



Chambre des communes  
CANADA

# Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie

---

INDU • NUMÉRO 017 • 2<sup>e</sup> SESSION • 40<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le jeudi 14 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 de l'industrie, des sciences et de la technologie

Le jeudi 14 mai 2009

•(1530)

[Traduction]

**Le coprésident (M. James Rajotte (Edmonton—Leduc, PCC)):** Je déclare ouverte cette séance conjointe du Comité permanent des finances et du Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie. Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement, nous allons aujourd'hui poursuivre notre étude des frais d'interchange des cartes de crédit et du système de paiement par carte de débit au Canada.

Chers collègues, deux séances sont prévues aujourd'hui. Nous entendrons d'abord des témoins de MasterCard Canada, puis de Visa Canada.

Nous accueillons aujourd'hui le président de MasterCard, M. Kevin Stanton; la vice-présidente et conseillère juridique pour la région du Canada, Andrea Cotroneo, et Mme Diane Miquelon, vice-présidente et chef d'équipe. Bienvenue à tous nos témoins.

Vous disposez de 10 minutes pour votre exposé, puis nous allons passer aux questions des députés.

Monsieur Stanton, vous pouvez commencer.

**M. Kevin Stanton (président, MasterCard Canada):** Merci, monsieur le président.

Bonjour à tous.

Cette réunion est très importante pour MasterCard, et nous remercions le comité conjoint de nous avoir invités.

[Français]

Nous vous remercions de l'occasion d'être entendus à ce comité. Par le truchement de nos discussions, nous réalisons que la valeur ainsi que l'impact économique du domaine des paiements sont généralement méconnus. Nous réalisons aussi que les conséquences négatives potentielles chez les consommateurs n'ont pas été mises en lumière.

[Traduction]

Au Canada, MasterCard et d'autres fournisseurs de services de paiement électronique facilitent de façon impeccable des opérations commerciales d'une valeur de plus d'un demi-billion de dollars par an, dans un environnement hautement concurrentiel où l'on offre de nombreuses méthodes de paiement aux commerçants et aux consommateurs.

Nous estimons que la structure réglementaire canadienne actuelle protège les intérêts de toutes les parties prenantes et qu'un contrôle des prix tuerait l'innovation, réduirait la concurrence et se ferait au détriment des consommateurs.

En ce qui concerne le système de cartes de débit, MasterCard croit que les forces du marché favorisées par le gouvernement seront plus à même qu'un monopole de bénéficier aux commerçants et aux consommateurs, sous la forme de choix, de concurrence sur les prix, d'innovation et de couverture internationale.

Enfin, nous pensons que les systèmes de cartes de crédit au Canada ont trouvé un bel équilibre et qu'ils sont gérés de façon à fournir une valeur maximale aux commerçants, aux titulaires de carte et à l'économie canadienne. Cependant, il y a toujours place à l'amélioration. Dans le cadre de ce processus, nous avons recensé des actions précises à entreprendre pour répondre aux préoccupations des commerçants sans faire de tort aux consommateurs.

Des groupes d'intérêt défendent des programmes de contrôle des prix qui ont déjà été mis en oeuvre à l'étranger et qui ont nui aux consommateurs. MasterCard estime que le temps est venu pour les consommateurs de comprendre les problèmes qu'a connus l'Australie quand elle a opté pour le type de contrôle des prix que recommande le lobby commerçant représenté au Canada par le Conseil canadien du commerce du détail.

Quand la Reserve Bank of Australia a établi le contrôle des prix en 2003, elle s'attendait à ce que les économies se traduisent pour les consommateurs en une réduction des prix. Mais, six ans plus tard, les prix ne semblent pas avoir baissé.

Le contrôle des prix a effectivement réduit les revenus d'interchange des émetteurs de cartes et conduit à une diminution des avantages reliés aux cartes de crédit. Les taux d'intérêt, qui étaient subventionnés par les revenus d'interchange avant que la RBA n'exerce son contrôle, ont dû être augmentés pour que les émetteurs puissent continuer de gérer leurs portefeuilles de cartes en respectant les normes bancaires. Les délais de grâce ont dû être écourtés pour des raisons similaires.

