



Chambre des communes  
CANADA

## Comité permanent des finances

---

FINA • NUMÉRO 027 • 2<sup>e</sup> SESSION • 40<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mardi 12 mai 2009**

**Présidents**

M. James Rajotte  
L'honorable Michael Chong

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 12 mai 2009

• (1530)

[Traduction]

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong (Wellington—Halton Hills, PCC)):** Bonjour à tous.

Je vous souhaite la bienvenue à cette réunion conjointe du Comité permanent des finances et du Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie. Si je ne me trompe, pour chacun des comités, il s'agit de la réunion numéro 16. Conformément à l'article 108(2) du Règlement, nous entamons l'étude des frais d'interchange des cartes de crédit et du système de paiement par carte de débit au Canada.

Je souhaite la bienvenue à tous les membres des deux comités présents aujourd'hui, ainsi qu'à nos témoins. Ceux-ci représentent divers organismes, soit l'Association canadienne des restaurateurs et des services alimentaires, l'Association des hôteliers du Québec, le Conseil canadien du commerce de détail, le Conseil canadien des distributeurs en alimentation, la Coalition québécoise sur les hausses de frais de transaction de cartes de crédit et de débit et, enfin, la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante.

Avant que nous passions aux remarques préliminaires des témoins, je crois savoir que M. Rota, au nom du Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie, et M. Wallace, au nom du Comité permanent des finances, veulent proposer une motion concernant les séances conjointes que ce comité va tenir au cours des semaines à venir. Lors de la réunion de notre Sous-comité du programme et de la procédure, les quatre partis se sont entendus sur cette motion qui porte sur les motions dilatoires.

Monsieur Rota, pourriez-vous, s'il vous plaît, nous lire la motion pour que son texte apparaisse au compte rendu?

**M. Anthony Rota (Nipissing—Timiskaming, Lib.):** Monsieur le président, je propose que, nonobstant toute motion de régie interne ou article du Règlement, lors des réunions conjointes du Comité permanent des finances et du Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie, le président ne reçoive ni motion de fond, ni motion dilatoire.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Quelqu'un veut-il discuter de cette motion?

(La motion est adoptée.)

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci beaucoup.

Sans plus tarder, nous allons commencer par entendre Mme Brisebois du Conseil canadien du commerce de détail.

Je crois savoir, madame, que vous avez réparti votre temps de parole entre les divers organismes qui comparaissent en même temps que vous. Par la suite, nous entendrons la représentante de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, avant de donner la parole aux membres pour une période de questions et de commentaires.

Madame Brisebois.

**Mme Diane Brisebois (présidente et directrice générale, Conseil canadien du commerce de détail):** Je vous remercie.

Tout d'abord, nous tenons, au nom des témoins présents aujourd'hui, à féliciter ce comité conjoint de tenir ces audiences et de s'attaquer à cette question épineuse.

Nous ne saurions trop insister sur l'importance de ces audiences. Elles fournissent l'occasion de mettre en lumière la prolifération qui semble incessante des frais imposés par les sociétés de cartes de crédit, qu'ils soient plus élevés ou nouveaux. Le gouvernement devrait s'en préoccuper sérieusement parce qu'aussi bien les entreprises que les consommateurs en sont victimes. Nous espérons que votre comité prendra conscience, grâce à notre témoignage, et à ceux des autres témoins, de la nécessité pour le gouvernement d'agir en la matière.

Comme les membres de la coalition, qui représentent au-delà de 250 000 entreprises en activité d'un océan à l'autre, partagent les mêmes préoccupations, quelques-uns d'entre eux ont convenu, afin de consacrer davantage de temps aux questions, de ne faire qu'un seul exposé que leurs représentants vont vous présenter conjointement. Ce sont le Conseil canadien du commerce de détail, le Conseil canadien des distributeurs en alimentation, l'Association canadienne des restaurateurs et des services alimentaires, le Conseil québécois du commerce de détail, l'Association des détaillants en alimentation du Québec et l'Association des hôteliers du Québec.

Nous sommes ravis de compter parmi nous deux témoins qui représentent les entreprises. Ce sont Mme Brenda O'Reilly, de Terre-Neuve, une restauratrice indépendante, et M. Louis-Robert Handfield, un cadre du secteur hôtelier, qui sera également disponible pour répondre à vos questions.

La coalition « Stop! Sticking It To Us », qui a été fondée en 2008, est un rassemblement composé très majoritairement de petites entreprises indépendantes des secteurs du commerce de détail, de l'accueil, des services alimentaires, de la restauration, et d'autres secteurs des services. Ses membres sont très préoccupés par la hausse rapide des frais de carte de crédit imposés aux commerçants et par les nouveaux programmes de carte de débit que Visa et MasterCard ont l'intention de lancer. Le cœur du problème tient au fait que Visa et MasterCard constituent un duopole, qui détient 94 p. 100 du marché des cartes de crédit au Canada, et qui dispose ainsi d'une emprise sur le marché permettant à ces deux entreprises d'imposer des frais très élevés pour leurs services, comme on a pu le constater au cours des derniers mois. Ce sont les commerçants et les consommateurs qui en font les frais.

Ne vous méprenez pas, même aux yeux des dirigeants des sociétés de cartes de crédit, ces frais constituent une vraie vache à lait, comme vous pourrez le constater à la diapositive numéro 4. Permettez-moi de citer ici l'ancien vice-président et avocat général adjoint de Visa International et Visa U.S.A.:

« Les émetteurs... ont commencé à concevoir les droits d'interchange, non plus comme un mécanisme de répartition des recettes destiné à assurer le succès du système, mais plutôt comme un mode de tarification régi par la demande dont l'objectif est de prélever auprès des commerçants autant de recettes que le permet le marché. »

• (1535)

[Français]

**M. Gaston Lafleur (porte-parole et président du Conseil québécois du commerce de détail, Coalition québécoise contre les hausses de frais de transaction par carte de crédit et de débit):** Les compagnies de crédit vous diront probablement que les consommateurs ne paient pas l'interchange. En fait, j'aimerais rappeler au comité qu'un représentant du Mouvement Desjardins, qui est à la fois émetteur et acquéreur, a déclaré devant le Comité sénatorial des banques et du commerce, et je cite: « Les consommateurs paient toujours, en définitive, tous les coûts reliés au service de paiement. »

Évidemment, la coalition ne s'oppose pas au paiement par carte de crédit. Ce mode de paiement est pratique, sécuritaire et particulièrement prisé par les consommateurs. À titre d'entreprises vivant du service à la clientèle, les marchands doivent accepter les choix des méthodes de paiement des consommateurs. Les marchands comprennent également qu'aucun service n'est gratuit.

Cependant, en regardant le tableau que nous vous présentons, soit le tableau 6, on constate qu'une très infime partie des frais payés par les marchands est consacrée au traitement de la transaction elle-même, soit seulement 13 p. 100.

[Traduction]

**Mme Diane Brisebois:** Dans un cours d'initiation à l'économie, on nous apprend que la concurrence permet de réduire les prix, mais ce n'est pas ce qui se passe sur le marché du crédit. Les sociétés de cartes de crédit n'ont aucune relation directe avec les commerçants, ni avec les consommateurs. Le seul domaine dans lequel elles s'affrontent est la clientèle des institutions financières, qu'elles tentent d'obtenir en offrant des rendements plus élevés aux émetteurs qui se servent de l'argent des autres. C'est un effet tout à fait inverse à celui qu'on attend normalement de la concurrence. Plus elles se font concurrence, et plus les frais qu'elles imposent sont élevés.

La meilleure façon de visualiser comment Visa et MasterCard fixent leurs droits d'interchange est de faire l'analogie non pas avec la concurrence mais avec une vente aux enchères, dans laquelle l'adjudicataire utiliserait l'argent pris dans la poche des commerçants, et au bout du compte, dans celle des consommateurs. La citation reprise à la diapositive numéro 9, dont l'auteur est le gouverneur adjoint de la Reserve Bank of Australia, est tout à fait explicite:

La concurrence entre ces arrangements crée une pression à la hausse — et non à la baisse — sur ces droits. Un arrangement comportant des droits d'interchange plus élevés versés aux émetteurs est en mesure de verser des subventions plus importantes aux détenteurs de cartes.

On ne peut trouver de meilleure explication de l'inondation du marché par des cartes à primes à droits d'interchange plus élevés.

Au cours des 18 mois écoulés, les commerçants captifs de ce système ont subi des augmentations dépassant les 10 p. 100, comme on peut le constater à la diapositive numéro 9. À titre d'exemple, l'un de nos détaillants à marge réduite, qui vend certains produits d'épicerie de base et d'autres produits de première nécessité, a vu ses frais augmenter de plus de 30 p. 100. Ces hausses surviennent au pire moment alors que, dans la situation économique actuelle, les détaillants réduisent leurs marges et s'efforcent de couper leurs coûts, tout simplement pour survivre.

Pensez-y. Dans une situation économique difficile, la plupart des entreprises font tout ce qu'elles peuvent pour réduire leurs coûts et diminuer leurs prix afin d'accroître leurs ventes. Les efforts des gouvernements vont dans le même sens quand ils adoptent des mesures incitatives, comme les deux réductions de TPS du gouvernement fédéral et la diminution des taux d'intérêt par la Banque du Canada. Seules les banques commerciales et les sociétés de cartes de crédit vont à contre-courant, en augmentant leurs frais et en en imposant de nouveaux en plein milieu d'une récession. Qui paie? Ce ne sont bien évidemment ni les banques ni les sociétés de cartes de crédit. Ce sont les bénéficiaires. Les gens qui paient sont les entreprises et les consommateurs, ceux qui vendent et ceux qui achètent.

• (1540)

**Mme Brenda O'Reilly (présidente du Conseil d'administration, Association canadienne des restaurateurs et des services alimentaires):** L'élément qui contribue le plus à ces hausses est la prolifération des frais pour les cartes à primes. Depuis l'automne dernier, Visa et MasterCard ont toutes deux lancé de nouvelles cartes à primes offrant davantage de points de récompense à leurs détenteurs, sans coûts additionnels. Comme le sait fort bien tout restaurateur, les repas gratuits n'existent pas. Ce sont les commerçants qui doivent payer ces avantages. Dans le cas des entreprises, il m'en coûte de 12 à 30 p. 100 de plus pour accepter ces cartes que les cartes standard. Comme les frais versés aux banques sont beaucoup plus élevés, les banques émettrices en font activement la promotion et vont même jusqu'à transférer automatiquement les consommateurs à ces nouveaux programmes. Comme les avantages sont réels pour ces derniers, ils utilisent ces cartes.

Si ces hausses de coûts des cartes à primes étaient compensées par les montants facturés aux détenteurs de carte faisant davantage d'achats, comme le suggèrent les sociétés de cartes de crédit, la situation serait différente, mais ce n'est pas le cas. Dans la réalité, l'utilisation des cartes de crédit a diminué au cours de la même période. Nous devons donc acquitter des frais plus élevés alors que notre volume d'affaires diminue.

La diapositive numéro 11 permet d'apprécier la place prise par ces frais, en particulier par ceux apparus récemment. La situation est particulièrement grave dans le secteur de la restauration. Les restaurants sont des entreprises très concurrentielles, avec des marges très faibles.

C'est à Terre-Neuve, où se trouvent mes restaurants, que la situation est la plus difficile alors que la marge bénéficiaire moyenne est de 2,1 p. 100. Avec un tel rendement, nous devons faire des investissements, payer le loyer et les services publics, embaucher du personnel, acheter des produits de nos pêcheurs et de nos agriculteurs, faire de la promotion et de la publicité. Ce taux de rendement de 2,1 p.100 du secteur est inférieur au taux d'escompte de 2,2 p. 100 qui nous est facturé sur certaines transactions par carte de crédit.

Comprenez-moi bien! Nous ne demandons pas aux sociétés de cartes de crédit de se serrer la ceinture parce que les temps sont difficiles. Ce contre quoi nous nous battons ici est l'abus des frais imposés par ce duopole de sociétés de cartes de crédit. Avons-nous vraiment le choix d'accepter ces cartes à frais plus élevés? Absolument pas.

Les ententes que nous avons signées avec Visa et MasterCard nous obligent à suivre la règle de l'acceptation de toutes les cartes, à accepter toutes leurs offres de cartes de crédit. Il est difficile de refuser au consommateur d'utiliser une méthode de paiement légitime, en particulier parce que celui-ci ignore probablement ses effets néfastes sur le commerçant et leurs répercussions inévitables sur la hausse des prix à la consommation.

Même si les commerçants étaient autorisés à refuser ces cartes entraînant des frais plus élevés, il serait pratiquement impossible pour la plupart de nos milliers de travailleurs de services alimentaires de les reconnaître parmi plus de 200 types de cartes de crédit, et les employés auraient beaucoup de mal à expliquer au consommateur pourquoi la carte qu'il présente n'est pas acceptée.

[Français]

**Mme Danielle Chayer (vice-présidente et directrice générale, Association des hôteliers du Québec):** Je ne vais pas renchérir sur ce que vient de mentionner ma collègue de l'Association canadienne des restaurateurs au sujet de la faiblesse des marges de profit; néanmoins, je crois que les membres du comité conjoint, principalement ceux du Comité de l'industrie, sont en mesure de comprendre à quel point les temps sont difficiles dans notre secteur.

Ce que je peux affirmer, c'est que le milieu hôtelier est probablement le secteur le plus dépendant du paiement par carte de crédit, qui est en plus le mode d'opération. La carte de crédit est obligatoire pour réserver une chambre dans un établissement hôtelier, et 95 p. 100 des réservations sont effectuées par téléphone ou Internet. Le solde d'un séjour est réglé par carte de crédit dans plus de 85 p. 100 des cas, suivi par le débit et l'argent comptant.

Visa et Mastercard considèrent que contrôler 94 p. 100 du marché n'est pas problématique puisqu'il existe une concurrence suffisante avec les autres modes de paiement tels que le débit, l'argent comptant ou les chèques. Eh bien, je peux vous dire qu'il n'y a pas de telle concurrence dans notre secteur: la carte de crédit est partie intégrante du mode d'opération. C'est d'ailleurs le cas partout dans le monde. L'hôtellerie ne peut vivre sans elle.

L'Association des hôteliers du Québec aimerait vous faire part des conséquences directes de l'augmentation des frais imposés aux marchands par Visa et MasterCard dans son secteur d'activité. J'aimerais porter votre attention sur un exemple, à la page 14, de grille de taux avec laquelle nous devons composer. Il s'agit d'une grille pour une compagnie. Il en existe une différente pour l'autre. Nous sommes passés d'un taux fixe à une grille moyenne de six taux différents, selon le type de carte utilisé, par exemple la carte d'un individu, d'une compagnie canadienne ou étrangère, la carte à primes, ainsi que le type de transaction, soit standard ou électronique.

Plusieurs de nos clients utilisent une carte de compagnie ou une carte d'un pays étranger, ce qui occasionne des frais plus élevés. La majorité des transactions sont facturées au taux de transaction standard, c'est-à-dire le plus élevé, parce que l'hôtelier n'a pas la carte de crédit du client en main lors de la réservation, qui se fait encore une fois par téléphone ou par Internet. La carte est traitée par un système de gestion de la propriété. Dans notre secteur, c'est un mode de fonctionnement très courant qui permet d'aviser divers services de l'hôtel que le client est arrivé. Ce système assure un service de qualité à la clientèle.

Les différents taux ne permettent donc pas à l'hôtelier de déterminer, en fin de journée, le montant à allouer au paiement des frais de transaction, puisque aucun outil ne lui permet de déterminer avec quel type de carte les transactions ont été effectuées.

Ces différents taux représentent une augmentation moyenne de 11,5 à 17 p. 100, comme indiqué à la page 15. Pour un seul établissement hôtelier, ces hausses de frais représentent des coûts additionnels variant entre 11 000 \$ et 55 000 \$ par année. Les hôteliers paient actuellement ces frais à même leurs profits, et de plus en plus à même les budgets de réserve. Ces frais ne peuvent être absorbés indéfiniment par l'établissement hôtelier; la facture sera refilée au consommateur, détenteur ou non d'une carte coûteuse.

Outre l'augmentation imposée au client, nous considérons que tout le système opérationnel d'un milieu d'affaires et d'un secteur clé de l'industrie touristique est affecté et pris en otage. L'hôtellerie souhaiterait vivre sans elle.

● (1545)

[Traduction]

**M. David Wilkes (premier vice-président, Expansion du commerce et des entreprises, Conseil canadien des distributeurs en alimentation):** Alors, quelle est la solution? Les membres de la coalition sont d'avis que les frais de transaction facturés aux détaillants, que ce soit sur les crédits ou sur les débits, devraient être fonction des coûts réels de traitement, comme c'est le cas en Australie. Il faut bien évidemment permettre de facturer des coûts raisonnables, plus un rendement juste sur les investissements des sociétés de cartes de crédit. Les droits d'interchange devraient par contre être plafonnés à ce niveau.

Comment les choses se passent-elles en Australie? Le mémoire que nous vous avons remis l'explique en détail, mais voici les faits marquants. Tout le processus de fixation des frais imposés par les établissements de carte est transparent pour tous les intervenants. Un taux de référence commun a été défini pour tous les coûts admissibles. Cela a pour résultat que, en Australie, les droits d'interchange sont plafonnés à 0,5 p. 100 ou 50 points de base, ce qui donne un taux d'escompte du commerçant inférieur à 1 p. 100.

Nous faisons beaucoup référence au modèle australien, mais comme vous pouvez le constater à la diapositive numéro 18, l'Australie n'est pas le seul pays à avoir pris des mesures. L'Union européenne a également adopté un modèle à prix coûtant majoré sur les transactions transfrontalières. En vérité, de nombreux pays s'attaquent à ce problème. Les choses changent dans ce domaine.

La coalition réalise fort bien que la situation du Canada est unique et qu'il faudra quantité d'analyses pour élaborer un régime adapté à notre situation. Il est toutefois urgent que le Canada s'attelle à cette tâche et nous incitons vivement le comité à recommander au gouvernement d'élaborer un système de surveillance pour s'assurer d'une méthode équitable de détermination des frais et d'un comportement concurrentiel des deux sociétés de cartes de crédit.

Le ministre des Finances a le pouvoir de désigner, et donc de réglementer, les systèmes de paiement au pays. Nous détaillons dans notre mémoire les diverses solutions pour y parvenir.

[Français]

**M. Gaston Lafleur:** Parlons maintenant des cartes de débit.

Le système de paiement électronique par carte de débit est un de ceux qui connaissent le plus de succès partout dans le monde. En effet, il est très populaire, tant auprès des détaillants que des consommateurs. Il peut représenter 60 p. 100 des transactions chez certains détaillants alimentaires.

Interac est une association à but non lucratif qui reflète les coûts actuels de traitement. Le système ne coûte au détaillant que quelques sous par transaction et permet aux consommateurs d'avoir accès à leurs fonds de manière rapide, sécuritaire et à bas prix.

Visa et MasterCard ont déclaré récemment qu'ils entreraient sur le marché du débit, et ce, dès cette année. Il faut comprendre que Visa et MasterCard fonctionnent actuellement en dehors de l'encadrement législatif du débit au Canada et à l'extérieur du contrôle de l'Association canadienne des paiements. Nous vivons donc présentement une situation unique et critique pour l'avenir et le développement des services financiers dispensés aux marchands et aux consommateurs, tant au Québec qu'au Canada.

