semble tout à fait fondé, et il nous faut donc trouver le moyen d'effectuer une vérification, si nous souhaitons agir sur ce problème.

Je précise également qu'après que nos efforts pour réduire et éliminer les frais d'utilisation des GA eurent échoué, une motion a été déposée devant le comité, pendant que nous étudions le projet de loi C-37, afin d'obtenir au minimum qu'on nous divulgue la totalité des coûts et des frais. Cette motion a été rejetée. Elle a été rejetée devant le comité grâce aux libéraux, qui ont appuyé les conservateurs, et nous voilà donc dans une véritable impasse pour ce qui est de nos droits démocratiques fondamentaux et de l'accès à des renseignements fondamentaux. Je ne comprends pas pourquoi certains ressentent le besoin de dissimuler cette information. J'ignore ce que les banques vont nous dire jeudi, mais voilà où nous en sommes actuellement.

En ce qui concerne les coûts et toute la question de ce qui est justifié, je pense que les économistes parmi nous — de même que M. O'Connell, et même M. Trigg et les représentants de l'Association des consommateurs du Canada — devraient répondre au sujet du fait que les coûts sont connus. Peut-être que ce ne sont pas les banques qui nous les ont fait connaître, mais nous avons reçu des témoins devant le comité; je voudrais, d'ailleurs, indiquer pour le compte rendu les chiffres de M. Lew Johnson, qui estime que le coût d'opération pour une institution financière est d'un maximum de 60 ¢. Selon lui, il y a des frais initiaux de 30 ¢, au maximum, pour chaque transaction bancaire. Il dit que les frais Interac ou la commission d'interchange se situent entre 2 ¢ et 15 ¢ l'opération. À cela on peut ajouter une certaine somme pour la technologie, une autre petite somme pour autre chose et, au grand maximum, on parle d'un coût de 60 ¢ l'opération.

Vous rendez-vous compte, vous qui êtes représentants de l'Association des consommateurs, de ce que cela signifie? Cela correspond à une majoration pour les consommateurs de 500 ou de 600 p. 100. Trouvez-vous cela acceptable? Vous dites que c'est comme ça et que vous acceptez tout simplement la situation. Mais je peux vous dire que, même si vous allez peut-être recevoir des échos de certains électeurs et citoyens, la grande majorité des Canadiens sont mécontents d'avoir à supporter une telle majoration et d'avoir à payer des frais aussi élevés, alors que les banques réalisent des bénéfices aussi importants et font payer des sommes qui dépassent de 500 ou de 600 p. 100 les coûts qu'elles ont à supporter.

Comment peut-on justifier une telle chose? Je vous le demande. Monsieur O'Connell, comment pouvez-vous accepter en silence ce genre de situation? Pourquoi juge-t-on qu'il n'est pas raisonnable de parler devant ce comité d'une structure tarifaire plus raisonnable? C'est quoi le problème? Vous cherchez à protéger les intérêts de qui, au juste? Les intérêts des banques sont-ils à ce point importants...

• (1345)

Le président: Excusez-moi de vous interrompre, madame Wasylycia-Leis.

Mme Judy Wasylycia-Leis: Je vous demande pardon.

Mon temps est-il écoulé?

Le président: Comme vous venez de poser votre 17^e question, sans laisser de temps du tout pour les réponses, je pense que, dans les quelques minutes qui vous restent, il serait bon que vous sollicitiez l'opinion des experts sur la question. Peut-être serait-il utile de leur poser une question.

Mme Judy Wasylycia-Leis: Oui. Je voudrais que les représentants de l'Association des consommateurs du Canada m'expliquent comment on peut accepter une majoration de 600 p. 100, et j'aimerais que Nadia Massoud me dise si, en préparant tous ses calculs et tous ses chiffres, elle a inclus les économies qu'ont réalisées les banques grâce à la fermeture de nombreuses succursales de banques, à l'élimination de cette infrastructure matérielle et à la mise à pied de nombreux employés, économies qui sont réalisées grâce à l'expansion du réseau des GAS.