Le contrôle des prix exercé par la RBA a réduit la concurrence. Dans les nouvelles conditions économiques, seuls les émetteurs d'envergure ont pu exercer leurs activités de façon profitable; les fournisseurs spécialisés et les nouveaux joueurs n'ont pu que s'incliner. Cet aspect est important au Canada, où les nouveaux acteurs et les émetteurs innovants se sont livrés une concurrence féroce sur les prix et les avantages. Le contrôle des prix effectué par la RBA ne concernait pas American Express. Ceci était inexplicable, car on donnait un avantage majeur à l'offre la plus chère faite aux commerçants australiens. En fait, selon nous, American Express devrait être incluse dans une révision exhaustive des systèmes de cartes de crédit et de débit au Canada.

À l'échelle mondiale, la réglementation des taux d'interchange n'est pas la norme. L'Australie est le seul pays un tant soit peu comparable au Canada où elle est en vigueur; elle s'y est avérée un désastre pour les consommateurs et un exemple parfait de conséquences non souhaitées.

J'aimerais maintenant traiter de certains commentaires qui ont été faits concernant notre entrée sur le marché du débit au Canada. Les groupes d'intérêt qui cherchent à imposer un contrôle des prix préjudiciable aux consommateurs demandent en plus au gouvernement de supprimer la concurrence dans le domaine du débit.

MasterCard propose au Canada la carte Maestro. Elle permet de faire des transactions en temps réel et est protégée par un NIP, tout comme la carte Interac. Cependant, contrairement à cette dernière, Maestro constitue une meilleure offre pour les consommateurs et les commerçants grâce à la sécurité supérieure qu'elle leur apporte, à la fiabilité accrue de son réseau et à sa couverture internationale.

Je me permettrai ici d'éclaircir un point concernant Maestro. Le tarif fixe consenti aux commerçants dont elle est assortie est considérablement plus bas que celui d'Interac. MasterCard reconnaît une occasion de créer une demande chez les commerçants du Canada et de les fidéliser en leur fournissant un produit de débit moins coûteux, plus fiable et présentant une plus grande valeur. Lorsque Interac a augmenté ses frais de 60 p. 100 au mois de février, MasterCard a choisi de ne pas faire de même. Voilà l'un des avantages de la concurrence.

MasterCard exerce ses activités dans un milieu hautement concurrentiel et travaille d'arrache-pied pour mériter la loyauté des commerçants et des consommateurs à qui sont proposées diverses méthodes de paiement, dont l'argent comptant, les chèques, Interac, Visa, American Express, les cartes de grands magasins, le débit préautorisé et les plus récents outils de paiement en ligne non réglementés comme PayPal.

Les allégations qui ont été faites concernant un certain duopole sont fausses et ne tiennent aucunement compte de la lourde concurrence qui règne sur le marché du paiement canadien. Face à cette pression concurrentielle, MasterCard et ses institutions financières émettrices doivent s'efforcer de maintenir et d'accroître l'acceptation et l'utilisation de leurs cartes en proposant des avantages alléchants et concrets aux commerçants et aux consommateurs. Ainsi, alors que ni les commerçants ni les consommateurs ne sont forcés d'opter pour la carte MasterCard, un nombre croissant d'entre eux choisissent de le faire.

Ces avantages incluent notamment pour les commerçants une garantie de paiement, des ventes accrues, une plus grande efficacité, une meilleure sécurité, des milliards de dollars investis dans l'infrastructure, des innovations, un règlement plus rapide et un accès facile aux clients internationaux. Fait à noter, MasterCard a toujours permis aux commerçants qui préfèrent être payés en espèces et souhaitent par la même occasion profiter des avantages associés au paiement par carte de crédit de proposer et d'annoncer des escomptes sur les achats au comptant.