Visa et MasterCard affirment que leur arrivée dans le marché du débit va profiter aux consommateurs et aux marchands puisqu'elle engendrera davantage de concurrence. En réalité, ce sera une reproduction de la supposée concurrence qui existe actuellement dans le marché du crédit au Canada, soit un simple encan entre les émetteurs de cartes et les compagnies de cartes de crédit. Cette situation engendrera invariablement une hausse des coûts payés par les marchands.

De plus, Visa et MasterCard comptent offrir des bénéfices aux acquéreurs pour que leurs produits débit obtiennent une priorité de traitement aux points de vente. Ce sera évidemment assorti d'une distribution agressive de nouvelles cartes par les émetteurs.

• (1550)

[Traduction]

**M. Justin Taylor (vice-président, Main d'oeuvre et fiscalité, Association canadienne des restaurateurs et des services alimentaires):** Il nous suffit d'examiner comment les choses se sont passées aux États-Unis pour voir comment les deux sociétés de cartes de crédit ont réussi à éliminer des services efficaces de carte de débit comparables à Interac. Les frais facturés ont maintenant explosé et comprennent dorénavant à la fois des frais fixes et des frais *ad valorem*, c'est-à-dire calculés en pourcentage du montant de la transaction. Nous demandons au comité de se poser la question suivante: pourquoi les frais facturés pour un débit devraient-ils être liés au montant de la transaction au point de vente? L'argent est transféré du compte du client à celui de l'émetteur en temps réel.

Il ne s'agit manifestement pas d'un prêt ni d'une avance de crédit. Comment Visa et MasterCard peuvent-elles justifier de facturer des frais calculés en pourcentage du montant de la transaction? La réponse est simple: parce qu'elles le peuvent. Elles ne sont pas réglementées. Il serait bizarre que le Canada envisage de revenir à un système de type américain non réglementé alors que ceux qui connaissent bien le système américain ont fait part de leur admiration pour le système Interac que nous avons au Canada.

Diane va maintenant traiter des solutions.

**Mme Diane Brisebois:** Si elles sont autorisées à faire des affaires au Canada, ces sociétés devraient le faire dans le cadre des règles en vigueur dans notre pays, comme celles appliquées à Interac dans le cadre de l'Association canadienne des paiements. Une fois encore, les frais devraient être fonction des coûts réels de traitement, auxquels s'ajouterait un montant pour assurer un rendement raisonnable sur l'investissement. Nous ne devrions permettre de n'imposer aucun frais calculé en pourcentage du montant de la transaction.

En résumé, nous avons besoin d'un régime mettant en place un système de carte de débit sûr, efficace et abordable, un système canadien. Dans le cas d'Interac, nous avons eu connaissance des modifications demandées à leur ordonnance sur consentement, et nous avons convenu que certaines modifications pouvaient être justifiées. Nous craignons toutefois qu'Interac veuille éventuellement appliquer des droits d'interchange ou une hausse substantielle pour faire concurrence à Visa et MasterCard. C'est pourquoi nous

continuons à être partisans d'une structure de frais fixes tenant compte des coûts réels de transaction, tout en permettant d'exercer une surveillance, d'assurer la transparence et la responsabilisation. Cette recommandation s'applique à toutes les formes de débit au Canada.

**M. David Wilkes:** La coalition a proposé des solutions pratiques tenant compte du caractère unique de notre marché. Elles peuvent être mises en oeuvre pour mieux servir et protéger des centaines de milliers d'entreprises et de clients canadiens, d'un océan à l'autre. On constate souvent une attitude de résignation face à la hausse des frais facturés par les banques et les sociétés de cartes de crédit. Il y en a tellement que les consommateurs et les entreprises ne peuvent s'y opposer. En vérité, il y a bien une façon de les combattre, et les audiences de ce comité constituent à nos yeux une première étape essentielle dans ce domaine.

Pour terminer, c'est une leçon d'humilité pour les membres de notre coalition d'être ici. En vérité, nous nous sommes débattus avec cette question pendant longtemps, et difficilement, avant de demander au gouvernement de s'impliquer. Nous avons d'abord cherché des solutions commerciales. Comme associations, nous nous sommes adressés directement aux sociétés de cartes de crédit pour leur faire part de nos préoccupations, mais sans succès. Il n'est pas dans nos habitudes de demander au gouvernement de réglementer, mais nous n'avons pas d'autres solutions dans ce cas-ci. Nous sommes d'avis que l'un des rôles du gouvernement est, lorsque les marchés ne fonctionnent pas comme ils le devraient, de le reconnaître et de prendre les mesures qui conviennent pour remédier à la situation. Il est maintenant temps d'agir et nous vous demandons avec insistance de le faire.

Nous vous remercions de l'occasion que vous nous avez donnée d'aborder ce sujet. Nous répondrons avec plaisir à vos questions.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci beaucoup pour vos remarques préliminaires. Merci beaucoup pour votre témoignage.

Nous allons maintenant entendre la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante.

**Mme Catherine Swift (présidente et directrice générale, Fédération canadienne de l'entreprise indépendante):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je m'appelle Catherine Swift et suis la présidente de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante. Je suis accompagnée de Corinne Pohlmann, notre vice-présidente aux affaires nationales.

Comme beaucoup de questions ont déjà été abordées, avec lesquelles je suis tout à fait d'accord, je vais sauter à la page 5 de notre présentation, notre jeu de diapositives. En vérité, nous vous avons remis deux documents. L'un est le jeu de diapositives et l'autre une page de questions que nous aimerions que vous envisagiez de poser aux autres témoins pendant vos auditions, parce que toute cette question a fait l'objet de beaucoup de confusion, de faux-fuyants, d'informations erronées, et qu'il nous manque beaucoup d'informations. C'est une question complexe. Vous n'allez pas la résoudre facilement. Je sais que, personnellement, je continue à apprendre des choses nouvelles tous les jours dans ce domaine.

Pour résumer brièvement ce qu'a fait la FCEI, nous avons commencé, pour l'essentiel, par entendre exactement les mêmes plaintes l'an dernier au sujet de la hausse vertigineuse des frais facturés aux entreprises pour traiter les transactions par carte de crédit. Nous avons commencé à examiner cette question, à sonder quelques-uns de nos membres, à diffuser ce que nous appelons des alertes-actions dont une copie est jointe à la page 5, à juger du niveau d'intérêt chez nos membres. Nous en avons recueilli plus de 14 000 et nous continuons à en recevoir un millier par semaine, et c'est donc bien une question d'actualité brûlante. Le moment ne convient pas très bien, bien évidemment, mais je dirais que cela serait de toute façon une question brûlante à n'importe quel moment. Le fait que notre économie ne soit pas des plus fortes pour l'instant rend tout simplement cette question encore plus brûlante.

Nous avons également réalisé des enquêtes auprès de nos membres et fait procéder à certains sondages d'opinion publique pour recueillir l'opinion du grand public sur cette question. En ce qui concerne les cartes de crédit, une question soulevée a été la hausse rapide des coûts. Le chiffre de 30 p. 100 qui a été mentionné précédemment en est un que nous avons entendu très souvent sur une période de temps très courte. La seconde question est la confusion et le manque de transparence, la prolifération des divers types de cartes, s'accompagnant de la facturation de pourcentages différents pour les commerçants. Personne n'est en mesure de suivre en détail comment les choses évoluent, ce qui fait que vous pourriez recevoir votre facture à la fin du mois et découvrir une mauvaise surprise. Vous ne pouvez pas gérer une entreprise de cette façon.

La diapositive suivante résume très brièvement les résultats de notre sondage. Elle ne concerne pas uniquement le secteur du détail, même si ses membres en sont, bien évidemment, de gros utilisateurs. Nous avons montré là en détail que chaque secteur de l'économie est un utilisateur important de cartes de crédit. Vous voyez là tous les secteurs, ressources naturelles, commerce de détail, accueil, et certains de ceux dont vous avez déjà entendu parler. Ils représentent une part très étendue de notre réseau de paiements. Il se peut même que vous ayez récemment entendu dire que certaines universités ont cessé d'accepter les paiements par carte de crédit parce qu'elles ne peuvent encaisser la hausse énorme des frais facturés sur les transactions. C'est un exemple récent et malheureux qui montre que certains établissements ne les acceptent pas.

À la diapositive suivante, nous avons demandé à nos membres du milieu des affaires quelles sont les cartes que leurs entreprises acceptent. Notre marché n'est pas concurrentiel. Nous le savions déjà, mais nous disposons ainsi d'ordres de grandeur.

La diapositive suivante traite des entreprises, les acquéreurs ou les entreprises de traitement, auxquels vous faites appel pour traiter les transactions par carte de crédit. Je dois signaler que la FCEI a une entente avec Chase Paymentech, et je ne crois pas que cela représente l'ensemble du marché, mais cela vous donne au moins une idée des entreprises de traitement utilisées par nos membres.

La diapositive suivante est produite à partir des réponses de nos membres à nos enquêtes. Nous voulions savoir dans quelle mesure ces derniers trouvent difficile de comprendre les frais facturés pour l'utilisation des cartes de crédit. Comme vous pouvez le constater, environ un quart des répondants a trouvé la chose très difficile, un autre 46 p. 100 l'a trouvée assez difficile et moins d'un tiers ne l'a pas trouvée difficile du tout. Il est donc évident que les deux tiers des membres ont de la difficulté à bien comprendre les frais de carte de crédit.

La diapositive suivante, celle de la page 10, renvoie à la même enquête. Dans le budget présenté plus tôt cette année, le gouvernement fédéral a retenu une proposition pour améliorer la façon dont les banques et les autres institutions financières informent les clients sur les cartes de crédit. Nous avons demandé à nos membres si cette mesure devrait être élargie pour englober la façon dont les choses se passent avec les commerçants. Comme vous pouvez le voir, le oui l'a très largement emporté.

La diapositive suivante provient de notre sondage de l'opinion publique. Celui-ci a été réalisé auprès du grand public. Nous avons simplement demandé aux répondants s'ils seraient d'accord ou opposés à l'imposition de règles plus rigoureuses au secteur des cartes de crédit. Une fois encore, le grand public réalise lui aussi qu'il y a un problème dans ce domaine et qu'il faut s'en occuper.

Je vais aborder très rapidement les recommandations, parce que nous voulons conserver beaucoup de temps pour les questions. La première catégorie, dont vous pouvez lire les divers points ci-dessous, montre clairement que nous avons besoin d'une surveillance et d'un examen amélioré du secteur des cartes de crédit et de débit, et nous proposons un certain nombre de façons d'y parvenir.

- (1555)

Un autre domaine dont il a été fait mention auparavant est celui de la transparence et de la responsabilité. Nous sommes tout à fait d'accord. Nous avons des idées précises sur la façon dont cela pourrait se faire.

Donner aux commerçants et aux consommateurs le choix est un autre thème des recommandations. En règle générale, les commerçants sont contraints d'accepter toutes les cartes de crédit. Ils ne peuvent dire qu'ils accepteront celle-ci, mais qu'ils préféreraient ne pas accepter celle-là, parce qu'elle n'est tout simplement pas adaptée à leur activité. Les contrats qu'ils signent les obligent à accepter toutes les cartes. Dans ce domaine également, nous avons quelques idées précises.

Enfin, la dernière série de recommandations porte sur le système de cartes de crédit. Je vais me contenter d'appuyer ce qui a déjà été dit. Nous ne voulons pas adopter le modèle américain, dans lequel les frais augmentent de façon astronomique. Une transaction de débit n'est pas une transaction de crédit. Rien ne justifie d'imposer des frais en pourcentage de la valeur de la transaction. Nous avons maintenant au Canada un système de frais fixes qui fonctionne parfaitement bien. Nous devrions discuter du système que nous voulons pour l'avenir. Voulons-nous poursuivre avec le système actuel ou nous doter d'un système différent? Dans tous les cas, il ne faut pas accepter ces frais en pourcentage de la valeur d'une transaction.

En vérité, nous avons beaucoup travaillé avec certaines associations américaines et ce fut très intéressant. L'un des commentaires qu'elles nous ont faits était de ne pas laisser Visa et MasterCard pénétrer le secteur des cartes de débit. Nous avons été assez intrigués et même surpris par le caractère très catégorique de leur déclaration.

Nous sommes ravis que votre comité ait choisi d'étudier cette question importante. Il est peut-être tard pour l'étudier, mais comme beaucoup de choses se produisent dans l'économie aujourd'hui, cela justifie vraiment qu'on s'y intéresse.

J'aimerais également vous indiquer que nous vous recommandons fortement de convoquer chacune des banques devant vous. Vous contenter de l'Association des banquiers canadiens serait insuffisant. Nous croyons qu'il y a des joueurs importants dans ce domaine. Ils ont tous des stratégies différentes. Nous vous incitons donc vivement à procéder de cette façon pour avoir une bonne vision d'ensemble.

Nous vous remercions de votre attention et répondrons avec plaisir à vos questions.

• (1600)

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci beaucoup, madame Swift.

Merci à tous les témoins de leurs remarques préliminaires.

Afin que tous les membres du comité et les témoins comprennent bien ce qui se passe, M. Rajotte est président du Comité des finances et je suis le président du Comité de l'industrie. Nous organisons ces séances conjointes. Pour que les membres de ce comité sachent bien comment nous allons procéder pendant ces réunions, je vais présider cette réunion et M. Rajotte présidera celle de jeudi. Nous allons présider à tour de rôle afin que les choses soient claires et que nous puissions travailler de façon efficiente.

Nous disposons d'environ deux heures pour les questions et les commentaires que les membres de ce comité voudront adresser aux témoins.

[Français]

Nous faisons usage des deux langues officielles.

[Traduction]

Si vous avez besoin de traduction, vous disposez d'écouteurs. Je crois que le canal 1 est pour l'anglais, le 2 pour le français et le 3 pour l'ambiance dans la salle.

Nous allons commencer avec M. McTeague.

**L'hon. Dan McTeague (Pickering—Scarborough-Est, Lib.):** Monsieur le président, je vous remercie beaucoup, ainsi que tous les membres du comité et les témoins. C'est un jour très important. Je tiens d'abord à signaler et à remercier mon collègue Anthony Rota, de notre parti, pour ses efforts qui ont abouti à proposer la motion au Comité de l'industrie et les motions complémentaires qui en ont découlé dans d'autres comités. Je crois que nous traitons tous cette question très sérieusement. Nous allons maintenant commencer à avoir une meilleure vision des choses, même si pour certains d'entre vous, et pour ceux qu'ils représentent, ce fut peut-être un véritable supplice.

J'aimerais commencer en essayant de comprendre plus précisément, non pas pour ce comité mais pour les personnes qui nous regardent, celles qui s'intéressent aux travaux du Parlement.

J'aimerais que chacun d'entre vous me fasse part de son point de vue et de détails précis, d'idées sur la façon dont vos membres ont été touchés. J'apprécie que la coalition mise sur pied par la FCEI se soit présentée. Je veux savoir quelles conséquences cela a eues pour une entreprise ordinaire au Canada et si cela vous est apparu ou non comme une distorsion qui a nui au bon fonctionnement et à l'efficacité de notre marché.

Je vais commencer, si vous le permettez, par vous, madame Swift.

**Mme Catherine Swift:** Il est bien évident qu'une hausse rapide et inattendue des coûts à n'importe quel moment n'est pas un scénario qui fait plaisir. Nous avons des membres du milieu des affaires qui nous ont fait parvenir leurs factures mensuelles montrant ces hausses de 25 à 30 p. 100 d'un mois au suivant, des milliers et des milliers de dollars au cours d'un mois donné, bien évidemment selon la nature de leur activité et l'utilisation qu'ils font des cartes de crédit.

Il me semble qu'un point tout aussi important est la confusion qui règne. Vous ne pouvez pas gérer une entreprise quand vous ne connaissez pas l'un de vos coûts les plus importants sur une base permanente. Vous acceptez des paiements par carte et vous ignorez ce qu'il va vous en coûter, puis vous recevez la facture à la fin du

mois et le réveil est dur. Ce sont là les éléments essentiels. Il n'y a pas de consultation. Nous savons que les clients reçoivent ces cartes par la poste sans les avoir demandées. J'en ai reçu une. Je suis sûre qu'il en est de même pour beaucoup d'entre vous. J'ai d'abord pensé que la carte que je détenais arrivait à échéance, parce qu'il ne m'est pas venu à l'esprit de la regarder attentivement pour voir s'il s'agissait d'un type de carte différent.

Il y a un autre aspect que vous ignorez peut-être, ou non, qui est que les sociétés de cartes de crédit nous disent qu'elles adressent ces cartes à primes aux gens qui y font porter beaucoup de dépenses. Il se trouve que je n'utilise pas beaucoup les cartes de crédit. Ne croyez donc pas cette explication, ces clients ne représentent qu'une toute petite tranche du marché. Ils les expédient en quantité. C'est pourquoi vous devez entendre ce qu'a à dire chacune des banques à ce sujet, parce que chacune d'elles a sa propre stratégie.

• (1605)

**Mme Diane Brisebois:** Permettez-moi d'ajouter ceci.

Ce serait en réalité une question à poser à Visa et à MasterCard. Nous espérons bien évidemment que le comité ne va pas se contenter de la réponse qu'elles donnent d'habitude, qui est qu'elles ne communiquent pas ce type d'information sur le marché. Tout le monde sait que les acquéreurs le font.

Le point sur lequel je veux insister est que, il y a un an et demi, la part des cartes à primes dans l'ensemble du marché des cartes de crédit était de 2 p. 100 de au Canada. Les personnes qui en avaient étaient de gros utilisateurs. Depuis cette époque, Visa et MasterCard ont modifié les règles précisant qui y a droit, mais si elles affirment à toutes les associations de l'industrie qu'il s'agissait là d'une modification mineure et qu'en fait les personnes recevant les cartes à primes étaient des gens les utilisant beaucoup. Ce ne sont pas tout simplement des cartes plaisantes pour client loyal. Les émetteurs nous disent très clairement que les clients doivent respecter certains critères d'admissibilité. Cela ne signifie pas que, pendant une récession, vous pouvez passer de 2 p. 100 des Canadiens qui sont admissibles à des cartes à primes à 35 p. 100 par la suite.

Ce qui est fascinant est que nous avons parmi nos membres Giant Tiger, dont la clientèle est essentiellement composée de Canadiens à faibles revenus, qui s'est présenté devant le Comité sénatorial des banques en affirmant qu'il avait vu passer l'utilisation de cartes à primes de 0 p. 100 en mars 2008 à 35 p. 100 en mars 2009. Cela a donc des effets très marqués sur les entreprises. On pourrait très certainement trouver d'excellents exemples.

Je vais inviter Brenda à vous parler des répercussions de tout ceci sur son entreprise à Terre-Neuve.

**L'hon. Dan McTeague:** Eh bien, Brenda, à vous la parole.



**Mme Brenda O'Reilly:** J'ai quelques entreprises à St. John's, dans le comté de Mme Coady. L'été dernier, j'en ai ouvert une nouvelle qui regroupe une micro-brasserie, un restaurant et un pub. Quand j'ai préparé mon plan d'affaires, je me suis bien évidemment servi du taux sur les cartes de crédit que j'avais négocié avec l'Association canadienne des restaurateurs et des services alimentaires. Il était de 1,57 p. 100 à l'époque. Ce taux de base est depuis passé à 1,64 p. 100 pour Visa et à 1,71 p. 100 pour MasterCard. Depuis que j'ai ouvert, 71 p. 100 de mes ventes ont été faites en passant par Visa et MasterCard et j'ai donné une copie des chiffres à Siobhan et je sais qu'il y en a une autre copie au bureau de James. Je n'accepte pas les paiements par American Express parce que leur taux est beaucoup trop élevé, mais je ne peux bien sûr pas me permettre de refuser les autres cartes de crédit car je perdrais alors tous mes clients. Mon taux combiné a fini par atteindre 2,21 p. 100, ce qui n'est pas ce que nous avions négocié et certainement pas non plus ce que j'avais prévu dans mon budget.