M. Mel Fruitman: Madame, j'estime que vous dépassez de loin les limites du sujet que nous examinons aujourd'hui.

Mme Judy Wasylycia-Leis: Permettez-moi de vous interrompre.

J'invoque le Règlement, monsieur le président. Ce comité a été saisi d'une motion proposant une étude sur les questions générales liées aux frais bancaires, soit les frais d'utilisation des guichets automatiques, le réseau Interac et les services bancaires électroniques. D'ailleurs, monsieur Fruitman, je me permets de vous signaler que cette motion est le fruit de mon travail, et qu'elle vise à régler un problème très important qui touche les consommateurs. Donc, si vous voulez bien répondre à ma question, qui est très précise...

M. Mel Fruitman: J'essaie de le faire.

Mme Judy Wasylycia-Leis: ... allez-y.

M. Mel Fruitman: Je vous remercie.

Premièrement, je ne sais pas si l'information que vous avez présentée est exacte. Nous ne serions pas en désaccord avec l'idée d'examiner les institutions financières, selon certains paramètres, un peu comme ce que propose M. Conacher. S'il y a un problème de collusion ou s'il existe des marchés où il n'y a pas de véritable concurrence, on pourrait se pencher là-dessus.

Pour ce qui est des profits des institutions financières, en l'absence de preuves que ces deux problèmes sont réels, nous ne souhaitons pas que l'on réglemente les frais d'utilisation dans un secteur qui fait partie d'un libre marché concurrentiel au Canada.

Mme Judy Wasylycia-Leis: Il s'agissait de témoignages sous serment — c'est-à-dire concernant le coût de 60 ¢ l'opération. Voilà ce que je vous demande. Êtes-vous en train de justifier des frais qui peuvent atteindre 4,55 \$?

M. Mel Fruitman: Nous ne sommes pas plus en mesure de justifier cette somme que nous pouvons justifier ce que fait payer Wal-Mart pour les produits qu'il vend dans ses magasins.

Mme Judy Wasylcia-Leis: Vous mettez les banques dans la même catégorie que Wal-Mart? Donc, nous n'avons pas besoin de la Loi sur les banques, nous n'avons pas besoin de règlements, et les citoyens ne devraient pas faire confiance à leurs gouvernements pour mettre en place des cadres de réglementation appropriés?

Le président: Nous passons maintenant à M. Del Mastro.

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

Je ne sais trop où commencer. Je crains que la température dans la salle ne baisse légèrement maintenant, vu les questions que je compte poser.

Monsieur Fruitman, il me semble que la situation actuelle présente des occasions très intéressantes pour les banques en ce sens que ces dernières pourraient réagir de façon à obtenir un avantage par rapport à leurs concurrents. Les banques doivent rivaliser avec d'autres fournisseurs pour obtenir des clients, et il ne fait aucun doute qu'elles le font. Il m'a suffi de réfléchir pendant 30 secondes pour me rappeler les mots et les expressions qu'elles utilisent. Je suis sûr que tout le monde les a déjà entendus: « des services bancaires confortables »; « vous êtes plus riche que vous ne le pensez »; « vous d'abord »; et « épargnez votre argent ». Ces gens-là dépensent une fortune pour attirer de nouveaux clients.

Si j'étais le représentant d'une caisse de crédit, je serais ravi de pouvoir faire de la promotion autour de cette question. Tout le monde est en train de comprendre que, pour bien concurrencer les banques à charte, il faut offrir des frais moins élevés aux clients et être plus accueillants pour ce qui est de l'utilisation des guichets automatiques de ses concurrents.

La situation actuelle ne présente-t-elle pas une occasion intéressante? L'Association des consommateurs n'est-elle pas d'accord pour dire que cette situation donne peut-être l'occasion aux banques d'affronter la concurrence à un niveau différent?

• (1350)

M. Mel Fruitman: Si les institutions financières ou les banques étaient d'avis que cela leur permettrait d'attirer davantage de clients, oui elles pourraient le faire, parce que c'est ça la concurrence. Mais à notre avis, il s'exerce déjà une assez vive concurrence dans ce marché.