●(1535)

En ce qui concerne les petites entreprises, le système MasterCard aide à mettre tous les participants sur un pied d'égalité, offre des taux plus bas que ceux qui résulteraient de négociations bilatérales pour accéder au pouvoir d'achat des titulaires de carte, et présente une concurrence intrasystème qui leur permet de rechercher le système de traitement le plus avantageux. Ces gains d'efficacité sont encore accrues par les ententes collectives d'acceptation de la carte proposées par des associations de détaillants.

Par ailleurs, l'augmentation de l'utilisation par les consommateurs est favorisée par la « responsabilité zéro », la couverture internationale, les délais de paiement, la concurrence intrasystème, la protection sous forme de rétrofacturation, et les primes et avantages menacés par le contrôle des prix que propose le lobby des commerçants.

Les taux d'interchange sont déterminés par MasterCard, et non par les émetteurs ou les acquéreurs. Ces taux comptent pour une part des frais payés par les commerçants pour l'acceptation de la carte, mais sont fixés à l'issue de négociations avec l'acquéreur. Les taux

d'interchange ne constituent pas un revenu pour MasterCard, et les consommateurs ne payent pas de frais d'interchange, pas plus qu'ils ne payent directement d'autres frais de gestion.

MasterCard réévalue continuellement la valeur qu'elle offre aux commerçants et, dans cette optique, a récemment diminué ses taux d'interchange auprès de plusieurs catégories de commerçants. Nous avons également déterminé que nous étions en position défavorable auprès des titulaires de carte bien nantis à la recherche de programmes axés sur les récompenses, lesquels optent en majorité pour American Express et Visa. Nous avons donc créé un programme de carte à primes qui s'adresse à environ 5 p. 100 de nos titulaires et qui est assorti d'un prix plus bas que la carte American Express.

Finalement, pour rendre MasterCard plus concurrentielle dans la catégorie des petits achats, nous avons baissé nos taux en éliminant les frais minimaux pour concurrencer les paiements en argent comptant et par carte de débit.

En tout, nous sommes passés de 3 à 19 taux. Notre plus haut taux d'interchange s'est hissé de 2,0 p. 100 à 2,13 p. 100, et notre plus bas taux d'interchange est tombé de 1,45 p. 100 à 1,21 p. 100. Ces ajustements étaient les premiers en sept ans. Qui plus est, nos taux restent inférieurs à ceux d'autres marchés développés et, souvent, bien en dessous de tarifs fixes comme celui d'Interac.

Cet enjeu n'est, fondamentalement, qu'une bataille commerciale dans le secteur privé. Il est malheureux que des lobbyistes aient demandé une réglementation gouvernementale avant même d'émettre des recommandations directement à MasterCard. Lorsque le CCCD et la FCEI ont lancé leurs campagnes en septembre, j'ai personnellement invité le jour même ces deux organismes à venir s'entretenir avec nous de leurs inquiétudes. Nous avons eu une discussion franche avec des représentants de la FCEI, mais aucune requête spécifique ne nous a été faite. Cependant, cet organisme a émis plusieurs recommandations au présent Comité permanent des banques et du commerce, nombre d'entre elles concernant des questions que nous pouvons aborder ensemble.

Depuis, nous avons rencontré des représentants de la FCEI et émis des propositions spécifiques répondant aux préoccupations des petits commerçants sans nuire aux consommateurs. Nous avons réitéré l'invitation que nous avons faite au CCCD, qui a confirmé sa participation à une réunion qui aura lieu en juin prochain.