**L'hon. Dan McTeague:** Vous n'avez pas été informée à l'avance de ce changement?

**Mme Brenda O'Reilly:** Non.

**L'hon. Dan McTeague:** Quelle conséquence cela aura-t-il au bout du compte sur des aspects comme l'emploi d'autres personnes? Quelles en seront les conséquences sur les autres concurrents dans la région?

**M. David Wilkes:** La main-d'oeuvre et le coût du travail posent également problème. Cette année, ce poste a atteint pour moi 6 250 \$, ce qui correspond à 30 heures de travail par semaine pour une personne.

**L'hon. Dan McTeague:** Les consommateurs ont l'impression que ces nouvelles cartes à primes sont une bonne chose pour eux. J'aimerais savoir ce que Mme Brisebois, Catherine et d'autres pensent que cela signifie réellement à long terme pour les consommateurs si ces distorsions peuvent se répandre dans tout le système.

•(1610)

**M. David Wilkes:** Monsieur McTeague, je pourrais peut-être également répondre à cette question du point de vue des épiceries.

Dans notre domaine d'activité, nous avons constaté une hausse de l'utilisation des cartes à primes. Même si nous avons vu l'utilisation d'ensemble de cartes de crédit passer d'environ 6 à 10 p. 100, dans ces 10 p. 100, les cartes à primes représentent maintenant plus de la moitié des achats, et elles ont débuté à presque zéro.

Les répercussions que cela a sur les entreprises d'épicerie, qui ont des marges bénéficiaires très faibles de 1 à 2 p. 100, sont que les coûts imputables à ces cartes sont supportés par tout le monde. Que vous payiez en liquide, par carte de débit, par carte de crédit à faible coût, la hausse constante des coûts d'utilisation des cartes à primes ne peut faire autrement que de se répercuter sur les coûts que tout le monde paie pour sa nourriture, parce que nous ne pouvons pas faire la distinction.

La conséquence, monsieur McTeague, est que les prix de l'alimentation augmentent pour tout le monde.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci beaucoup, monsieur Wilkes. Merci beaucoup, monsieur McTeague.

Monsieur Laforest, la parole est à vous.

[Français]

**M. Jean-Yves Laforest (Saint-Maurice—Champlain, BQ):** Merci, monsieur le président.

Bonjour et bienvenue à tous les témoins.

Premièrement, j'aurais quelques commentaires, et ensuite, des questions. Tout d'abord, je félicite tous les membres de cette coalition ainsi que ceux de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante. À vrai dire, je pense que vous avez lancé un message commun qui est, pour nous, beaucoup plus facile à comprendre, parce que vous y avez travaillé avant et que vous avez convenu de certaines priorités.

Depuis qu'on a commencé à se pencher sur ce phénomène, on a appris bien des choses. À mon avis, on n'a effectivement pas encore tout appris. On en apprend tous les jours sur le système de paiement par carte de crédit; qu'il y a des émetteurs, entre autres. On savait que des banques étaient impliquées, des acquéreurs aussi, ce qui est un nouveau terme pour moi. Avec les consommateurs et, évidemment, les compagnies de cartes de crédit, le marchand a affaire à un système à cinq acteurs. Quand on constate cela, on se dit que ça n'a pas de bon sens que ce ne soit pas réglementé.

Ce système de paiement par carte de crédit existe depuis plusieurs années. Toutefois, je suis convaincu que très peu de personnes au Québec et au Canada savent qu'il n'est pas réglementé. Selon moi, une majorité de personnes s'imaginent qu'un système aussi complexe a une réglementation qui vient fixer, d'une certaine façon, certains grands paramètres; or, ce n'est pas le cas.

La démarche que vous faites va nous permettre de comprendre, dans un premier temps, qu'il y a quelque chose de quasiment anarchique dans cette affaire. Vous faites des recommandations qui sont, à mon avis, très intéressantes. La première est en lien avec ce que je viens de dire, à savoir que le Canada — du moins quelqu'un quelque part — devrait réglementer le système de paiement par carte de crédit. À la fin, c'est toujours le consommateur qui doit payer plus. Ce dernier exprime de plus en plus de colère, qu'il peut difficilement diriger vers quelqu'un, puisqu'il ne sait pas vers qui la diriger. Comme je vous dis, c'est un peu anarchique. Il peut penser que ce sont les banques qui font des profits extrêmes; il peut penser que c'est le marchand ou toutes les autres personnes possibles. Il ne le sait pas qui exactement. C'est pourquoi il faut vraiment faire la lumière sur ce point. La première démarche que vous faites est, en ce sens, très intéressante.

Dans les recommandations que vous faites, vous dites, en premier lieu, que le Canada doit élaborer une réglementation, et qu'elle devrait être basée, en deuxième lieu, sur celle qui a été mise en place en Australie, est-ce qu'on a eu le temps d'analyser les conséquences? On a diminué, entre autres, l'interchange à un demi-point de pourcentage, je pense. Est-ce qu'on a des résultats sur le fonctionnement? Est-ce qu'il y a des gens ou des institutions qui ont fait faillite parce que le gouvernement australien avait légiféré en la matière?

**M. Gaston Lafleur:** Merci de la question, monsieur Laforest.

Monsieur le président, effectivement, la démarche qui a été faite en Australie a certainement apporté des résultats. Cependant, d'une part, il faut dire que les études qui ont été réalisées jusqu'à présent n'ont certainement pas permis de démontrer qu'il y a eu des effets négatifs en ce qui a trait aux consommateurs et aux commerçants.

D'autre part, si vous regardez certains tableaux que nous avons fournis, surtout à la fin, il y a une démonstration des impacts liés à l'inflation: on a vu une certaine réduction de l'inflation dans les années qui ont suivi l'introduction du programme. Cependant, je vous dirais qu'il n'y a pas nécessairement de lien de cause à effet. On a quand même vu une diminution de l'inflation et une remontée par la suite.

De plus, on a aussi remarqué que les transactions faites par carte de crédit étaient aussi fréquentes, et que les montants de ces transactions progressaient aussi.

Au bout du compte, cela nous amène à conclure que l'instauration d'une réglementation en Australie a permis d'établir un cadre assurant une évolution harmonieuse. Il n'y pas eu de diminution majeure de l'utilisation des cartes de crédit, au contraire. L'ensemble des données statistiques nous démontre qu'il y a eu une évolution progressive.

**M. Jean-Yves Laforest:** Comme troisième recommandation, vous dites qu'il devrait y avoir plus de transparence et de souplesse, entre autres, pour que les associations, les marchands puissent éventuellement refuser certaines cartes de crédit. Je pense que ça existe aux États-Unis, comme en Australie.

• (1615)

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Monsieur Laforest, je pense que Mme Brisebois veut reprendre votre question.

**Mme Diane Brisebois:** Merci, monsieur le président.

Je voulais tout simplement ajouter qu'il est important de noter que même si on prend le système australien comme exemple, il faudrait faire une étude au Canada pour s'assurer que le système s'améliore et s'adapte à notre environnement canadien.

Une des suggestions qui ont été faites, même par les détaillants australiens, est de s'assurer que toutes les cartes de crédit sont représentées dans le système. Certains disent que l'erreur, en Australie, est qu'auparavant, les cartes American Express et Diners n'étaient pas visées par les règlements. C'est le seul changement que je suggérerais.

**M. Jean-Yves Laforest:** Monsieur le président, j'aurais peut-être une dernière question à poser, s'il me reste du temps.

Vous demandez qu'il y ait plus de transparence, mais j'aimerais savoir si vos groupes ont fait des demandes aux compagnies de crédit, notamment Visa et MasterCard, aux acquéreurs et aux grandes banques. Si c'est le cas, que vous ont-ils répondu?

**Mme Diane Brisebois:** Voulez-vous vraiment que je répète ce qu'on nous a répondu? En fait, on ne nous répond pas. À l'association canadienne, nous tenons trois fois par année des réunions auxquelles nous invitons des représentants des banques, des compagnies de cartes de crédit ainsi que des acquéreurs. À la dernière réunion, au mois de septembre, les gens de MasterCard ont décidé de ne pas se présenter. Nous étions surpris. Quand nous demandons des renseignements et que nous encourageons la transparence, ces gens nous disent tout simplement qu'ils font face à des problèmes de logiciels, qu'ils ne peuvent pas répondre à nos demandes. Souvent, nos questions sont ignorées. Nous sommes vraiment déçus.

Je suis convaincue que d'autres témoins ont des commentaires à faire à ce sujet.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, madame Brisebois.

Merci, monsieur Laforest.

[Traduction]

Monsieur Wallace.

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

Merci à nos hôtes d'être venus aujourd'hui. Je suis ravi de cette occasion. Il y a beaucoup de questions de notre côté, et je vais donc essayer d'être rapide.

Je n'ai jamais eu d'entreprise de commerce de détail et bien comprendre ce qui se passe pour vous avec les cartes de crédit est une nouvelle expérience pour moi. Je ne suis pas sûr de tout bien comprendre, parce que c'est compliqué.

Vous êtes parmi nous aujourd'hui pour nous parler des coûts pour le commerçant, et non pas de ce que me coûte ma carte en intérêts, comme consommateur. Est-ce bien exact? Bien. Des droits d'interchange vous sont donc facturés à chaque fois qu'une carte est utilisée dans votre magasin ou dans votre restaurant. C'est un aspect du problème. L'autre concerne les cartes de débit. Je vais laisser cette dernière question de côté, parce que je n'ai pas assez de temps aujourd'hui. D'autres vous interrogeront peut-être à ce sujet.

Vous nous dites que vous avez eu une réunion avec les sociétés de cartes de crédit. Il y a un certain nombre d'intervenants sur le marché. Il y a les consommateurs et il y a vous. Ensuite, vous avez conclu une entente avec un traiteur de paiement ou acquéreur, qui est un intermédiaire. Viennent ensuite les banques qui ont en réalité émis les cartes, les émetteurs. Il y a enfin la société en elle-même, comme MasterCard. Il y a donc cinq intervenants sur le marché.

En ce qui concerne le droit d'interchange fixé pour vous, l'est-il dans le cadre d'une entente entre vous et Visa, vous et la banque ou vous et l'acquéreur?

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Répondez, madame Taylor.

**M. Justin Taylor:** L'entente est conclue. Pratiquement toutes les associations autour de la table ont négocié des ententes avec les acquéreurs. Le problème auquel nous sommes confrontés maintenant est que les droits d'interchange fixés par Visa et les banques émettrices sont, pour l'essentiel, imposés bon gré mal gré aux acquéreurs qui les retransmettent aux commerçants.

**M. Mike Wallace:** Une société de cartes de crédit est venue me voir et a essayé de m'expliquer que, pour les cartes à primes, elle facture 1,5 p. 100 par transaction plus un montant additionnel de 0,2 p. 100. Mais, à ce que je vous entends dire, cela n'est pas exact. Où ce montant additionnel intervient-il? Vient-il de la banque ou de l'acquéreur?

• (1620)

**M. Justin Taylor:** La réponse est pratiquement qu'il vient de tous. Visa et MasterCard fixent le droit d'interchange, qui finit en réalité par être le taux plancher pour la transaction. Les banques ajoutent un petit taux et l'acquéreur fait de même. Au bout du compte, le taux facturé au commerçant finit par être l'effet cumulé de toutes ces décisions.

**M. Mike Wallace:** Comme je n'ai jamais eu d'entreprise, je n'ai jamais vu de relevé de ces frais. Pourriez-vous remettre au comité un exemplaire d'un tel relevé? Vous pouvez noircir des sections si vous le voulez. En avez-vous une copie ici? Si vous en avez une, remettez-la au greffier. J'aimerais que nous puissions voir un tel document. J'aimerais en avoir un lorsque nous parlerons à nos amis de Visa et de MasterCard.

Une autre question dont je veux parler brièvement est la possibilité de prendre des espèces. Dans certaines entreprises, cela peut s'avérer difficile, comme pour les hôtels ou les compagnies aériennes. Je comprends, n'interprétez pas mal ce que je dis, mais il y a cette possibilité. L'une des sociétés de cartes de crédit m'a dit que les commerçants sont libres d'offrir des escomptes aux consommateurs qui paient en liquide.

Est-ce exact? Pourriez-vous, dans votre restaurant ou dans votre magasin de détail, mettre une affiche précisant au client que s'il paie en liquide, il réalisera une économie de 2 p.100. Je crois savoir que les sociétés vous font signer une entente précisant que vous ne pouvez pas faire cela.

**Mme Catherine Swift:** Non, par le passé c'était possible, mais maintenant c'est un point qui est précisé dans les ententes. Je crois que c'est en partie à cause de l'attention que nous accordons à ce type de questions maintenant. Oui, c'est ce qu'ils ont affirmé auparavant devant le comité du Sénat qui a étudié cette question. J'imagine qu'ils vous donneront encore la même réponse.

**Mme Brenda O'Reilly:** Toutefois, cela dit, je ne peux me permettre d'offrir un escompte aux clients qui paient en liquide. Notre marge bénéficiaire est si faible que si nous devons accorder un escompte pour les paiements en liquide, ce devrait être un escompte raisonnable.

**M. Mike Wallace:** Je fais simplement le calcul que si je me présente avec une carte à primes, vous allez vous faire facturer 2,5 p. 100 du montant. Mais vous ignorez qui a une carte à primes et qui n'en a pas. C'est là vraiment la raison pour laquelle vous ne pouvez pas accorder d'escompte. Je pourrais utiliser ma carte ordinaire dont le taux, ma banque m'a prévenu cette semaine, vient de baisser à 6,5 p. 100. Très intéressant. De toute façon, vous ne pouvez pas le savoir et ce serait donc difficile à faire.

Je vais maintenant aborder une autre question, et je n'entends pas être grossier, mais certains d'entre vous appartenant à des groupes de commerce de détail ont leurs propres cartes. Je suppose qu'il s'agit de membres de votre organisation, Canadian Tire ou d'autres, qui ont leurs propres cartes. Facturez-vous à l'interne vos propres frais de transaction? Comment cela fonctionne-t-il?

Je me souviens aussi d'un autre élément, dont vous nous avez parlé l'an dernier quand le dollar canadien avait la même valeur que le dollar américain. Nous parlions alors de prix et vous nous avez dit que le gouvernement ne devrait pas intervenir dans ce domaine, et vous nous avez demandé qui nous étions pour parler de fixation de prix. Maintenant, vous nous demandez de nous impliquer. C'est un peu curieux que d'un côté vous ne vouliez pas que nous soyons impliqués alors que de l'autre vous le voulez. J'aimerais que vous me fassiez un commentaire à ce sujet.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Madame Brisebois.

**Mme Diane Brisebois:** Je vais me faire un plaisir de vous répondre. En réalité, le gouvernement n'était pas silencieux sur le prix des biens au Canada. Je me souviens que, à un moment, le ministre a pris un livre et comparé les prix entre...

**M. Mike Wallace:** Mais aucun ne concernait votre organisation.

**Mme Diane Brisebois:** En vérité, cela nous concernait.

Je crois qu'il est tout d'abord important de signaler que le marché du commerce de détail est un marché concurrentiel. Un consommateur peut choisir de faire ses achats dans des milliers de magasins, manger dans des milliers d'établissements. C'est la première comparaison. Avec Visa et MasterCard, les commerçants n'ont pas cette possibilité.

Permettez-moi de préciser. Visa et MasterCard fixent les droits d'interchange et décident également si d'autres frais seront répercutés. Il y a des frais d'évaluation, et viennent maintenant s'y ajouter de nouveaux frais sur les cartes étrangères. Donc, si je suis commerçant à Niagara Falls, du côté canadien, l'ensemble de mes transactions avec nos voisins américains se verra tout à coup imposer des frais plus élevés, pour une raison que j'ignore.

Je crois que nous devons préciser ce qu'il en est des droits d'interchange. Les commerçants au détail ne négocient pas. En règle générale, ils ne négocient pas non plus avec les banques, ils négocient avec l'entreprise de traitement. La seule chose qu'ils négocient est les frais de traitement. Rien d'autre n'est négociable.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, madame Brisebois.

Monsieur Thibeault.

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

Je tiens à remercier tous ceux qui sont venus aujourd'hui, parce que je crois que c'est là une occasion pour nous de faire un pas de plus pour mettre fin à des pratiques injustes que de nombreuses sociétés de cartes de crédit imposent aux commerçants et à nos consommateurs.

Je vais revenir au point dont parlait mon collègue, M. Wallace. Il parlait de la possibilité pour quelqu'un d'entrer dans un commerce et de payer en liquide. Je crois toutefois que vous nous avez dit très clairement auparavant, ainsi que certains de mes autres collègues, que le montant des droits d'interchange est inclus dans le prix de la plupart des produits, comme l'ont aussi dit les représentants de la Canadian Independent Petroleum Marketers Association. N'est-ce pas ce que vous avez dit plus tôt?

• (1625)

**M. David Wilkes:** Oui, parce que nous ne pouvons pas faire la distinction entre les divers types de cartes et, comme Brenda l'a indiqué, à la fin du mois, vous recevez votre facture mais vous n'êtes pas en mesure de prévoir l'évolution des éléments composant ces coûts agrégés. Vous devez donc faire l'hypothèse que les coûts liés à l'utilisation des cartes à primes vont influencer les coûts d'ensemble des marchandises.

**M. Glenn Thibeault:** Donc, pour les coûts — ces taux d'intérêt pour les droits d'interchange qui continuent à augmenter — les consommateurs vont finir par constater que les coûts augmentent parce que ces frais se répercutent sur le prix des produits. C'est bien cela?

**M. David Wilkes:** En un mot, oui.

**M. Glenn Thibeault:** Parfait. J'aime les réponses brèves afin de pouvoir traiter toutes mes questions.

Maintenant, de façon plus précise en ce qui concerne la FCEI, j'ai eu l'occasion de rencontrer Doug Bruce la semaine dernière. Nous avons participé à une émission-débat d'une heure sur les frais des cartes de crédit et les frais imposés aux commerçants. Il disait, corrigez-moi si je me trompe, qu'il y a au Canada 19 droits d'interchange différents que toutes les entreprises devront payer.

**Mme Catherine Swift:** Oui, c'est exact. Il y en avait trois auparavant. Au cours d'une période correspondant à peu près à la dernière année, ils ont proliféré pour atteindre 19. En vérité, parce que nous faisons des affaires avec les États-Unis, ils se sont répercutés dans certains domaines bien avant que nous ayons à y faire face ici. Ils en ont plus de 100 aux États-Unis. Cela vous donne une idée de la situation dans laquelle nous pourrions nous retrouver.

Oui, l'idée que tout commerçant de détail, en particulier un petit, mais en vérité tout commerçant de détail, soit en mesure de savoir précisément ce qu'il sera censé payer devient impossible.