Évidemment, nous aimerions tous payer moins pour les services et les produits qu'on achète, et c'est le cas ici également. Si quelqu'un réduit ses frais, peut-être réussira-t-il à attirer davantage de clients. Ils sont libres de le faire. D'ailleurs, nous les encourageons à le faire et nous souhaitons qu'ils le fassent. Par contre, nous ne sommes pas d'accord pour les forcer à le faire.

M. Dean Del Mastro: Je vous remercie.

En tant qu'ex-commerçant, je sais qu'il est très simple de dire: voici le coût et voici ce qu'on demande pour un service qu'on fournit directement ou un produit qu'on vend. Mais ce ne sont pas les vrais coûts qu'il faut engager pour assurer tel service ou fournir tel produit, parce qu'il y a beaucoup de charges fixes, d'immobilisations et de dépenses engagées. Si vous ne teniez compte que de la marge bénéficiaire pour un produit donné, elle vous semblerait peut-être excessive, alors qu'en réalité, il y a toutes sortes d'autres frais de base qu'on doit également supporter.

À votre avis, est-il raisonnable d'analyser le coût d'un service bien spécifique par rapport au coût direct de ce service, sans tenir compte des frais généraux, et de conclure ensuite que le coût est excessif? Cela vous semble-t-il raisonnable?

M. Mel Fruitman: Vous avez tout à fait raison. Dans d'autres organisations, on ne tiendrait jamais compte uniquement du coût d'un service particulier uniquement. Il faut tenir compte des coûts globaux de l'opération pour pouvoir déterminer ce qui est rentable.

En ce qui concerne les magasins de détail, nous savons pertinemment qu'il arrive parfois que, pour des raisons de marketing, l'on décide de vendre un produit pour moins que le prix coûtant, alors qu'à d'autres moments, on majore le prix de façon exagérée en espérant que le tout finisse par s'équilibrer.

M. Dean Del Mastro: J'aimerais poser la même question à Nadia. Peut-être avez-vous une opinion à ce sujet.

Mme Nadia Massoud: Merci beaucoup.

Mon étude m'a essentiellement permis de conclure que les frais supplémentaires applicables à l'utilisation des GA sont établis à un niveau qui dépasse de loin le coût marginal. Je n'ai pas examiné le coût marginal proprement dit. Je dis simplement qu'on peut se servir de ces frais comme outil de marketing.

Par exemple, les banques consacrent des sommes très importantes à la publicité. Au lieu de dépenser cet argent pour la publicité, elles pourraient s'en servir pour accroître le nombre de guichets automatiques. C'est donc un outil de marketing pour les banques. Elles peuvent dire qu'elles ont un réseau très important, qu'il est commode de traiter avec elles, et que les clients devraient donc changer d'institution et devenir leurs clients. Mais nous n'examinons pas le coût marginal à proprement parler; il y a d'ailleurs bien d'autres facteurs dont nous ne tenons pas compte.

Ma position est vraiment neutre. Je suis consommatrice. Je préférerais ne rien payer du tout, mais j'essaie d'être juste.

M. Dean Del Mastro: Je vous remercie.

J'ai une dernière question.

Pour moi, il faut surtout protéger les citoyens contre la possibilité qu'on leur fasse payer des prix exorbitants. Monsieur Fruitman, avez-vous une position sur ce qu'on peut considérer comme des prix exorbitants dans ce secteur? Quel montant vous semble juste et quel montant serait excessif, à votre avis?

M. Mel Fruitman: Encore une fois, il est difficile de porter un jugement là-dessus, parce qu'on doit à ce moment-là examiner un produit ou service hors contexte, sans tenir compte de tous les autres. Il est possible que, selon la situation, un examen particulier s'imposerait — par exemple, lorsqu'un marché n'est pas servi du tout ou n'est pas bien servi.

Pour ce qui est de savoir quel montant serait jugé excessif, je pense que toutes les réponses sont possibles.