**M. Glenn Thibeault:** En examinant l'un des documents que vous nous avez remis et que j'ai consulté un peu plus tôt aujourd'hui, sur 2,4 millions d'entreprises au Canada, je dirais qu'environ 97 p. 100 de ces 2,4 millions sont des entreprises de taille petite ou moyenne. Elles comptent jusqu'à 49 employés. Ces frais vont nuire gravement au commerce sur la rue principale. Si nous continuons à voir ces frais augmenter, allons-nous vraiment continuer à avoir des petites et moyennes entreprises où nous pourrions aller en utilisant des cartes de crédit?

**Mme Catherine Swift:** Il n'y pas vraiment de choix. Des gens ont précisé auparavant que l'emploi des cartes de crédit et de débit est devenu un élément incontournable de notre système de paiement. Vous ne pouvez imaginer faire marche arrière, pour toutes sortes de bonnes raisons. Et ces instruments de paiement offrent certainement des avantages. Personne ne conteste que ce soit une bonne chose de ne pas avoir à transporter d'argent liquide. Cette solution offre réellement des avantages.

Certains de nos membres ont protesté. Ils veulent vendre uniquement en liquide. Il se peut que ce soit possible dans certains types d'entreprises, en particulier celles vendant de petits articles peu coûteux et des choses comme ça. Il peut s'avérer utile de savoir que, aux États-Unis, il y a quelques années, quand certaines de ces tendances ont commencé à se manifester, Wal-Mart a refusé d'accepter les cartes MasterCard pendant un certain temps en guise de protestation. Mais même Wal-Mart, le plus gros commerçant de détail sur la planète, a dû faire marche arrière et accepter MasterCard. Que peut donc faire un petit commerçant sur la rue principale?

**M. Glenn Thibeault:** C'est bien vrai.

Monsieur, allez-y.

[Français]

**M. Pierre-Alexandre Blouin (directeur des affaires publiques, Association des détaillants en alimentation du Québec, Coalition québécoise contre les hausses de frais de transaction par carte de crédit et de débit):** Nous avons réalisé un sondage auprès de nos membres pour recueillir diverses informations, notamment sur les taux et le pourcentage des paiements effectués au moyen de chacune des options de paiement. Parmi nos membres exploitant de petites surfaces, soit à la fois des dépanneurs et des commerces spécialisés en alimentation, 31 p. 100 refusent le paiement par crédit. Je crois qu'en soi, c'est très éloquent. Pour eux, il n'y a tout simplement pas moyen de faire des affaires avec le crédit, ce n'est pas rentable.

[Traduction]

**M. Glenn Thibeault:** L'enchaînement est parfait pour arriver à ma question suivante. De plus en plus de petites et moyennes entreprises, et j'ai parlé avec leurs représentants, veulent arrêter d'accepter les cartes à primes à cause des coûts. Toutefois, s'ils disent ne pas pouvoir accepter ces cartes, ont-ils la possibilité de se retirer des contrats qu'ils ont signés?

**Mme Diane Brisebois:** Eh bien, non, parce qu'il y a deux problèmes pour une petite entreprise, ou pour tout type d'entreprise. Le premier est que, à partir du moment où vous signez un contrat avec votre entreprise de traitement pour accepter les cartes Visa, vous devez accepter toutes leurs cartes, y compris MasterCard. Les contrats contiennent une disposition sur l'acceptation de toutes les cartes. En vérité, MasterCard va bientôt lancer de nouvelles super cartes à primes. Dieu seul sait ce que cela signifie. C'est donc le problème numéro un.

Le second problème, si je suis un propriétaire d'entreprise, est que je ne suis plus en mesure de savoir quel est le type de carte que vous me donnez. Toutes ont l'air doré ou argenté et personne ne sait. À titre personnel, comme consommateur, pourquoi le devrais-je? Mis à part le fait que je peux avoir quelques points pour ma loyauté, ou beaucoup de points pour cette raison, je n'en ai pas d'idée. Le commerçant l'ignore également, et le client ne saurait dire et le client ne peut reconnaître le type de carte. Ce sera encore pire l'année prochaine avec l'apparition des puces. Si la puce offre des avantages en matière de sécurité, ce sont les consommateurs qui tiendront la plupart des appareils pour valider leurs achats. Le consommateur procédera à la transaction par lui-même, et il n'y aura plus d'interaction. Même s'il y avait une façon d'identifier ces cartes, vous ne pourriez pas toutes les identifier, parce que vous n'aurez plus l'occasion de tenir la carte.

• (1630)

**M. Glenn Thibeault:** Quels sont les coûts que cela entraîne? Si j'étais une petite entreprise et disais: « Vous savez, j'en ai assez des cartes de crédit », même si elles représentent 71 p. 100 de vos activités et elles s'accompagnent de frais. Qu'est-ce que cela implique de sortir de ce schéma?

**Mme Diane Brisebois:** Je crois que nous serons tous d'accord, aussi bien notre coalition du Québec que la coalition nationale, et très certainement la FCEI, pour convenir que les conséquences seraient désastreuses pour la plupart des petites entreprises si elles laissaient tomber leurs ventes par carte de crédit. Au bout du compte, comme consommateurs, nous trouvons très pratique d'utiliser ces cartes de crédit et de débit. Si je vais chez un commerçant qui n'utilise pas de méthode de paiement que j'aime, je vais aller chez un autre. Il y a donc de la concurrence sur le marché du commerce de détail.

**M. Glenn Thibeault:** L'idée de se faire dire d'aller acheter ailleurs ou de ne pas utiliser sa carte de crédit n'a plus grand sens à notre époque.

**Mme Diane Brisebois:** Non, c'est impossible.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** À vous, monsieur Taylor.

**M. Justin Taylor:** Ça n'a vraiment aucun sens dans le secteur touristique. Il se peut que les clients n'aient pas sur eux l'argent liquide nécessaire pour se payer un repas complet au restaurant. Ils se rendent à Terre-Neuve en vacances et ils n'ont que des cartes de crédit pour payer leurs achats.

Il se peut que cela soit viable pour certaines entreprises très petites, mais ça ne l'est absolument pas pour la vaste majorité de nos membres.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci beaucoup, monsieur Taylor et monsieur Thibeault.

Nous passons à M. Rota.

**M. Anthony Rota (Nipissing—Timiskaming, Lib.):** Merci, monsieur le président. Je tiens à remercier tous les témoins de s'être joints à nous aujourd'hui.

Ayant été dans le commerce de détail, je comprends ce dont il s'agit. Vous calculez vos coûts en utilisant un taux fixe et vous voulez savoir ce qui va se passer. Dès que les taux commencent à être variables, cela se répercute réellement sur les montants que vous allez facturer et il vaut mieux pour vous d'augmenter vos prix, ce qui va finir par toucher le consommateur. Lorsque les variations sont aussi élevées que celles qu'a mentionnées Mme Swift, avec une centaine de taux différents, vous ne savez vraiment plus où vous en êtes. C'était là la principale préoccupation quand la question a été soulevée.

L'une des choses que je trouve intéressantes est de vous entendre parler de transparence et d'avertissements. Vous parlez de consultations. Comme ancien président de la chambre de commerce locale, lorsque des entreprises viennent me demander une réglementation, je commence à me poser des questions et à m'inquiéter.

C'est une question qui est d'actualité depuis un certain temps et vous utilisez des termes comme consultation, transparence, divulgation. Bien évidemment, à titre d'organisations, vous avez eu affaire à l'Association des banquiers, à Visa et à MasterCard. Quelle a été la principale cause qui vous a empêchés de parvenir à une forme d'entente jusqu'à maintenant? Pourquoi n'êtes-vous arrivés à rien dans ce domaine? Nous essayons de laisser les choses suivre leur cours, en voulant que les entreprises s'en occupent elles-mêmes, mais pourquoi êtes-vous ici aujourd'hui, et quels résultats avez-vous obtenus de vos discussions ou de vos tentatives de discussion pour résoudre ces questions avec les émetteurs?

**Mme Catherine Swift:** Je vais juste reprendre ce que Diane a dit précédemment. Nous les avons rencontrés, et sans qu'ils subissent de pressions politiques de quelqu'un qui pourrait infliger des pénalités à ces entreprises... Les choses n'ont pas bougé; on nous a communiqué quelques renseignements, mais une fois encore, si on vous remet un manuel énorme avec quantité de petits caractères, etc., et il arrive très souvent que les contrats que signent nos membres ressemblent à cela. L'information est très difficile à obtenir. Vous pouvez donc dire que l'information est là, mais elle est présentée, à mon avis, de façon à créer délibérément de la confusion. Il n'y a pas vraiment eu de communications depuis la réunion du comité sénatorial et ce comité accepte maintenant de tenir des audiences.

En ce qui concerne les contrats dont nous parlions précédemment, les conditions ne peuvent pas changer. Les acquéreurs, les intermédiaires, sont pris entre deux feux. Les frais inscrits sur les contrats que les commerçants ont signés peuvent être modifiés et, si les commerçants ne sont pas contents, ils doivent en général payer des frais très élevés pour se dégager du contrat. En réalité, ce marché ne fait l'objet d'aucune surveillance alors qu'il est surveillé dans pratiquement tous les pays à travers le monde et ils sont donc totalement maîtres du jeu. Il n'y a pratiquement pas eu de recul. Et vous avez raison, en général, nous ne demandons pas de réglementation, mais ceci n'est pas un marché concurrentiel. Nous avons effectivement un duopole et les deux entreprises sont des multinationales étrangères, pour lesquelles le Canada ne sera jamais une priorité.

Notre système bancaire est très concentré, mais je trouve très avantageux qu'il soit composé de banques canadiennes parce qu'elles manifestent un certain intérêt à ce qui se passe dans l'économie canadienne.

Je crois donc que, pour toutes ces raisons, qui sont effectivement peut-être atypiques, nous amenant à demander une intervention, qu'il s'agisse de réglementation ou de meilleure surveillance... Nous recommandons peut-être la mise en place d'une agence. En Australie, il s'est avéré que c'est la banque centrale qui s'est vu confier la tâche d'exercer cette surveillance. Cela pourrait être la Banque du Canada. Elle a déjà fait certaines recherches sur ce sujet. Ce pourrait être aussi éventuellement l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, mais, dans tous les cas, il faudrait que ces entreprises soient tenues de produire régulièrement des rapports.

• (1635)

**M. Anthony Rota:** Ainsi, en nous demandant de réglementer, vous nous dites maintenant qu'elles ont fait récemment preuve d'un peu de transparence, au cours des derniers mois, depuis que nous avons lancé ces enquêtes. Vous ne croyez toutefois pas que vous parviendrez à une entente ou que cette entente restera en vigueur, si elle est conclue, si vous parvenez à en obtenir une.

[Français]

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Madame Chayer.

**Mme Danielle Chayer:** Merci.

Dans notre secteur d'activité, comme les cartes de crédit constituent vraiment notre mode de fonctionnement, nous avons tenté de rencontrer les gens de Visa, mais du côté de notre acquéreur. Nous voulions leur expliquer que dans la situation actuelle, le mode de fonctionnement au complet était touché et que ça représentait des milliers de dollars de coûts. Ces gens ont été très polis, mais ce fut très court. Ça s'est soldé par une fin de non-recevoir. Le message se résume à ceci: il y a des coûts, des augmentations, et nous devons les assumer. Aucune discussion n'a été possible.

Dans notre secteur, plusieurs associations ou bannières ont des ententes. On n'arrive pas à déterminer comment il se fait qu'un établissement dont les ventes sont plus élevées que celles d'un autre aura des coûts plus élevés. On essaie de relier ça au type de transaction, mais on n'arrive pas à établir vraiment un schéma nous permettant de comprendre le principe. On a aussi de la difficulté à comprendre pourquoi, pour une transaction de 150 \$ reliée à des frais d'hôtel, il peut en coûter jusqu'à 60 ¢ de plus dans le cas d'une carte à primes que dans celui d'une carte individuelle. Il n'y a pas de prêt. C'est le même montant et le même type de transaction. Il n'y a pas plus de manipulation. On ne fait pas glisser deux fois la carte. Par contre, il y a des frais, et ces gens n'ont aucune explication à nous fournir à ce sujet. On ne peut que subir la situation. Il est difficile pour nous de refileur la facture aux consommateurs. En effet, à cause de la crise économique, la concurrence serrée entre les hôtels fait en sorte qu'on baisse les prix. Cet été, la situation va être difficile pour l'industrie touristique. On ne pourra pas augmenter les tarifs indéfiniment.

**M. Anthony Rota:** Donc, il n'y a pas vraiment eu de discussion: on vous impose purement et simplement cette situation.

Merci beaucoup.

**Mme Danielle Chayer:** C'est exactement ce qui se passe, mais on a bien essayé d'y faire quelque chose.

Merci.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, madame Chayer.

Madame Brisebois, vous avez la parole.

[Traduction]

**Mme Diane Brisebois:** J'aimerais préciser qu'il n'y a pas de transparence. Il y a eu, en apparence, des discussions un peu plus poussées avec Visa et MasterCard mais, dans les faits, lors d'une réunion, lorsque nous leur avons demandé pourquoi ils imposaient tous ces nouveaux frais, la réponse a été « parce que nous pouvons le faire. »

Je crois que cela suffit à expliquer la relation actuelle.

[Français]

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci.

Monsieur Bernier, vous avez la parole.

**L'hon. Maxime Bernier (Beauce, PCC):** Merci, monsieur le président.

Je tiens aussi à remercier les témoins qui sont devant nous aujourd'hui. Nous traitons d'une question importante. Tout le monde, ou du moins la plupart des Canadiens, a une carte de crédit, j'imagine. J'aimerais comprendre un peu la problématique, puisque vous nous demandez d'adopter des règlements.

Vous savez que pour ma part, je préfère la déréglementation à la réglementation. Il faut vraiment que les enjeux soient importants pour qu'il soit nécessaire d'imposer des règlements, surtout dans le cas de gens d'affaires, comme on l'a dit plus tôt. Habituellement, les gens d'affaires ne veulent pas avoir le gouvernement sur le dos. Or, vous nous demandez d'intervenir. À mon avis, quelque chose doit causer problème depuis des années à l'ensemble des entreprises que vous représentez.

En termes de réglementation, une des solutions que vous proposez est la transparence. Personne ne peut être contre la transparence. J'ai ici les recommandations de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, qui portent sur ce sujet. Je suis persuadé que vous y êtes favorables.

D'autre part, vous me parlez du modèle australien, et j'aimerais en savoir un peu plus sur cette question. Je crois que la réglementation, là-bas, dépasse la simple transparence. On y réglemente les frais et les coûts que les émetteurs de cartes de crédit appliquent. On commence donc à parler ici d'une fixation des prix par l'État. C'est la proposition que vous semblez préférer.

Bref, j'aimerais qu'on me donne un peu plus de détails sur le modèle australien et qu'on m'explique pourquoi nous devrions l'adopter. En ce qui concerne les recommandations sur la transparence, je les ai lues. Je suis tout à fait d'accord avec vous à cet égard.

Mes questions s'adressent à tous les témoins. Qui veut répondre?

• (1640)

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Monsieur Lafleur, vous avez la parole.

**M. Gaston Lafleur:** Merci, monsieur le président.

Je crois qu'on a assez bien démontré que dans le contexte actuel, on n'a aucun pouvoir de négociation. Dans une situation de saine concurrence — et j'utilise le mot « saine » parce que c'est important dans le contexte actuel —, les parties peuvent négocier et les forces du marché peuvent s'exercer. Or, personne autour de cette table ne pourrait prétendre que nous sommes en situation de saine concurrence, donc que les forces du marché peuvent s'exercer.

Quand on a un contrat d'adhésion, ça signifie quelque chose, en droit civil chez nous. Ça implique qu'il y a un contrat et qu'on y appose sa signature. C'est le seul droit dont on dispose. Il faut

respecter les obligations. Autrement, ça peut donner lieu au retrait de la carte. Nous vous disons clairement que nos consommateurs et nous-mêmes considérons que l'utilisation des cartes de crédit a une valeur. Nous respectons ce fait. Nous savons à quel point ce mode de paiement est utilisé.

La réglementation permettrait de créer un cadre à l'intérieur duquel les entreprises voulant concurrencer avec les institutions financières pourraient continuer à le faire. Cependant, pour ce qui est des frais d'interchange, on s'assurerait qu'il s'agit bel et bien des coûts reliés à ces produits et non de pourcentages qui, en fin de compte, peuvent avoir un effet inflationniste. Je vais vous donner un exemple. Les coûts de l'essence ont augmenté substantiellement l'an passé. Ils sont passés de 80 ¢ à 1,48 \$ le litre. Or, le dépanneur qui vend de l'essence reçoit un montant de 2 ¢ ou 3 ¢ par litre vendu, peu importe la valeur du litre, mais le coût de transaction par carte de crédit, qu'il doit assumer, est fondé sur la valeur de la transaction. Lorsque ce dépanneur vend 50 litres d'essence à 50 ¢ le litre à un consommateur, celui-ci lui remet 25 \$. En multipliant cette somme par 2 p. 100, on obtient 50 ¢. Par contre, si le prix du litre grimpe à 1,50 \$, le dépanneur ne reçoit quand même que 2 ¢ par litre vendu et doit en plus déboursier 1,50 \$ en frais. Ceux-ci augmentent beaucoup.

Il faut absolument comprendre que nos entreprises veulent continuer à utiliser les cartes de crédit, mais que ça va devoir se faire dans un contexte où il sera possible d'appliquer des règlements de façon à s'assurer que les coûts payés sont utilisés pour le calcul des frais d'interchange. On n'a pas parlé de la carte de débit, une question très importante.

**L'hon. Maxime Bernier:** Voulez-vous ajouter quelque chose?

**Mme Danielle Chayer:** Effectivement, Il est très rare qu'on demande qu'il y ait une réglementation dans le milieu des affaires. Sauf qu'il y a moins d'un an, il y avait un seul taux fixe, qui était le même depuis 20 ou 25 ans. En quelques mois, on est passé à divers taux qui nous compliquent la vie et qui sont beaucoup plus élevés. On n'arrive toujours pas à saisir à quoi sert cet argent. Parfois, on a l'impression que c'est pour payer les coûts de marketing des compagnies qui veulent aller chercher encore plus d'utilisateurs de cartes, mais en fin de compte, ce sont vraiment les marchands qui paient. Ça fonctionnait avant, mais ça ne fonctionne plus, et on ne veut pas nous entendre. C'est pour cette raison qu'on fait appel à vous.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, madame Chayer.

Merci, monsieur Bernier.

Monsieur Vincent.

**M. Robert Vincent (Shefford, BQ):** Je vous remercie d'avoir accepté l'invitation du comité conjoint à venir témoigner aujourd'hui. On n'a pas encore parlé des cartes de débit. C'est l'occasion de le faire, car c'est une autre problématique qu'on voit poindre à l'horizon.

On sait qu'Interac a demandé le consentement du Bureau de la concurrence en vue d'autoriser la restructuration et pour que ce ne soit pas un organisme ou une association à but non lucratif, mais une entité à but lucratif.

Donc, la problématique va prendre une autre forme pour vous. Si Visa et MasterCard décidaient, en 2009, d'offrir une carte de débit et qu'Interac décide de devenir une entité à but lucratif, quelles seraient les répercussions? Présentement, il y a des répercussions sur les cartes de crédit, mais il y en aura encore plus sur les cartes de débit. Quel impact cela aura-t-il sur vos associations et sur les commerces?

•(1645)

[Traduction]

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Monsieur Wilkes.

**M. David Wilkes:** Cela soulève quelques questions. En ce qui concerne l'ordonnance sur consentement d'Interac et en demandant au Bureau de la concurrence de la refondre, nous convenons qu'il est nécessaire, dans une certaine mesure, qu'Interac mette à jour son processus de prise de décisions pour simplifier la façon dont il procède et dont il se comporte sur le marché.

Nous croyons que tout le monde dans le secteur du débit doit appliquer les mêmes règles, qu'il s'agisse d'Interac, de Visa ou de MasterCard. La Loi canadienne sur les paiements a eu pour effet de protéger de façon unique le système canadien de débit. Elle fait l'envie du monde et nous devons nous assurer que nous ne perdons pas ce caractère unique et son efficacité, qui font maintenant partie intégrante de la façon dont les Canadiens utilisent leurs cartes de débit.

Notre première recommandation consisterait à s'assurer que tout le monde est assujéti aux mêmes règles. La seconde serait qu'aucun frais en fonction de la valeur de la transaction ne soit imposé sur tous les mécanismes de débit.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Madame O'Reilly.

**Mme Brenda O'Reilly:** Si la transaction de débit repose sur un pourcentage, en regardant ce type de transaction dans mon commerce l'an dernier, qui représentait 17 p. 100 de mes ventes, cela pourrait me coûter en réalité 4 500 \$ si je me fie au taux que Visa me propose maintenant. Je fais l'hypothèse que ce ne serait pas inférieur à ce montant, et que les coûts des débits pourraient être plus élevés s'ils s'appliquaient à une carte de débit Visa. C'est un coût réel, et cela représente environ 20 heures par semaine d'emploi et un autre coût additionnel que nous ne pouvons nous permettre.

**Mme Catherine Swift:** Nous sommes d'accord pour convenir que, pour le moins, nous ne devrions jamais adopter un système *ad valorem*, c'est-à-dire des frais calculés en pourcentage du montant de la transaction. Cela n'est pas justifié. C'est simplement voler de l'argent. Nos confrères américains nous ont recommandé de ne pas autoriser l'emploi de cartes qui permettent à la fois les débits et les crédits, parce que cela entraîne davantage de confusion chez les consommateurs et chez les commerçants en ce qui concerne les coûts des transactions. Une fois encore, vous découvrez la surprise à la fin du mois.

Nous devons nous doter d'une solution « faite au Canada ». Si Interac devient un organisme à but lucratif, pourrait-il alors être acheté par Visa ou par MasterCard? Si c'était le cas, nous pourrions perdre notre intervenant canadien dans un ensemble de solutions qui nous a passablement bien servis. Il faut réfléchir soigneusement avant d'autoriser Interac à devenir un organisme à but lucratif, et je dirais même avant d'autoriser Visa et MasterCard à se lancer sur le marché du débit, ce qu'ils veulent faire très prochainement.

[Français]

**Le coprésident:** Merci.

Monsieur Blouin.

**M. Pierre-Alexandre Blouin:** Je vais vous montrer comment les frais ont augmenté avec un taux au pourcentage. C'est ce qui nous guette présentement. De 2007 à 2009, au cours des deux dernières années pour l'ensemble des détaillants, les frais de carte de crédit ont augmenté en moyenne de 37 p. 100. La plupart des transactions sont effectuées par carte de débit. Si on fait le calcul, il est assez évident

que les pertes seront majeures. Pour un supermarché, une augmentation des frais de l'ordre de 37 p. 100 représente 66 000 \$, et pour une épicerie intermédiaire, cela représente 7 700 \$. Ce sont des frais très importants.

On ne peut pas se permettre d'augmenter les frais de crédit encore plus. Pour certains très grands commerces, ces frais peuvent même atteindre 125 000 \$. On ne peut pas transférer ces frais du jour au lendemain. Il faudra récupérer l'argent quelque part.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, messieurs Vincent et Blouin.

Monsieur Van Kesteren.

[Traduction]

**M. Dave Van Kesteren (Chatham-Kent—Essex, PCC):** Merci, monsieur le président.

Très rapidement, monsieur Wilkes, vous avez fait état de notre système de débit et vous voulez voir un genre de système qui s'en inspire. Mais n'est-ce pas un système qui prend ses décisions lui-même. La façon dont les prix sont fixés dans notre système de débit est volontaire. Ce mécanisme n'est pas réglementé par le gouvernement.

**M. David Wilkes:** Dans le cadre du système actuel de débit, tel que réglementé par la Loi canadienne sur les paiements, les frais sont définis comme des frais de transaction.

**M. Dave Van Kesteren:** C'est exact. Je crois que c'est une chose que nous devons préciser.

Je suis, moi aussi, membre à vie de votre organisation, ainsi que de la FCEI, et comme M. Bernier, je me méfie beaucoup de la réglementation.

J'ai regardé votre première diapositive. Si nous l'observons attentivement, nous pouvons constater que la majorité des petites entreprises ont, et c'est intéressant, entre un employé et moins de cinq. Cela se poursuit jusqu'à la fourchette des 20 à 49 employés. La question que je vous pose est de savoir quel pourcentage de cette majorité — probablement les trois quarts — serait d'accord avec cette position. Disposez-vous de ces statistiques? Vous les avez? J'aimerais les voir.

•(1650)

**Mme Catherine Swift:** Oui. Notre diagramme à secteurs de la page 10 donne les chiffres que nous croyons que le gouvernement fédéral... Au fait, nous ne recommandons pas nécessairement de réglementer. Nous nous demandons s'il ne faudrait pas tout simplement un processus instaurant une relation de rapport. Il ne s'agit pas nécessairement d'appliquer un règlement. Nous ne disons pas que c'est nécessairement la voie à suivre. Nous pensons que nous devons comprendre comme il faut ce qui se passe dans ce domaine. Nous croyons que les sociétés de cartes de crédit et d'autres sont allés trop loin au point qu'on ne sait plus clairement ce qui se passe. Nous commençons à mieux voir ce qui se passe, ce qui est une bonne chose, et nous en comprenons beaucoup plus. Les sociétés de cartes de crédit ne sont pas très à l'aise avec cela, ce qui est significatif à mon avis. Dans son dernier budget, le gouvernement fédéral a inséré cette disposition sur les consommateurs et nous estimons vraiment qu'elle devrait être élargie aux commerçants.

Nous avons toutefois également demandé à nos membres, et cela ne figure pas dans cette présentation, mais nous pouvons vous remettre les résultats, pratiquement la même question que nous avons posée au grand public, qui est reproduite à la page 11, et les réponses ont été pratiquement identiques.

Donc, oui, vous avez tout à fait raison. Nos membres ne sont pas, en général, ceux qui veulent à tout prix régler dans tous les domaines. Pour en revenir aux années 1990, certains d'entre vous s'en souviendront peut-être, nous avons en vérité lancé un appel concernant les banques à charte, parce que les petites et moyennes entreprises étaient très mal traitées par elles. À ce sujet, et il faut le porter à leur crédit, elles ne se comportent pas aussi mal pendant cette récession. Nous avons, en réalité, demandé au Comité de l'industrie de convoquer les banques sur une base régulière et, savez-vous quoi, cette simple exigence nous a permis de disposer de meilleures données, de mieux comprendre ce qui se passe et de voir appliquer par les banques de meilleures pratiques.

Il ne s'agit pas nécessairement de règles à imposer de façon brutale et rapide.

**M. Dave Van Kesteren:** Je suis d'accord. Je me souviens de cette époque, et j'ai également répondu aux questions de ce sondage.

Cependant, je me souviens aussi de l'époque à laquelle les crédits que nous avons radiés étaient beaucoup plus élevés qu'aujourd'hui. Je crois que nous devons convenir également que les cartes de crédit ont permis d'éliminer une partie du risque subi par les entreprises. Elles ont également rendu les choses beaucoup plus faciles.

Si la majorité du public veut que nous procédions de cette façon, il est bien évident que les gouvernements vont agir, mais je crois que nous devons étudier la question un peu plus en profondeur. Il me semble qu'il y a des choses dont...

Je dirais pour terminer qu'il s'agit de quelque chose comme d'avoir fait goudronner mon entrée en pierres parce que le gamin du voisin lance des pierres dans ma fenêtre. Le vrai problème n'est-il pas que les Canadiens sont dépendants du crédit et que nous avons des dettes énormes de cette nature. C'est pourquoi les sociétés de cartes de crédit doivent se protéger et c'est là pour elles l'une des façons de se protéger.

**Mme Catherine Swift:** Je crois que ce que nous cherchons toutefois est la transparence. L'une des choses qui s'est produite en Australie, parce que ce pays a plafonné les droits d'interchange que les sociétés pouvaient facturer, est que ces dernières ont commencé à offrir des cartes ordinaires. Alors, si vous, comme consommateur voulez des cartes à primes, il y a un coût pour cela. En d'autres termes, ces sociétés facturent en réalité la personne qui devrait payer et qui devrait comprendre ce dont il et question. C'est comme d'imposer une taxe qui serait consacrée à ce que vous voulez dépenser en utilisant cette carte. La situation finit par être tellement confuse que personne ne sait plus qui paie quoi.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, madame Swift.

Je crois que Mme Brisebois veut ajouter quelque chose.

**Mme Diane Brisebois:** Oui, j'aimerais ajouter à la question.

Je suis un peu préoccupée que nous parlions ici de transparence, en croyant que cela va résoudre tous les problèmes. Alors que nos banques sont en vérité des banques canadiennes à charte, Visa et MasterCard ne sont pas des sociétés canadiennes, et sont en fait devenues des spécialistes pour vous faire croire à la transparence quand, en vérité, il n'y en a pas du tout.

Soyons clairs. Elles détiennent 94 p. 100 du marché. En réalité, elles le contrôlent. Elles comprennent et font la promotion de l'utilisation des cartes de crédit dans les établissements, ce qui fait qu'il est très difficile de ne pas en tenir compte, ou de faire l'hypothèse que vous pouvez inviter Visa et MasterCard à comparaître devant ce comité sur une base régulière pour les amener à bien se comporter.

À la fin de la journée, elles facturent et continueront à facturer, à moins qu'une réglementation soit en place.

• (1655)

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci beaucoup.

Monsieur Thibeault.

**M. Glenn Thibeault:** Je vais revenir immédiatement là où je m'étais arrêté auparavant. J'avais une question à poser précisément aux deux personnes membres de l'association des restaurateurs.

Vous avez beaucoup parlé des entreprises de la rue principale, des petites entreprises locales de nos collectivités. À votre avis, quel type de répercussions les droits d'interchange des cartes de crédit, qui ne sont soumis à aucune contrainte et à aucune réglementation, ont-ils sur les restaurants, parce que je sais fort bien que les marges dans ce domaine sont très faibles, à cause de la hausse des prix et du fait que les restaurants n'ont d'autres choix que de modifier leurs prix. Pouvez-vous me donner un peu plus de détails à ce sujet?

**Mme Brenda O'Reilly:** Cela aura des effets très marqués sur le secteur de la restauration parce que nos marges sont si faibles, en particulier à Terre-Neuve. Le taux que j'accuite sur les cartes Visa et MasterCard utilisées est plus élevé que la marge bénéficiaire moyenne à Terre-Neuve.

J'ai apporté tous mes documents. J'ai mon entente de commerçant, mes relevés, tout. Ils appliquent à ma petite entreprise personnelle 15 taux différents. Il n'y en a pas un seul que j'ai négocié. Il est donc difficile pour les restaurants de suivre ce qui se passe même si, en ce qui me concerne, je suis impliquée et je tiens à savoir ce qu'il en est. Mais la plupart des entrepreneurs travaillent dans leurs restaurants, et ils ne disposent pas du temps nécessaire pour élucider tout cela dans leurs bureaux. Ils sont avec leurs clients ou ils essaient de faire prospérer leurs entreprises. Ils passent beaucoup de temps à faire des représentations à notre assemblée législative et pas nécessairement à appuyer ses membres; cela leur tombe dessus et ils n'ont pas le temps de réagir avant qu'il soit trop tard, et de se retrouver sans entreprise.

Ce sont de vrais emplois dans toutes le régions du pays. Nous sommes dans toutes les collectivités du Canada. Nous sommes à la base de la plupart des petites villes et nous sommes des employeurs importants, et cela a des répercussions dramatiques sur notre secteur.

**M. Glenn Thibeault:** Je vais essayer d'arriver ici à un chiffre. Donc, si l'une de ces activités vous rapporte un dollar, et que vous devez en réalité payer 60 ¢ sur ce dollar, au bout du compte, cela détermine dans une certaine mesure si vous pouvez ou non agrandir votre entreprise et embaucher plus de personnes.

**Mme Brenda O'Reilly:** Tout à fait. Tout finit par se compter en dollars, en cents, en travail, parce qu'il y a deux choses que nous pouvons contrôler dans notre secteur: le coût des produits que nous vendons et nos coûts de main-d'oeuvre, en règle générale. Les coûts de main-d'oeuvre sont de plus en plus difficiles à gérer tous les jours, avec la hausse du salaire minimum et la pénurie de main-d'oeuvre, et tout le reste. Vous avez ensuite le coût des marchandises que vous vendez et le prix de l'essence, des services publics qui ne cessent de grimper. Vous ne pouvez tout simplement pas suivre le rythme. Il y a 10 ans, quand j'ai adhéré à cette association, la marge bénéficiaire au Canada, dans notre secteur, était de 10 p. 100. Aujourd'hui, elle est de 3,2 p. 100.

**M. Glenn Thibeault:** En gardant cela à l'esprit, qu'est-ce qui vous paraîtrait un droit d'interchange juste? Comment nous voyez-vous fixer ce droit d'interchange?

La question s'adresse à tout le monde, mais je vais vous laisser répondre la première.



**Mme Brenda O'Reilly:** Pour notre chiffre d'affaires, je penserais qu'un droit d'interchange d'environ 1,5 p.100 serait juste. Cela ne leur pose pas de problème. Nous nous occupons du traitement et nous nous occupons de toute la paperasserie. Il s'agit uniquement de transfert d'argent. Personne ne touche à l'argent.

En se fiant à notre chiffre d'affaires, la valeur de notre industrie est d'environ 454 milliards de dollars au Canada. Dans mon seul restaurant, le pourcentage de ventes par carte de crédit est de 71 p. 100. Je suis assez convaincue que dans beaucoup de restaurants, en particulier dans ceux haut de gamme, ce pourcentage approche plutôt 95 ou 98 p. 100. Pour les traiteurs, il est en vérité de 100 p. 100. Nous sommes donc leurs plus importants clients.

**M. Glenn Thibeault:** Je vais présenter ici la même suggestion ou question.

[Français]

**M. Pierre-Alexandre Blouin:** Il m'est difficile de répondre parce que je ne connais pas les coûts du système. Présentement, les coûts sont très bien ficelés. Les compagnies de carte de crédit, les émetteurs de cartes et toutes les entreprises qui nous facturent des frais... On a des coûts finaux. On nous facture un taux ou un montant qu'on doit payer sur une facture en nous donnant très peu d'explications.

Vous me demandez quelle est leur marge de profit. Je suis incapable de vous le dire. Il est normal que ces compagnies fassent des profits, mais nous voulons en faire aussi. L'exemple qu'on a cité plus tôt est assez clair. Si notre taux de paiement sur une carte de crédit est plus élevé que notre marge de profit sur un produit, aussi bien fermer la porte. Je ne comprends pas qu'on puisse laisser aller ça.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, monsieur Blouin.

Monsieur Wilkes.

[Traduction]

**M. David Wilkes:** Monsieur le président, je vais répondre très directement à la question de M. Thibeault. Nous proposons ici de nous inspirer du modèle australien. Nous avons indiqué que les frais d'interchange devraient être composés des coûts de transaction et d'une part de rendement équitable. Je crois qu'il faut comprendre ce qui entre dans ces coûts de transaction afin de savoir vraiment ce qui correspond à des frais équitables.

Il ne s'agit pas d'une multiplicité de coûts ni d'une gamme de frais. Nous ne sommes pas venus ici pour définir ce que ces frais devraient être. Nous ne sommes pas ici pour négocier un coût. Tout ce que nous disons c'est que nous avons besoin d'un nouveau système, un système fondé sur les coûts réels auxquels vient s'ajouter un rendement équitable, comme cela se fait ailleurs.

• (1700)

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, monsieur Wilkes.

Monsieur Dechert.

**M. Bob Dechert (Mississauga—Erindale, PCC):** Merci, monsieur le président.

Mesdames et messieurs, je vous remercie pour les exposés que vous avez présentés cet après-midi. Je sais que par le passé, le succès de notre économie s'est appuyé en grande partie sur un secteur de détail dynamique et sur une économie reposant sur la consommation. Compte tenu des circonstances économiques que nous traversons, j'ai bien conscience que nous ne souhaitons rien faire pour

décourager la volonté des consommateurs de dépenser et de faire tourner notre économie.

Étant donné que je représente une région comme Mississauga, je connais l'importance qu'ont les petites entreprises pour l'ensemble des Canadiens, y compris les Néo-Canadiens qui ouvrent souvent des petits commerces de détail lorsqu'ils s'installent dans notre pays. Pouvez-vous me dire si vos membres ne peuvent, en vertu des contrats qu'ils ont signés avec les sociétés de carte de crédit, divulguer les frais qu'ils doivent payer à ces sociétés? Pouvez-vous me donner des détails à ce sujet?

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Allez-y, madame Brisebois.

**Mme Diane Brisebois:** En effet. Lorsqu'un détaillant signe un contrat avec un acquéreur pour accepter les cartes Visa ou MasterCard, le contrat lui-même est très précis. Le détaillant ne peut indiquer au consommateur ce qu'il doit payer pour pouvoir accepter une carte de crédit. Le détaillant ne peut encourager le consommateur à changer de carte, ni l'orienter vers un autre produit.

Tout ce que peut faire le commerçant — c'est une possibilité que j'ai mentionnée plus tôt et qui est assez nouvelle, comme l'a précisé Catherine — c'est d'offrir un rabais aux clients qui payent comptant. Une fois que le commerçant a signé un contrat avec une société de carte de crédit, il doit accepter toutes les cartes de cette marque qui lui sont présentées.

**M. Bob Dechert:** Le commerçant peut-il signaler à ses clients que le prix au comptant est différent du prix consenti aux détenteurs de cartes de crédit?

Le commerçant n'a pas le droit de le faire, mais il peut, à la demande du client, consentir un rabais. Vous avez mentionné également que la carte de débit était un bon mécanisme de paiement pour vos détaillants. Si c'est le cas, pourquoi n'êtes-vous pas ouverts à une plus grande concurrence entre les émetteurs de cartes de débit? Il me semble que ce serait une bonne chose que les consommateurs soient plus nombreux à pouvoir utiliser une carte de débit.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Madame Brisebois.

**Mme Diane Brisebois:** Merci pour cette excellente question.

En fait, tous les commerçants vous diront qu'ils ont toujours été favorables à une plus grande concurrence, parce que cela signifie que les choix sont plus nombreux. C'est pour cela qu'il est important, selon moi, de comprendre qu'il n'y a pas de concurrence. Si Visa et MasterCard se lancent dans le marché de la carte de débit, ils tenteront d'attirer les institutions qui accepteront d'émettre leur carte. La meilleure façon d'y parvenir est d'offrir un incitatif plus grand.