M. Dean Del Mastro: Je vous remercie. Je n'ai plus de questions.

Le président: Le dernier intervenant sera M. Thibault.

L'hon. Robert Thibault: Merci. J'ai une ou deux observations à faire et une question à poser.

La première concerne l'imposition de frais pour attirer des clients. Si j'achète des produits dans une coopérative dont je ne suis pas membre, je vais payer davantage qu'une personne qui en est membre à la fin de l'année, et je peux donc considérer cela comme des frais d'utilisation. Ces frais ne sont pas fondés sur le coût marginal de la prestation du service; c'est une méthode qu'on emploie pour m'encourager à devenir membre de la coopérative. Je pense que cette façon de faire est généralement jugée acceptable. Donc, prétendre que les frais de services qu'on impose à quelqu'un qui n'est pas nécessairement son client ne doivent pas dépasser le coût marginal de la prestation de ce service... Je ne pense pas que ce soit normal; pour moi, c'est un argument qui n'est pas logique.

Par contre, la question de savoir si les frais qu'on impose sont excessifs est importante. Là nous parlons d'une situation où un consommateur doit nécessairement traiter avec vous, et à qui vous faites payer des frais exorbitants... Là je trouve que les arguments sont valables.

En ce qui concerne la comparaison que M. Conacher a faite avec le système bancaire américain, je dirais que le Canada est plutôt une source d'inspiration pour bon nombre de consommateurs qui doivent utiliser le système bancaire américain. Si l'on songe aux services que nous obtenons grâce à nos systèmes bancaires, aux caisses de crédit, aux banques à charte, et tous les autres services qui sont à notre disposition, sans oublier notre capacité de transfert électronique d'un bout à l'autre du Canada et à l'échelle internationale, il me semble que nous sommes assez bien servis par notre système bancaire comparativement aux États-Unis, et je pense que bien des gens seraient du même avis que moi.

Maintenant je voudrais parler des frais. Si je me fonde sur mon expérience personnelle, les frais pour chaque opération bancaire peuvent être nuls; j'ai également constaté qu'on fait payer parfois 1 \$ ou 1,50 \$ l'opération. Je crois savoir également que dans les restaurants, les bars et casinos, ou les endroits où les gens vont veiller tard le soir, le coût est de 2,50 \$ ou 3 \$ l'opération. Mais je n'ai jamais entendu parler de frais de 6 \$ comme le dit Mme Wasylycia-Leis.

Pouvez-vous me citer des exemples de localités ou de citoyens qui sont obligés de se servir de certains GA, étant donné l'absence de concurrence, et donc de payer autant de frais? Est-ce que cela existe au Canada?

Je devrais peut-être demander à M. O'Connell et à M. Trigg de répondre.

• (1355)

M. Mark O'Connell: Personnellement, je n'ai jamais vu cela. Je pense que vous avez raison de dire que cela dépend du local. Si vous en parlez à un exploitant de guichets indépendants, il vous dira qu'il y a une analyse de rentabilisation différente pour chaque local. Pour certains guichets automatiques, il peut y avoir entre 200 et 300 opérations par mois, mais les consommateurs qui fréquentent ces établissements attachent une très grande valeur à ces opérations.

Pour ma part, je n'ai jamais vu une telle structure tarifaire, mais je ne peux pas vous dire qu'elle n'existe pas, étant donné que les guichets automatiques ne sont ni déployés ni exploités par Interac.

Le président: Je me permets d'intervenir pour demander d'autres éclaircissements. Vous avez fait allusion tout à l'heure — c'était vous, monsieur Trigg, si je ne m'abuse — à trois niveaux de frais: une commission d'interchange, qui est payée par l'institution; des frais de service, qui sont payés par les clients; et des frais supplémentaires, qui sont payés par les clients qui se servent des GA dits à étiquette

blanche. Si l'on ajoute tous ces différents frais, est-ce qu'on arrive près de 6 \$? Est-ce de ça qu'on parle?

M. Jeremy Trigg: Non, je ne pense pas. Évidemment, le réseau The Exchange n'impose pas de frais supplémentaires. En tant que consommateur, je peux vous dire que je n'ai jamais vu des frais aussi élevés.