On a du mal à comprendre qu'une plus grande concurrence sur le marché de la carte de débit se traduise par une augmentation des frais. Le seul moyen de convaincre une banque de choisir la carte Visa plutôt que Interac, c'est de lui offrir 15 ¢ plutôt que 10. Ce n'est pas de la concurrence. Ou alors, c'est de la concurrence entre les réseaux, mais ce n'est pas de la concurrence véritable. Cela signifie simplement que les frais augmenteront, ce qui aura une incidence énorme sur le commerce de détail au Canada.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci.

Je pense que Mme Swift a un commentaire à faire. Nous passerons ensuite à M. Taylor.

**Mme Catherine Swift:** Merci.

J'aimerais simplement revenir à la première question que vous avez soulevée au sujet des escomptes au comptant.

Il faut mentionner également la pratique qu'il est convenu d'appeler « majoration », qui consiste à ajouter un supplément de 1,5 p. 100 sur la facture du client lorsqu'il utilise sa carte Visa ou autre. Cette pratique n'est pas autorisée actuellement, mais il est intéressant de noter qu'elle existe sur d'autres marchés. Par exemple, elle a été appliquée en Australie — c'est un exemple que l'on cite tout le temps — et il est intéressant de noter que cette pratique n'a pas été retenue, parce que les commerçants ne voulaient pas passer pour les vilains aux yeux des consommateurs. Par conséquent, il faut se méfier de ce mécanisme qui pourrait être présenté comme une mesure d'atténuation étant donné que l'expérience a montré, comme je l'ai dit, que les résultats n'ont pas été très positifs.

Quant à la concurrence, il est important, à mon avis, de définir collectivement les conditions du débit au Canada. Quel est le meilleur modèle pour nous? Naturellement, la concurrence joue un rôle positif, mais il faut tenir compte de ce qui s'est produit dans le cas de Visa et MasterCard dans les autres pays. Aux États-Unis, la situation était très différente. Ils n'ont jamais eu un système national de carte de débit comme le nôtre. Par conséquent, Visa peut se présenter sur le marché américain et offrir un système national, alors que ce n'est pas le cas au Canada.

Nous devons faire nos recherches et déterminer ce qui convient le mieux au Canada. Bien entendu, on pourrait y aller sans se poser de question, mais il est impossible d'appliquer le prix *ad valorem*. Certaines conditions doivent s'appliquer.

• (1705)

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, madame Swift. Monsieur Taylor.

**M. Justin Taylor:** Je voulais présenter un commentaire sur la notion de concurrence. Actuellement, les consommateurs choisissent la méthode de paiement qui leur offre le plus d'avantages. Nous disposons aujourd'hui d'un système Interac très peu coûteux et sans fioritures. Si Visa et MasterCard proposent un nouveau système offrant des points Aéroplan et toutes sortes d'autres avantages chaque fois que l'on utilise leur carte de débit il sera très difficile pour le système peu coûteux existant de se maintenir face à ce nouveau système proposant toutes sortes d'avantages dont les commerçants feront les frais.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, monsieur Taylor.

Monsieur Dechert, une dernière question.

**M. Bob Dechert:** Je suppose que les sociétés émettrices de cartes de crédit avanceront que ces avantages supplémentaires vont inciter les acheteurs à consommer plus. Pensez-vous que ce sera le cas?

[Français]

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Madame Chayer.

**Mme Danielle Chayer:** Dans les faits, je ne crois pas que quelqu'un va louer une suite dans un hôtel et payer 300 \$ de plus la nuit pour avoir des points bonis. Chacun respecte son budget. On n'achètera pas davantage pour avoir des points. De plus, le consommateur ne sait pas que c'est le marchand qui paie les cadeaux qu'on lui donne. Il pense que c'est la compagnie qui lui fait des cadeaux. Lorsqu'on demande à nos amis s'ils savent, quand ils utilisent une carte de crédit en particulier, que c'est le marchand qui paie, personne ne le sait. Ça fait aussi partie de la transparence.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, madame Chayer.

Madame Coady.

[Traduction]

**Mme Siobhan Coady (St. John's-Sud—Mount Pearl, Lib.):** Merci beaucoup.

Tout d'abord, permettez-moi de vous remercier tous d'être venus témoigner aujourd'hui. Je l'apprécie beaucoup, car je sais que vous auriez pu utiliser à autre chose le temps et l'attention que vous nous consacrez aujourd'hui. Merci beaucoup à Mme O'Reilly qui est venue de St. John's, Terre-Neuve, pour nous rencontrer aujourd'hui. Merci. Je sais que le temps et l'attention que vous nous accordez sont importants et merci aussi à vous tous pour vos notes d'information.

Je tiens à vous féliciter également d'avoir réuni un si grand nombre de représentants de l'industrie pour parler de cette question très importante. Cela nous permet de prendre conscience de l'importance de cette question qui a déclenché de nombreux signaux d'alarme. On sait que la question est sérieuse lorsque les associations du secteur se mobilisent pour réunir un groupe aussi diversifié.

J'ai beaucoup de questions à poser et je vais essayer de les présenter de manière rationnelle, même si parfois la logique n'apparaîtra qu'à la fin.

Tout d'abord, selon mes notes, les frais d'interchange sont plus élevés au Canada. Ne parlons pas de l'Australie, car nous savons pourquoi ils sont inférieurs en Australie. Dois-je comprendre que ces frais sont plus élevés qu'aux États-Unis? Quelqu'un peut-il me dire pourquoi il en est ainsi?

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Madame Brisebois, allez-vous...

**Mme Diane Brisebois:** En fait, personne ne sait exactement pourquoi. Par contre, cela montre clairement qu'il n'y a aucun lien entre le service fourni et les frais facturés au commerçant.

**Mme Siobhan Coady:** Le tableau est intéressant et, en le lisant, j'ai constaté en effet que les coûts étaient moindres aux États-Unis qu'au Canada.

Une autre question rapide sur les frais d'interchange concernant la TVH. Est-ce normal que vos frais d'interchange s'appliquent également à la TVH?

**Un témoin:** Oui.

**Mme Siobhan Coady:** Très bien. Voilà deux questions qui me paraissaient intéressantes.

C'est une entente entre des entreprises. Je pense que nous avons tous besoin d'éclaircissements sur de telles ententes de société à société, c'est pourquoi je vais vous poser quelques questions à ce sujet.

Je vais prendre l'exemple de Visa parce que je sais que cette société impose de nouveaux taux d'interchange à plusieurs niveaux. Je crois que Visa a changé ses taux d'interchange il y a environ un an. Est-ce que la société vous a avertis qu'elle allait utiliser un taux d'interchange à plusieurs niveaux et vous a-t-elle fourni les raisons de ce changement?

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Monsieur Taylor.

**M. Justin Taylor:** Elle avait avisé l'association qu'elle allait modifier les niveaux. Par contre, on ne nous avait pas précisé combien de titulaires de cartes allaient adopter ces cartes plus coûteuses. Nous savions donc que Visa allait envisager de modifier le barème, mais comme l'a dit Mme Brisebois, on était loin de penser, au départ, lorsque nous nous sommes penchés sur la question, que ces changements seraient aussi énormes.

• (1710)

**Mme Siobhan Coady:** Il n'y a donc eu aucun signal d'alarme. Vous avez pris connaissance des différents niveaux, un taux différent pour les stations-services, d'autres taux pour différents commerces et vous n'avez reçu aucun autre véritable signal avant la grande tempête, lorsque les consommateurs ont commencé à s'intéresser à la nouvelle carte Infinite, plus coûteuse...

Je pense que Mme O'Reilly veut intervenir.

**Mme Brenda O'Reilly:** Tout a commencé en avril dernier et les choses n'ont fait qu'empirer depuis. Je me ferais un plaisir de vous fournir mes états de compte de l'an dernier pour que vous puissiez constater la progression. Vous pourrez constater que tout récemment — j'ai l'état du mois dernier devant moi — une des cartes avec lesquelles je travaille m'a coûté 3,66 p. 100. Les frais sont donc passés de 1,64 plus 30, 20 ou 50 ¢, selon la carte, à 1,64 plus 2,02.

Les frais ne cessent d'augmenter, sans qu'on ne nous explique exactement ce qui se passe. On nous dit « Voici votre taux de base et en voici un autre » — on ne nous dit pas que le deuxième taux s'ajoute au premier, ce que beaucoup de gens ignorent probablement. Ils pensent que la carte est assez peu onéreuse, étant donné qu'ils ne savent pas que les nouveaux frais s'ajoutent au taux de base qui a déjà été négocié.

Je me ferai un plaisir de fournir au comité la convention que j'ai signée avec la société émettrice de carte de crédit, afin que vous puissiez prendre connaissance de tous les détails.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, madame O'Reilly.

Mme Brisebois et ensuite Mme Swift.

**Mme Diane Brisebois:** Merci.

En fait, j'aimerais faire écho au commentaire que Catherine a présenté en réponse à l'excellente question de Mme Coady.

Le problème, c'est que les commerçants doivent absorber ces frais d'interchange que Visa et MasterCard viennent de publier, mais également des droits d'évaluation. Ils doivent assumer les frais de carte étrangère ainsi que certains frais de traitement et d'acquisition. Nous espérons vraiment — et c'est ici que je rejoins le commentaire de Catherine — que votre comité invitera les différents intervenants de la chaîne d'approvisionnement à témoigner devant lui. Beaucoup de sociétés de traitement profitent également des petits commerçants en leur imposant d'autres frais qui peuvent s'accumuler jusqu'à représenter des frais d'interchange de 3,35 p. 100. Il s'agit moins de frais d'interchange que d'un taux d'escompte des commerçants.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, madame Brisebois.

Madame Swift.

**Mme Catherine Swift:** Nous n'avons pas encore parlé des nouveaux types de transactions — les transactions admissibles et les transactions non admissibles — qui sont assorties de frais différents. Une transaction admissible se définit comme une opération dans laquelle le client est présent, qu'il a sa carte en main, qu'il la passe dans le lecteur, etc. On nous a parlé également de transactions semi-admissibles. Quoi qu'il en soit, voilà d'autres détails qui peuvent prêter à confusion.

À titre d'exemple, l'utilisation d'une carte d'entreprise est obligatoirement considérée comme une transaction non admissible. Une transaction sur Internet... Nous avons dit un peu plus tôt qu'il n'est pas possible, d'utiliser d'argent liquide sur Internet. Nous savons

que pour les achats sur Internet, il faut absolument utiliser une carte. Bien entendu, une transaction sur Internet ou même par téléphone est considérée comme une transaction non admissible. Cela peut se comprendre, étant donné que la probabilité de fraude est plus grande. En effet, le client n'est pas debout devant vous, la carte à la main.

Je voulais simplement mentionner que nous n'avions pas parlé des différents types de transactions qui se multiplient également.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, madame Swift.

Nous allons maintenant donner la parole à M. Rajotte qui a quelques questions à poser aux témoins.

**M. James Rajotte (Edmonton—Leduc, PCC):** Merci à vous tous d'être venus aujourd'hui.

Je tente de comprendre ce modèle. Cela me rappelle le périple que nous avons accompli, Dan McTeague et moi-même, dans l'étude des prix du pétrole et de la Loi sur la concurrence.

Ici, c'est trois pour trois, Dan.

Nous avons un modèle et les attachés de recherche ont fait un travail très utile afin de définir les liens entre le commerçant, le service de traitement des paiements ou la société de carte de crédit, l'émetteur de la carte et le détenteur de la carte.

Je pense que la question suivante de Mme Coady devait porter sur la différence entre les taux d'escompte des commerçants et le taux d'interchange. Quelqu'un pourrait-il nous éclairer à ce sujet? Le taux d'interchange représente quelle proportion du taux d'escompte du marchand? Voilà, je pense, ce qu'elle voulait demander.

Madame Brisebois, voulez-vous répondre à cette question?

**Mme Diane Brisebois:** Merci.

Le taux d'interchange représente beaucoup plus que les deux tiers du taux d'escompte des commerçants. Le montant le plus élevé est généralement le taux d'interchange ou ce que j'appellerais les taux Visa ou MasterCard, qui comprennent le taux d'interchange, les frais d'évaluation et tous les autres frais qui nous sont facturés et que nous ne pouvons pas négocier. Le reste, qui représente moins d'un tiers, correspond aux frais que la société de traitement négocie avec le marchand.

**M. James Rajotte:** Ces frais sont négociés directement entre la société de traitement et le commerçant.

**Mme Diane Brisebois:** La seule chose qui soit négociable par le commerçant est le montant des frais de traitement, mais absolument pas les frais facturés par Visa et MasterCard.

**M. James Rajotte:** Le taux d'interchange, comme vous l'avez mentionné, est différent selon les différentes « corbeilles » définies par Visa et MasterCard et ces corbeilles ne sont pas négociables. Est-ce exact?

**Mme Diane Brisebois:** C'est exact.

• (1715)

**M. James Rajotte:** Au sujet de l'impact réel du taux d'interchange ou du taux d'escompte du marchand, nous avons ici un tableau montrant les frais d'interchange de Visa qui affiche sur son site Web des taux variant de 1,21 à 2 p. 100.

À la page 14, madame Brisebois, on trouve des exemples de frais facturés au commerçant. Les frais pour transactions électroniques et transactions ordinaires. Pour les transactions électroniques, pour les transactions concernant des cartes de crédit à prime, effectuées en personne, comme lorsque je sors ma carte pour la passer dans la machine, le taux est de 2,12 p. 100, alors que dans le cas des transactions ordinaires, qui sont, je crois, les transactions par téléphone ou en ligne, le taux est de 2,25 p. 100. Pouvez-vous nous dire d'où proviennent ces chiffres?

**Mme Diane Brisebois:** En fait ils ont été fournis par une de mes collègues. Comme ce sont ses chiffres, je vais laisser Mme Chayer répondre, si vous n'y voyez pas d'inconvénient.

[Français]

**Mme Danielle Chayer:** Cette grille de taux de MasterCard correspond presque parfaitement à celle qui est en vigueur pour Visa actuellement. C'est vraiment très, très près de la réalité.

Une transaction électronique a lieu en présence du client, tandis qu'une transaction standard se fait par téléphone ou par Internet, et ensuite, suivant le type de carte — grand public, d'entreprise, à prime ou mondiale... Cette grille de Visa est sortie il y a un an et celle de MasterCard, il y a moins de six mois. On nous a avisés deux mois à l'avance de cette nouvelle grille de taux. Ce sont eux qui déterminent les types de cartes et les frais de transaction.

Est-ce que cela répond à votre question, monsieur Rajotte?

[Traduction]

**M. James Rajotte:** Très bien. Merci pour ces précisions.

Madame Brisebois, vous avez mentionné les droits d'évaluation, les frais liés aux cartes étrangères. Est-ce qu'il existe d'autres frais dont le comité devrait connaître l'existence dans le cadre de la présente étude?

**Mme Diane Brisebois:** Je suis certaine qu'il y en a d'autres, monsieur Rajotte. Le problème, c'est que nous ne connaissons pas exactement le détail de cet ensemble global de frais. Je pense que le mieux serait de vous soumettre des états de transactions.

Nous avons demandé aux services de traitement de nous donner le détail des frais, afin que nous puissions savoir comment se répartissent les frais qui nous sont facturés. C'est assez difficile.

**M. James Rajotte:** De faire la distinction entre les différents types de frais dans les états de compte.

Sans vouloir parler pour les témoins à venir, j'ai l'impression qu'ils nous diront que les frais facturés pour les cartes à prime sont plus élevés et cela, pour plusieurs raisons, sans doute. Deux de ces raisons sont les plus grands avantages pour les consommateurs qui collectionnent des points ou d'autres récompenses, la deuxième étant l'avantage que de telles cartes représentent sur le plan de la sécurité. Elles contiennent en effet des dispositifs de sécurité accrue, ce qui représente un avantage pour les commerçants; ils savent que la transaction est plus sûre.

Est-ce que Mme Brisebois ou quelqu'un d'autre voudrait répondre à cela?

**Mme Diane Brisebois:** Je vais parler de la sécurité. Ce concept est trompeur, étant donné que toutes les cartes possèdent leurs dispositifs de sécurité, quel que soit leur type, que ce soit une carte ordinaire ou une carte à prime. Étant donné que les cartes à puces se multiplient, toutes les cartes, de crédit ou de débit, seront désormais dotées de ce dispositif de sécurité. Par conséquent, il n'y a pas de raison que les frais soient plus élevés puisque la puce contribue à diminuer la fraude, comme on a pu le constater au Royaume-Uni, ce

qui contribue à réduire les coûts du système. Par conséquent, toutes les cartes possèdent leur dispositifs de sécurité, pas seulement les cartes à prime.

**M. James Rajotte:** Il ne me reste plus de temps, mais vous pourrez peut-être répondre à ma question, monsieur Taylor et madame Chayer, si vous voulez ajouter quelque chose brièvement...

**M. Justin Taylor:** La carte à puce va provoquer un autre phénomène intéressant, soit un déplacement de la responsabilité. En effet, alors que les services de traitement et les compagnies de carte de crédit assumaient la responsabilité dans différents types d'opérations frauduleuses, la puce va déplacer cette responsabilité sur le commerçant. On assiste donc à une augmentation des coûts et une diminution des responsabilités, du fait que la puce rend la carte plus sûre et aussi parce que les sociétés de carte de crédit déplacent sur le commerçant la responsabilité des pertes pour le système. C'est très inquiétant pour nous.

[Français]

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci.

Monsieur Carrier, allez-vous partager votre temps avec M. Bouchard?

**M. Robert Carrier (Alfred-Pellan, BQ):** Est-ce qu'il va y avoir un autre tour?

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Il y aura peut-être un autre tour pour le Bloc québécois, mais je n'en suis pas certain.

**M. Robert Carrier:** D'accord. Je vais essayer de faire vite. Merci, monsieur le coprésident.

Bonjour, messieurs, mesdames.

À vous entendre, je pense qu'on avait bien raison de demander que des séances particulières de notre comité soient consacrées à l'étude de cette problématique. Contrairement à mon collègue d'en face, M. Bernier, je crois que si vous êtes ici, c'est parce que vous avez besoin d'une réglementation. Autrement, on n'en parlerait pas, et tout le monde serait heureux.

À un moment donné, je pense qu'il faut mettre de l'ordre. Je trouve inadmissible que vous soyez à la merci de tierces personnes qui déterminent le taux qu'ils chargent, en plus d'offrir des éléments promotionnels, pour faire davantage de profits eux-mêmes. Si on veut conserver nos petits commerçants, qui sont si efficaces, je pense qu'il faut que le gouvernement prenne ses responsabilités.

Les gens du Conseil canadien du commerce de détail nous présentent un document dans lequel ils nous réfèrent au modèle australien. Je le vois comme une référence. Par contre, je me pose des questions. Le taux d'interchange plafonné à 0,5 p. 100 me semble très faible par rapport à ce qu'on connaît déjà comme taux, qui était déjà prévisible. Plus tôt, Mme O'Reilly mentionnait qu'un taux de 1,5 p. 100 serait peut-être acceptable. Mais je pense que dans vos recommandations, vous nous demandez justement d'en faire l'analyse et de déterminer un taux. Si je comprends bien, votre objectif est d'établir un taux fixe basé sur les coûts réels après analyse. Est-ce bien cela?

• (1720)

**M. Pierre-Alexandre Blouin:** J'aimerais faire un petit commentaire. Il est possible que pour certains joueurs, un taux de 1,5 p. 100 soit intéressant. Dans notre cas, il y a certains marchands qui ont des taux de 1,39 p. 100 au total, donc en additionnant le taux d'interchange inscrit et les autres frais.