Là où il faut faire attention... Je pense que le député a évoqué dans sa question la possibilité que les gens soient « obligés » de payer ces frais. Il me semble peu probable que quelqu'un soit obligé de payer des frais se montant à 6 \$. Si, pour que ce guichet automatique puisse être installé dans l'établissement en question, il faut faire payer des frais de 6 \$ aux clients, je suppose qu'on peut dire à ce moment-là que les clients sont obligés de les payer. Mais si le choix est entre le fait de payer les 6 \$ ou de ne pas avoir de guichet automatique du tout, c'est peut-être ça la question qui devrait nous intéresser. C'est une question purement économique...

Le président: Ou de faire un déplacement de 25 minutes en taxi pour se rendre à une localité avoisinante, ou ce genre de chose.

M. Jeremy Trigg: Ce serait peut-être la seule autre option s'il n'y a pas de guichet automatique du tout. Je ne suis pas en train de dire que je suis en faveur de l'idée de faire payer 6 \$; au contraire, nous ne faisons pas payer de frais du tout aux clients de notre réseau.

Le président: Madame Wasylycia-Leis invoque le Règlement.

Mme Judy Wasylycia-Leis: Monsieur le président, j'ai fait ce rappel au Règlement pour vous faire savoir que les chiffres que j'ai cités émanent des documents de l'Agence de consommation en matière financière du Canada, qui est l'Agence du gouvernement du Canada, et qui possède toutes les données pertinentes concernant les frais qui sont imposés pour chaque type d'opération bancaire. Le montant de 6,15 \$ est le montant maximum que pourrait exiger un exploitant privé. Cela comprendrait les frais de compte ordinaire, les frais Interac, les frais de commodité — ce serait le montant total pour l'opération.

Voilà ce qui a motivé mon rappel au Règlement.

Le président: Je vous remercie. Ce n'était pas un rappel au Règlement, mais c'était tout de même informatif.

Monsieur Thibault.

L'hon. Robert Thibault: Ce serait donc possible, si tout s'aligne correctement. Mais, monsieur O'Connell, êtes-vous au courant de situations où les clients auraient régulièrement payé plus de 3 \$ l'opération? Est-ce fréquent? Y en a-t-il qui font payer des frais de cet ordre-là?

M. Mark O'Connell: Pour les frais supplémentaires, non.

Pour moi, l'élément pertinent est le fait de savoir si les clients sont ou non « obligés » de les payer. Comme je l'ai déjà dit, de plus en plus les consommateurs votent avec les pieds, et c'est l'indication d'un marché concurrentiel. Ils optent pour les retraits en espèces chez les détaillants — 64 p. 100 de nos clients ont recours à cette méthode — et ils ont de plus en plus recours à l'option du paiement direct par Interac pour acheter des produits directement, sans avoir à se munir d'argent liquide; leur nombre augmente progressivement chaque année.

Nous avons traité plus de 3,6 milliards d'opérations de débit, et c'est pour cette raison que la valeur des opérations au comptant partagées est passée de 375 millions de dollars en 2001 à 285 millions de dollars l'année dernière. Encore une fois c'est une indication que nous sommes en présence d'un marché concurrentiel qui se surveille et qui s'autoréglemente, comme il se doit.

•(1400)

L'hon. Robert Thibault: Merci beaucoup, monsieur le président.

Le président: Merci beaucoup, monsieur.

Pour la gouverne des membres du comité, je précise, avant de lever la séance, que la réunion de jeudi sera de 11 heures à 14 heures, toujours sur la question des guichets automatiques. Mardi prochain, nous examinerons les prévisions budgétaires du ministère des Finances.

Je remercie vivement tous les témoins pour leur patience aujourd'hui, étant donné la nature inusitée et incohérente des audiences que nous avons tenues aujourd'hui. Nous vous sommes très reconnaissants d'avoir préparé vos mémoires et d'avoir accepté de participer à cette réunion.

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.