Je pense qu'il faut faire une analyse approfondie. C'est ce qui a été très bien expliqué par mon collègue du CCDA. Je crois que l'analyse des coûts va nous donner une meilleure idée de notre situation, qu'on ne connaît pas vraiment présentement.

[Traduction]

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Madame O'Reilly, aimeriez-vous ajouter un commentaire?

**Mme Brenda O'Reilly:** J'aimerais simplement préciser ce que j'ai dit un peu plus tôt. Selon mon modèle de fonctionnement, 1,5 p. 100 serait positif, puisque je paye 2,21 p. 100 actuellement. Mais je reconnais qu'il faudrait déterminer les coûts. Bien sûr, ces sociétés offrent un service et il est normal qu'elles soient rémunérées pour ce service, mais on a l'impression qu'elles essaient de grignoter partout et qu'elles sont de plus en plus gourmandes.

[Français]

**M. Robert Carrier:** Merci.

Je laisserai poursuivre mon collègue.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Monsieur Bouchard.

**M. Robert Bouchard (Chicoutimi—Le Fjord, BQ):** Merci, monsieur le président.

Merci également d'être présents ici cet après-midi.

Sauf erreur, vous nous présentez une problématique qui touche beaucoup de commerces et qui concerne aussi les consommateurs.

Comme mon collègue, je suis ouvert à une réglementation gouvernementale. Je comprends que cette réglementation pourrait être quantitative. De fait, il y aurait un coût de transaction, un taux d'interchange et une forme de réglementation quant à l'augmentation, ce qui apporterait une transparence.

Est-ce que je me trompe ou souhaiteriez-vous plutôt un cadre général? Lorsque l'on a à élaborer une réglementation, une loi doit être votée, et cette loi a ou de la « quantité », si je puis m'exprimer ainsi, ou un cadre général.

Sur l'un ou l'autre des cas, j'aimerais vous entendre. Que devrait comprendre cette législation?

**M. Gaston Lafleur:** Merci de la question, monsieur Bouchard.

Monsieur le président, l'important ici est l'objectif à atteindre, et ça consiste à s'assurer d'avoir un cadre, que ce soit par voie réglementaire ou législative ou encore par le truchement d'une agence déterminée qui surveillerait l'exercice et l'établissement des coûts.

On parle de réglementer. Or, on souhaite s'assurer qu'un organisme quelconque établira les coûts admissibles qui détermineront effectivement ce que l'on appelle les taux d'interchange.

En ce sens, je vous réfère à la page 15 de notre mémoire, où nous mettons en avant une proposition qui est effectivement appliquée en Australie. Elle concerne la détermination des coûts admissibles dans l'élaboration du processus. À la page 15 du mémoire que vous avez reçu de la Coalition québécoise, on vous cite la description de l'article 13. C'est l'article qui parle en fait des coûts des émetteurs de carte de crédit, principalement les coûts liés aux processus de transaction, les coûts liés à l'ensemble des aspects relatifs à la fraude et à sa gestion, les coûts principalement liés aux autorisations de transaction de carte de crédit et, finalement, les coûts encourus pour financer la période sans intérêt, entre le moment de la transaction et le moment du paiement par le consommateur.

Cet élément, nous apparaît fort acceptable, bien que ce ne soit pas nécessairement la dernière solution. Néanmoins, ce modèle devrait être utilisé pour alimenter votre réflexion.

• (1725)

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, monsieur Bouchard.

Merci, monsieur Lafleur.

Monsieur Garneau.

[Traduction]

**M. Marc Garneau (Westmount—Ville-Marie, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Merci à tous d'être venus cet après-midi. C'est un sujet très important aujourd'hui. Vendredi dernier, le président Obama a parlé des cartes de crédit dans son allocution à la radio. Il a déclaré:

Les Américains savent qu'il est de leur devoir de vivre selon leurs moyens et de rembourser leurs dettes. Mais ils ont aussi des droits, le droit de ne pas se voir imposer des augmentations soudaines, des pénalités injustes et des frais cachés, procédés qui sont devenus trop courants dans notre secteur des cartes de crédit.

Vous avez cité un représentant du Mouvement des caisses Desjardins qui a déclaré que les consommateurs finissent toujours par payer tous les coûts liés aux services de paiement. En même temps, vous êtes venus témoigner aujourd'hui parce que cela touche aussi votre industrie, je crois.

J'aimerais comprendre dans quelle proportion cela vous touche et dans quelle proportion c'est le consommateur qui en fait les frais. Je pense que le consommateur n'a pas conscience que les frais lui sont refilés. Au moins un d'entre vous a évoqué la transmission des frais au consommateur. Les différents secteurs du commerce de détail sont peut-être touchés différemment, mais j'aimerais entendre votre point de vue à ce sujet.

**M. David Wilkes:** Merci beaucoup.

Monsieur le président, voici ma réponse. Je ne pense pas que les consommateurs servis par nos membres ont véritablement conscience des différents coûts associés aux diverses méthodes de paiement. Et il est certain qu'ils ignorent l'augmentation des coûts.

À mon sens, ces frais ne peuvent que se répercuter sur le coût des produits. Ces coûts affectent certainement le secteur commerçant, mais, compte tenu des marges bénéficiaires que nous avons dans notre secteur, celui de l'alimentation — et je pense que c'est la même chose dans les restaurants et dans beaucoup d'autres petits commerces — ces frais se répercutent directement sur le coût des produits.

Par conséquent, les consommateurs n'en ont pas conscience, mais cette augmentation des frais va contribuer à la hausse du coût des produits.

**L'hon. Michael Chong:** Je crois que Mme Swift a quelque chose à ajouter.

**Mme Catherine Swift:** Je voudrais préciser que tout dépend du secteur. Les marges bénéficiaires varient selon les secteurs et ces derniers réagiront différemment. Leur environnement concurrentiel sera probablement légèrement différent et, en période de ralentissement économique, aucun commerçant ne veut perdre ses clients. Par conséquent, même si une partie de cette augmentation sera transmise aux consommateurs — certaines études effectuées aux États-Unis ont permis de quantifier cette augmentation, mais aucune étude n'a été faite au Canada, d'ailleurs, il serait peut-être bon d'en faire — il est fort probable que le commerçant absorbera une partie de cette augmentation, tout simplement parce qu'il veut conserver sa clientèle.

Il est difficile d'indiquer un chiffre précis, mais il ne fait aucun doute qu'une partie de cette augmentation sera transmise aux consommateurs et je ne serais absolument pas surprise qu'une bonne partie de ces frais soit absorbée par les commerçants eux-mêmes, parce qu'ils veulent conserver leurs clients.

**M. Marc Garneau:** Merci.

En guise de deuxième question, je vais vous demander si vous avez pris contact avec le gouvernement afin de savoir si l'on pourrait envisager une solution réglementée?

**Mme Diane Brisebois:** C'est exactement ce que nous avons l'impression de faire maintenant, mais je pense que vous voulez savoir si nous avons communiqué directement avec le ministre. Nous avons essayé d'informer le gouvernement, et nous avons eu des rencontres très productives avec divers ministres, ainsi qu'avec différents députés. Cependant, nous avons cru nécessaire d'informer tous les députés, d'autant plus que nous représentons un si grand nombre d'entreprises présentes dans toutes vos circonscriptions. Par conséquent, ce sera notre prochaine étape.

D'après les commentaires que nous avons reçus, nous comprenons qu'il y a un grand pas entre l'examen de la question et le fait de conclure qu'une réglementation est nécessaire, d'autant plus que l'initiative a été prise par des associations de notre secteur.

Par conséquent, nous avons communiqué avec le plus de gens possible, et nous sommes très reconnaissants d'avoir pu venir témoigner aujourd'hui.

•(1730)

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, madame Brisebois.

Nous allons maintenant donner la parole à M. Thibeault.

**M. Glenn Thibeault:** Merci.

Il y a environ un mois, nous avons entendu parler de Conquest, une entreprise en affaires depuis 37 ans, qui a dû licencier de nombreux employés. J'aimerais citer correctement sa déclaration, mais je crois que l'entreprise canadienne a dû fermer ses portes, après 37 ans d'activités, en raison « des demandes irréalistes et déraisonnables des sociétés de carte de crédit ».

Aujourd'hui, Air Canada envisage de se mettre sous la protection de la LCC. Un peu plus tôt, nous avons parlé, au cours de mon premier tour de questions, d'environ 97 p. 100... Nous nous intéressons aux petites et moyennes entreprises de toutes les régions du pays. Si Conquest a dû licencier son personnel, que va-t-il arriver aujourd'hui aux petites entreprises, en cette période de ralentissement économique où les profits s'amenuisent? Je n'ai pas entendu parler de licenciements chez Visa ou MasterCard. Il faudra peut-être que je leur pose la question.

Pouvez-vous me décrire la situation actuelle des petites et moyennes entreprises qui essaient de se tenir à flot et qui voient fondre leurs profits, même si elles diminuent leur marge bénéficiaire pour pouvoir rester en activité? Comment vont-elles pouvoir subsister? Vont-elles licencier du personnel? Arrêter leur expansion? Diminuer leur rémunération?

**Mme Diane Brisebois:** Elles vont avoir recours à toutes les mesures que vous venez de mentionner. Le sondage que nous avons effectué auprès des commerces de petite et moyenne importance, ainsi qu'auprès des membres de notre coalition, ont fourni les mêmes résultats. Comme Catherine l'a mentionné, le seul moyen de rester à flot et de demeurer concurrentiel est d'absorber une partie de ces coûts imprévus. Cela veut dire que nous devons trouver des moyens de réduire les heures de travail, licencier et diminuer la quantité de marchandises que nous présentons dans nos magasins. Il y a toutes sortes de répercussions — toutes négatives, malheureusement.

**M. Glenn Thibeault:** Est-ce que vous voulez ajouter quelque chose?

**Mme Catherine Swift:** Oui, je voudrais ajouter ceci: les recherches que nous faisons depuis des années sur le fléchissement des ventes nous ont montré que les propriétaires d'entreprise — et tous nos membres sont propriétaires de leur entreprise — commencent par réduire leur rémunération. Autrement dit, ils prennent peut-être une deuxième hypothèque sur leur maison familiale ou d'autres mesures analogues, parce que naturellement, leurs finances personnelles sont étroitement liées à celles de leur entreprise.

**M. Glenn Thibeault:** On a dit que les dépassements de crédit par les consommateurs étaient une des raisons de l'augmentation des frais d'interchange et des taux d'intérêt. Nous ne réclamons pas une réglementation qui diminuerait la responsabilité des consommateurs. Nous voulons un système qui soit juste, équitable et transparent. Nous devrions tous savoir à quoi nous nous engageons lorsque nous signons sur la ligne pointillée en bas d'un contrat ou lorsque nous signons une demande de carte de crédit. N'est-ce pas vrai?

**Mme Catherine Swift:** Tout d'abord, les taux d'intérêt sont censés régler le problème des personnes qui dépassent leurs limites de crédit et qui ne peuvent plus payer leurs factures de carte de crédit. Nous savons que ces taux d'intérêt varient et que certains sont très élevés à un moment où le taux d'intérêt préférentiel est vraiment très bas. Je vous demande instamment de convoquer les banques, puisque ce sont elles qui émettent les cartes de crédit.

Un de nos membres nous a raconté récemment que deux de ses filles sont à l'université et qu'elles lui ont demandé d'avoir une carte de crédit. Il a accepté, mais il leur a demandé de choisir une limite de 500 \$ et de rembourser leur carte tous les mois. Elles lui ont obéi, mais quelque temps après, ils s'est rendu compte qu'elles ont toutes les deux une limite de 5 000 \$ sur leur carte de crédit. Il faut que les consommateurs, les détenteurs de carte de crédit assument leur responsabilité, mais la responsabilité va dans les deux sens. Pensez-vous que, dans ce cas-là, la banque a pris ses responsabilités? Je ne le pense pas.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Madame Coady.

**Mme Siobhan Coady:** Je vais revenir à mes questions précédentes, parce qu'il me semble qu'il y a beaucoup de confusion. Visa a changé ses frais d'interchange — appliquant des taux variés, plus élevés pour les cartes à prime, plus élevés pour les restaurants, moins élevés pour d'autres opérations. La société prétend malgré tout qu'elle a maintenu son taux à 1,6 p. 100 en moyenne. Ensuite, il y a le taux d'escompte des commerçants. Avez-vous constaté que ce taux a changé en même temps que le taux de votre carte Visa? A-t-il changé parallèlement à la carte Infinite?

• (1735)

**M. Justin Taylor:** Je ne peux me prononcer qu'à partir de l'entente que nous avons avec notre service de traitement des paiements. Dès que Visa a annoncé le changement du barème des frais, cette hausse nous a été transmise immédiatement. Il ne s'agissait pas simplement d'un changement du coût d'interchange à cette nouvelle grille de frais. Ils ont également ajouté cette année des frais d'évaluation et des frais pour les opérations à l'étranger. Par conséquent, d'autres frais sont venus s'ajouter au taux d'escompte des commerçants.

Je ne sais pas s'il y a quelqu'un chez Visa ou MasterCard qui a suivi un cours de statistique, mais normalement, la « moyenne » doit prendre en compte la moyenne pondérée. La société de carte de crédit peut parler de la moyenne des frais qu'elle facture, mais dès lors qu'elle fournit des cartes plus coûteuses à tous ses détenteurs, le taux moyen n'est plus le même.

**Mme Siobhan Coady:** Merci d'avoir apporté ces éclaircissements.

J'aimerais poser quelques questions au sujet du consommateur. Je suppose que vos entreprises absorbent ces coûts. Vous ne les transmettez pas aux consommateurs qui, par conséquent, n'ont pas encore connaissance de ces augmentations. Les consommateurs ont reçu ces nouvelles cartes à prime. J'en ai moi-même reçu une par la poste. Je l'ai rangée dans mon porte-monnaie et je l'ai utilisée, sans savoir qu'elle était assortie de frais supplémentaires. Est-ce que c'est exact, dans l'ensemble?

**Mme Catherine Swift:** Plus ou moins. Chaque secteur va répondre en proposant ses propres modalités concurrentielles qui, naturellement, vont varier d'un secteur à l'autre. Si l'économie était plus dynamique actuellement, une plus grande partie de ces coûts serait sans doute transmise aux consommateurs, tout simplement parce que le marché serait en mesure de les absorber. Cependant, dans la situation actuelle où les commerçants redoublent d'efforts pour garder leur clientèle et maintenir leur commerce à flot, les commerçants absorbent probablement une plus grande proportion de ces frais.

Le problème, toutefois, c'est que les consommateurs sont dans l'ignorance. Ils ne sont pas informés. Ils reçoivent simplement une carte. Ils ignorent qu'il s'agit d'un type différent de carte. Qui prend la peine de lire les petits caractères qui contiennent toutes les informations utiles?

**Mme Siobhan Coady:** Merci. Je tenais à ce que cela soit précisé pour le compte rendu.

J'aimerais maintenant passer aux cartes de débit. Interac a demandé de passer d'un statut d'entreprise à but non lucratif à celui d'entité à but lucratif. Une des raisons de ce changement, c'est que Visa et MasterCard se lancent dans le secteur de la carte de débit et qu'Interac doit être sur ses gardes. Cette entreprise a besoin de changer ses principes de gouvernance — je pense que nous pouvons tous comprendre cela — et a besoin de liquidités pour les activités de R-D.

J'aimerais maintenant parler des frais d'accès. Interac impose des frais d'accès, minimes, pour les opérations de débit, par opposition aux frais d'interchange. J'aimerais parler un peu de l'ACP, parce que le système de débit est réglementé par l'Association canadienne des paiements. Si j'ai bien compris, le système de règlement des paiements de Visa et MasterCard ne relève pas de l'Association canadienne des paiements.

**Mme Diane Brisebois:** Vous avez raison.

**Mme Siobhan Coady:** Merci beaucoup.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Vous avez une question brève? Allez-y, madame Coady.

**Mme Siobhan Coady:** Qu'est-ce qui vous inquiète dans tout cela?

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Allez-y, madame Brisebois, ensuite, nous écouterons M. Laforest.

**Mme Diane Brisebois:** Merci.

Nous avons plusieurs inquiétudes. Premièrement, comme nous l'avons déjà mentionné, le système de débit est un système canadien. Il a accès aux comptes bancaires des consommateurs canadiens. Ce système devrait être réglementé par l'ACP ou un organisme analogue, comme c'est le cas actuellement. En bout de ligne, ces frais devraient être fixes et tenir compte du coût de la transaction auquel viendrait s'ajouter un profit normal.

[Français]

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, madame Brisebois.

Monsieur Laforest.

**M. Jean-Yves Laforest:** Je vais partager le temps qui m'est alloué avec M. Carrier. Je poserai peut-être une seule question.

Depuis qu'on a commencé à se pencher sur le processus de paiement par carte de crédit, on a reçu, à titre de députés, des gens de Visa qui nous ont remis des documents que je ne peux pas déposer parce que je leur demanderai de le faire lorsqu'ils viendront témoigner. Deux situations sont décrites dans ces documents auxquelles je vous demanderais de réagir parce que cela m'interpelle beaucoup. C'est un document qui parle des mythes et des réalités. On dit: « Allégation : Les sociétés de cartes de crédit facturent des frais cachés et les détaillants n'ont pas le choix de payer ». Dans le même document on peut lire: « Faits : Les détaillants et les consommateurs ne paient pas d'interchange; il ne s'agit pas d'une taxe « cachée ». Les détaillants négocient un taux d'escompte du marchand [...] » On poursuit avec une deuxième « Allégation : Les taux d'interchange ne sont pas connus des détaillants » et, en ce qui concerne les faits, on reprend encore une fois: « Les détaillants ne paient pas l'interchange. » Pourtant, un document produit par la Bibliothèque du Parlement dit très clairement que:

[...] l'acquéreur reçoit de l'émetteur de la carte le paiement de l'achat (réduit des frais d'interchange). Il facture ensuite le commerçant d'une somme correspondant au *taux d'escompte du commerçant* [...] Le taux d'escompte du commerçant « peut inclure l'interchange, le coût de traitement des transactions, le service de location de terminal, le service à la clientèle ainsi que la marge de profit de l'acquéreur ou de la société de traitement [...] »

J'ai deux documents qui se contredisent. J'aimerais vous entendre à ce sujet. Je pense que cela vous concerne tous.

• (1740)

**Mme Diane Brisebois:** Vous avez deux documents qui se contredisent, c'est bien cela? Vous me demandez lequel dit vrai.

**M. Jean-Yves Laforest:** Est-ce qu'ils paient l'interchange?

**Mme Diane Brisebois:** Oui, les détaillants paient l'interchange. Les gens de Visa disent que le détaillant ne paie pas l'interchange parce qu'il est déterminé par Visa et Mastercard et, dépendant du processeur que vous utilisez, c'est par le biais de celui-ci qu'on vous facture. À la fin de journée, l'interchange est facturé directement au commerçant, incluant les autres frais que, je pense, les attachés de recherche ont mentionnés.

**M. Jean-Yves Laforest:** Merci.

C'est à vous, monsieur Carrier.

**M. Robert Carrier:** Bonjour de nouveau.

J'avais une question pour la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante. Je ne vois pas dans vos recommandations l'idée d'établir un taux fixe en ce qui concerne l'interchange, tel que proposé par la coalition canadienne. Dans votre première recommandation, vous suggérez de: « Nommer une agence qui soit responsable de contrôler les frais et les activités relatifs aux cartes de crédit et de débit [...] ». Pour moi, c'est comme si on remettait la patate chaude à une agence qui devra s'en acquitter correctement.

Seriez-vous en faveur d'une solution où le taux d'interchange, après étude, pourrait être fixé par une loi qui, au moins, déterminerait un point de référence pour toutes les compagnies de carte de crédit?

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, monsieur Carrier.

[Traduction]

Allez-y, madame Swift, très brièvement.

**Mme Catherine Swift:** Comme nous l'avons dit précédemment, aucun taux d'interchange n'est parfait. Ce que nous souhaiterions, c'est un système de surveillance du processus et un contrôle régulier de ce secteur. Comme nous l'avons déjà mentionné, c'est la banque centrale qui est chargée de cette surveillance en Australie. Au Canada, ce serait la Banque du Canada. Cet organisme ne semble pas s'être proposé pour effectuer cette tâche, mais il y a d'autres institutions qui pourraient le faire. L'ACFC pourrait par exemple assumer ce rôle. La surveillance pourrait être exercée par un comité parlementaire ou par le ministère des Finances.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci beaucoup, madame Swift.

Monsieur Rota.

**M. Anthony Rota:** Merci, monsieur le président.

J'aimerais revenir encore au système de carte de débit. On a beaucoup parlé des cartes de crédit, mais tout a commencé à cause des cartes de débit, en raison des changements envisagés pour Interac.

Vous préconisez notamment de ne pas adopter le système *ad valorem*. Certaines banques affirment qu'elles prennent des risques au moment de la transaction financière et que le système *ad valorem* les protégerait au cours de cette transaction. Je pourrais le comprendre dans le cas des cartes de crédit, car le risque est un peu plus élevé, mais pouvez-vous m'expliquer si quelque chose m'échappe dans le cas des cartes de crédit? Pouvez-vous m'expliquer quel serait le risque présenté par une carte de débit par opposition à une carte de crédit?

**Mme Diane Brisebois:** Le risque est absolument nul. C'est un virement de fonds en temps réel qui permet de puiser dans le compte en banque du consommateur pour payer l'achat qu'il fait. Tous les intervenants qui participent à l'opération sont payés immédiatement. Si le consommateur n'a pas d'argent dans son compte en banque, l'opération est refusée. Dès que l'approbation est obtenue, l'argent est

débité du compte en banque du consommateur pour payer la personne qui bénéficie de l'opération. Par conséquent, il n'y a aucun risque. Ce n'est absolument pas comparable aux opérations financières réalisées à l'aide d'une carte de crédit.

• (1745)

**M. Anthony Rota:** Très bien. Merci.

Mon autre sujet de préoccupation est le suivant: Si les sociétés Visa et MasterCard sont autorisées à oeuvrer dans ce secteur, elles appliqueront un système américain plutôt qu'un système canadien. L'échange des informations se heurte à certains obstacles. En tant que petit commerçant, ces informations ne vous préoccupent pas. Cependant, les compagnies étrangères qui auront accès à ces informations ne convoiteront-elles pas la clientèle des commerçants?

**Mme Catherine Swift:** Avez-vous des inquiétudes sur le plan de la confidentialité ou...?

**M. Anthony Rota:** Exactement.

**Mme Catherine Swift:** Beaucoup de compagnies étrangères sont déjà actives au Canada et, dans la mesure où elles respectent les lois du pays, il me semble qu'il n'y a pas lieu de s'inquiéter.

**M. Anthony Rota:** Ce n'est pas un problème. Très bien.

Je vais partager le temps qu'il me reste avec M. Garneau. Merci.

[Français]

**M. Marc Garneau:** Merci. Ma question s'adresse à Mme Brisebois et à Mme Swift. Vous avez mentionné comme solution, en ce qui concerne les coûts des cartes de crédit, entre autres, qu'on établisse les coûts admissibles qui ont un lien direct avec le coût réel du traitement, plus des marges raisonnables pour les émetteurs de cartes. En ce moment, si j'utilise le chiffre que vous avancez, il en coûte à peu près 1,86 p. 100 au consommateur.

De nos jours, qu'est-ce qui serait une marge raisonnable? Je vous demande votre opinion et celle de Mme Swift, également.

**Mme Diane Brisebois:** J'aimerais bien répondre à votre question en vous donnant un certain chiffre, et c'est la raison pour laquelle nous suggérons le modèle australien. En fait, les autorités ont étudié l'expérience des cinq premières années. Il y a eu une certaine transparence parce que les compagnies de carte de crédit sont obligées d'informer la banque australienne des coûts d'exploitation et des coûts de transaction, et c'est de cette façon que les autorités ont pu arriver à un pourcentage de 0,50 p. 100, soit les *50 basis points*, qui était considéré comme raisonnable. Cependant, on n'a pas les renseignements au Canada au sujet des coûts de transaction et des marges de profit. C'est la raison pour laquelle on suggère qu'une étude étendue soit faite.

[Traduction]

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, madame Brisebois.

Monsieur Thibeault.

**M. Glenn Thibeault:** Merci.

Il y a beaucoup de campagnes de publicité partout, à la télévision, à la radio, dans les journaux. Les sociétés de carte de crédit font la promotion de leurs cartes à prime. La plupart des gens que je connais ont un mouvement de recul lorsqu'ils voient des publicités à la télévision, car ils savent que je vais leur faire un sermon et leur rappeler une fois de plus qui payent les points qui permettent aux consommateurs d'obtenir des primes — et c'est tant mieux.



Il est certain que les sociétés de cartes de crédit poussent à la consommation. Auparavant, les consommateurs n'utilisaient jamais leurs cartes de crédit dans les magasins d'alimentation. Quelles seront les conséquences de cette nouvelle tendance sur les magasins d'alimentation ou les commerces de ce type?

**M. David Wilkes:** Merci pour votre question.

Certaines publicités auxquelles je faisais allusion prennent nos membres pour cibles. Elles visent les magasins d'alimentation, les stations-services et les pharmacies en offrant un certain nombre d'incitatifs. Nous avons constaté une augmentation de l'utilisation de la carte, plus de 10 p. 100. Près de la moitié de ces achats étaient faits avec des cartes à prime. Par conséquent, les répercussions sont réelles. Nous en avons parlé au cours des présents travaux du comité. On assiste à une augmentation des coûts et une incapacité à absorber ces coûts. Les commerces qui ne peuvent pas les absorber parce que leur marge bénéficiaire est trop mince, doivent les transmettre aux consommateurs. Même si le consommateur peut obtenir plus de points, une ristourne de 2 \$ — on pense à la publicité que nous connaissons tous — ce sont tous les consommateurs qui font les frais de ces primes. Il est impossible d'échapper à l'augmentation du coût des produits qu'entraînent ces primes.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, monsieur Wilkes.

Nous allons maintenant donner la parole à M. Blouin.

[Français]

**M. Pierre-Alexandre Blouin:** On peut résumer très simplement l'impact sur les détaillants alimentaires. L'augmentation des coûts de transaction de crédit est de 37,2 p. 100 en deux ans.

• (1750)

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Monsieur Lafleur.

**M. Gaston Lafleur:** Merci, monsieur le président.

J'aimerais compléter la réponse de ma collègue à la question de M. Garneau. C'est une question très importante. Il faudrait déterminer les éléments à utiliser pour établir un profit raisonnable. Votre question est très pertinente et est en lien avec la nécessité d'établir un cadre réglementaire qui viendra justement établir des normes. Ce n'est pas à nous de répondre à cela.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, monsieur Lafleur.

Monsieur Thibeault.

[Traduction]

**M. Glenn Thibeault:** Je vais revenir à ce que je disais au sujet des cartes à prime. J'aimerais savoir ce que vous en pensez. Est-ce que le problème a commencé lorsque les cartes à prime — il en a plus d'une — ont envahi le marché? Les gens sont sollicités de partout, sans qu'ils n'aient rien demandé, pour obtenir ces cartes à prime qu'ils ne peuvent même pas retourner par la suite. Si vous avez une carte Visa classique, par exemple, et que l'on vous envoie la carte Infinite, vous ne pouvez pas revenir à la carte classique, sinon, vous n'avez plus de carte de crédit. Alors, les gens les acceptent. Est-ce à ce moment que le problème a commencé? Est-ce que les frais d'interchange ont augmenté — prenez l'exemple de Tigre Géant — lorsque les cartes à prime ont commencé à se multiplier?

**Mme Catherine Swift:** Il est certain que ce fut un facteur important. Il faut savoir également que Visa et MasterCard sont devenues des sociétés cotées en bourse il y a environ deux ans. Je crois que l'on peut aussi voir dans ce phénomène une volonté d'augmenter leurs recettes. Les frais d'interchange avaient augmenté

bien avant l'introduction des cartes à prime, mais celles-ci n'ont fait que renforcer la tendance.

Je vais vous citer rapidement quelques chiffres. Une étude réalisée aux États-Unis en 2006 indique que seulement 13 p. 100 des frais d'interchange correspondent aux coûts de traitement. Environ la moitié sert à financer les primes. En effet, il faut bien que quelqu'un débourse pour payer ces primes. Voilà la véritable question.

J'aimerais signaler également que le gouvernement utilise un grand nombre de cartes à prime. Combien cela coûte-t-il au gouvernement? J'ai mentionné un peu plus tôt que certaines institutions scolaires n'acceptent plus ces cartes. Les gouvernements s'en servent aussi beaucoup.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, madame Swift.

Nous allons maintenant passer à M. Lake.

**M. Mike Lake (Edmonton—Mill Woods—Beaumont, PCC):** Merci, monsieur le président.

Pour commencer, j'aimerais dire que je me sens vraiment préoccupé par le sujet que nous examinons aujourd'hui. Le manque de concurrence et de transparence me semble vraiment inquiétant. Certaines des préoccupations soulevées me paraissent tout à fait justifiées.

La réglementation est aussi un autre sujet de préoccupation, comme l'a mentionné M. Bernier un peu plus tôt. Il faut être extrêmement prudent lorsqu'il s'agit de réglementation. En effet, les règlements gouvernementaux ont souvent des conséquences imprévues. Lorsqu'on va dans cette direction, le terrain est parfois glissant.

J'ai noté des différences entre les recommandations. Ce qui m'a surtout frappé, c'est que la coalition semble mettre l'accent sur la réglementation des prix alors que la FCEI ne présente pas de recommandation en ce sens. Elle recommande d'autres types de réglementation.

M. Thibeault, dans son premier tour de questions, a qualifié cette réglementation de premier pas, suggérant, bien entendu, qu'il ne faudra pas s'arrêter là et qu'il faudra poursuivre la démarche. Une fois qu'on aura choisi cette option, il faudra peut-être poursuivre dans cette direction.

Madame Brisebois, pourriez-vous nous parler de la position de votre organisation ou de l'ensemble de la coalition en ce qui a trait à la réglementation des prix de l'essence, des prix des produits alimentaires, des prix de la main-d'oeuvre — l'imposition d'un salaire minimum national, etc. Je serais particulièrement intéressé, par exemple, par la réglementation du taux des cartes de crédit pour les achats de détail. Les sociétés de cartes de crédit appliquent les taux d'intérêt les plus élevés. Je serais curieux de connaître votre point de vue quant à la prochaine mesure à prendre en matière de réglementation des prix.

**Mme Diane Brisebois:** Merci pour votre question. Je pense qu'il faut clarifier certaines choses.

Notre coalition ne réclame pas la fixation ni le plafonnement des prix. Ce que nous réclamons, c'est une réglementation pour obtenir une plus grande transparence et une meilleure responsabilisation. Étant donné que les commerçants ne font pas le poids dans le marché des cartes de crédit occupé à 95 p. 100 par Visa et MasterCard, il faudrait mettre en place un système qui garantirait que leur facturation soit proportionnelle aux services fournis. Voilà qui est différent.

Dans le cas des autres marchés, on peut comprendre facilement pourquoi personne ne réclame de réglementation. Le commerce de détail est le meilleur exemple. Si je veux acheter des oeufs biologiques, je peux m'en procurer à des milliers d'endroits différents et je peux faire mon choix en fonction de la qualité du produit et du prix. Si je ne suis pas prête à payer le prix, j'ai le choix d'aller voir ailleurs.

Voilà la grande différence, monsieur Lake. Dans le cas des cartes de crédit, nous avons deux sociétés qui possèdent 94 p. 100 du marché et qui décident des prix. Ce que nous disons, c'est que nous aurons peut-être besoin, étrangement, d'une réglementation et d'un système de surveillance afin de les empêcher de fixer les prix ou les frais, ce qui a pour effet de bloquer la concurrence dans ce secteur.

• (1755)

**M. Mike Lake:** Merci.

Comme je l'ai dit auparavant, je comprends la situation actuelle et j'y suis sensible. Je pense qu'il y a plusieurs façons de régler ce problème. Bien entendu, le gouvernement peut décider de réglementer les prix, comme on l'a proposé, ou il peut décider de modifier les règles dans certains autres domaines de manière à exiger une plus grande concurrence, une plus grande transparence.

Ou alors, les parties concernées peuvent régler la situation elles-mêmes, même si cette option s'est avérée ardue jusqu'à présent. Je suis certain que Visa et MasterCard ont des représentants qui observent nos travaux à la télévision ou peut-être même dans cette salle. Je les avertis qu'ils n'auraient pas avantage à se présenter au comité pour dire qu'il n'y a pas de problème. Je crois qu'aucune des personnes assises à cette table ne peut prétendre qu'il n'y a pas de problème. Nous reconnaissons tous qu'il y a un problème. Je veux que les sociétés de cartes de crédit nous donnent des idées pour résoudre ce problème.

J'aimerais, si je le pouvais, me tourner vers la FCEI, afin de lui donner l'occasion de répondre. Vous n'avez pas parlé de la réglementation des prix. Vous pourriez peut-être nous dire pourquoi vous n'en avez pas parlé et vous expliquer sur les moyens que vous envisagez pour résoudre le problème. Vous avez peut-être envisagé de regarder ailleurs qu'au gouvernement et de vous tourner vers les autres parties intéressées, afin de trouver une solution.

**Mme Catherine Swift:** J'aimerais préciser, aux fins du compte rendu, que nous n'avons pas exclu la réglementation. Nous sommes ici surtout pour réclamer une étude complète. Nous avons toute une série d'études réalisées aux États-Unis. Je ne prétends pas qu'elles soient parfaites, mais au moins elles nous permettent de mieux comprendre ce qui se passe dans des marchés autres qu'au Canada. Je pense qu'il faudrait entreprendre une recherche appropriée, quelle que soit la formule, pour nous aider à mieux comprendre ce qui se passe sur notre marché, comment les prix sont déterminés et quels seraient les éléments à faire intervenir au Canada — par exemple les personnes intéressées par les politiques publiques — pour protéger au mieux les intérêts de notre pays, de nos commerçants, de nos consommateurs et de notre économie.

À notre avis, cela n'a pas encore été fait. Bien entendu, nous avons présenté des recommandations et nous avons préconisé par exemple l'instauration d'un code de déontologie en vertu duquel les sociétés de cartes de crédit seraient tenues de se présenter devant un comité parlementaire afin d'exposer les éléments d'un code de déontologie et de prouver qu'elles l'ont mis en pratique.

Comme je l'ai dit, nous avons présenté des recommandations. Nous préconisons la surveillance du secteur par un organisme qui aurait pour mission de prendre les mesures nécessaires. Le choix de

cet organisme ferait l'objet d'un débat. Voilà pourquoi nous devons d'abord faire cette première démarche afin de déterminer si nous avons besoin d'adopter une réglementation ou si nous pouvons parvenir à notre but grâce à d'autres moyens.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, madame Swift.  
[Français]

Monsieur Vincent, vous serez le dernier membre du comité à poser des questions.

**M. Robert Vincent:** Merci, monsieur le président.

Je reprends la prémisse de M. Lake voulant que la réglementation ait des conséquences inattendues. Mais l'absence de réglementation entraîne aussi des conséquences inattendues. Vous avez dit que d'un mois à l'autre, les frais d'interchange avaient grimpé assez rapidement. Avec une réglementation, on pourrait établir un taux plancher. C'est pour cette raison que vous voulez qu'on mette sur pied une réglementation.

Je reviens sur la question des cartes de débit. Plus tôt, on a dit qu'il n'y avait pas de frais d'interchange avec Interac. Si MasterCard et Visa entrent dans le décor, les conséquences seront plus grandes pour tous, y compris pour les consommateurs. La hausse des frais sera refilée à quelqu'un; j'imagine que ce sera au consommateur.

Quelle législation devrait-on adopter en matière de cartes de débit?

**M. Gaston Lafleur:** Merci, monsieur Vincent, pour votre question.

Il faut reconnaître qu'actuellement, le Canada a certainement le meilleur système de cartes de débit qu'on puisse espérer. Ce système fonctionne très bien et est fondé sur les coûts.

L'arrivée de MasterCard et de Visa dans ce marché va créer une situation qui ne se justifie aucunement. Nous savons ce qui s'est passé aux États-Unis, où on utilise un système très différent, soit un mélange de frais directs et de pourcentage des transactions. Pour nous, il est important de conserver ce qui fonctionne bien et de s'assurer que toutes les entreprises qui souhaitent entrer sur ce marché le fassent dans des conditions similaires. Il faut s'assurer de ne pas entrer dans un système *ad valorem*, qui ne se justifie aucunement, comme c'est le cas aux États-Unis. On devrait au moins permettre l'entrée sur le marché des entreprises Visa et MasterCard sur une base de frais directs.

Si c'était le cas, il est clair qu'une forme de réglementation serait nécessaire. Pour nous, c'est essentiel. Si on se dirige vers la méthode américaine actuelle, je vous assure que les coûts vont augmenter de façon injustifiée. Malgré qu'on soit conscients qu'Interac devra concurrencer ces entreprises d'une façon ou d'une autre, il reste qu'on va devoir réglementer le cadre à l'intérieur duquel cette concurrence s'exercera. Sinon, honnêtement, notre système va écopper.

• (1800)

**M. Robert Vincent:** J'ai aimé la réponse de Mme Brisebois. Elle a dit que si Interac devenait une entité à but lucratif, Visa et MasterCard seraient intéressées à s'en porter acquéreurs. Le système en place au Canada fonctionne bien. Si Interac demande la création d'une entité à but lucratif, on peut penser que les deux autres sociétés mettront la main sur Interac en se disant que tous les points de distribution sont en place, qu'elles n'ont qu'à acheter l'entreprise et à continuer de la même façon.

Est-ce un scénario plausible?

**M. Gaston Lafleur:** Merci pour votre question. Honnêtement, je n'ai pas de boule de cristal et je n'oserais pas vous donner une réponse erronée. C'est une possibilité. Pour nous, il est important de s'assurer que ce qui fonctionne bien continue à bien fonctionner. Selon nous, la venue au Canada de MasterCard et de Visa sur le marché du débit augure de sérieux problèmes, surtout si on ne réglemente pas l'utilisation des frais directs. Il faut utiliser la méthode des frais directs et ne pas se diriger dans la voie du *ad valorem*, du pourcentage.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Merci, messieurs Lafleur et Bouchard.

Merci à tous les membres du comité pour leurs questions et commentaires et merci à nos témoins pour leurs commentaires.

[Traduction]

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.**