MasterCard estime que la réglementation actuelle au Canada est assez solide pour permettre une concurrence dans le domaine des modes de paiement, et qu'un contrôle des prix se ferait au détriment des consommateurs. Nous pensons aussi que le système bénéficiera toujours d'une transparence et d'une éducation accrues. À cet égard, MasterCard reconnaît le rôle qu'elle doit jouer dans ce domaine. Nous avons innové en donnant en ligne de l'information sur nos taux d'interchange et avons récemment amélioré notre programme en offrant aux commerçants des rapports personnalisés permettant de trouver la meilleure offre provenant d'un acquéreur. Nous mettons actuellement au point des modèles de formulaires, des documents informatifs destinés aux commerçants, ainsi qu'un calculateur de coûts et bénéfices en ligne qui aidera les commerçants à déterminer si les avantages des cartes de crédit l'emportent sur les frais qu'ils doivent prendre en charge.

Nous croyons que le système financier canadien est l'un des plus solides au monde. Les cartes de crédit y occupent une place prépondérante et continuent de constituer un des rares mécanismes de crédit resté fiable malgré la crise économique qui sévit. Nous sommes conscients du fait que ce système semble simple, parce qu'il permet l'exercice du pouvoir d'achat localement et partout dans le monde, alors qu'en réalité, il est fondé sur une infrastructure complexe qui nécessite constamment des investissements, des innovations et un juste équilibre.

Merci de nous avoir permis de participer à cette étude. Je serai heureux de répondre à vos questions.

Merci.

• (1540)

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci beaucoup pour votre exposé, monsieur Stanton.

Les députés vont maintenant poser leurs questions. La première série est de sept minutes.

Monsieur McCallum, à vous l'honneur.

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

Merci à nos témoins d'avoir accepté de comparaître aujourd'hui.

À ce que je comprends, Visa rend publics les taux d'interchange qu'elle facture, mais pas MasterCard. Est-ce bien le cas? Pourquoi?

**M. Kevin Stanton:** En fait, nous publions nos taux et avons même été les premiers à le faire au Canada. Récemment, nous avons modifié le système pour qu'un commerçant puisse ouvrir une session. Il y a 19 taux, mais aucun commerçant n'aura plus de trois taux. Quand un commerçant ouvre une session, il décrit son type de commerce, le montant de ses recettes, ce genre de choses, puis nous lui fournissons une liste personnalisée de frais d'interchange.

**L'hon. John McCallum:** Pouvez-vous fournir ces taux au comité?

**M. Kevin Stanton:** Oui, bien sûr.

**L'hon. John McCallum:** Bon, il faut croire que nous avons été mal informés en la matière.

Pour l'instant, nous avons les taux que Visa nous a fournis. Je ne crois pas que nous ayons ceux de MasterCard, donc nous aimerions les avoir.

**M. Kevin Stanton:** Nous nous ferons un plaisir de les fournir au comité.

**L'hon. John McCallum:** Dans votre exposé, vous indiquez que Maestro, la carte de débit de MasterCard, a des frais fixes par transaction qui sont sensiblement inférieurs à ceux d'Interac. Vous l'avez indiqué clairement et je suppose donc que c'est vrai. Cependant, si l'on ajoute tous les divers taux, Interac est meilleur marché au bout du compte. En convenez-vous?

**M. Kevin Stanton:** Non, monsieur McCallum. Maestro facture aux commerçants un demi cent. Il ne s'ajoute pas d'autres frais dans l'équation. Et Interac a des frais de 0,8 ¢.

**L'hon. John McCallum:** Qu'en est-il du coût d'interchange?

**M. Kevin Stanton:** Il n'y a pas d'interchange, pour Maestro.

**L'hon. John McCallum:** Pas sur Maestro, d'accord.

Laissez-moi alors formuler une hypothèse d'ordre plus général. Je pense que l'on conviendra, vous et moi, qu'on a rien pour rien. Il y a toujours des gagnants et des perdants. D'où ma question: Qui, au bout du compte, paie les récompenses des cartes à primes? J'ai

l'impression qu'on a une situation de Robin des Bois à l'envers. Laissez-moi vous expliquer mon hypothèse avant de vous donner la chance de réagir.

La voici: les commerçants paient des frais d'interchange plus élevés, notamment pour les cartes à primes. Jusqu'à un certain point, cela va entraîner une augmentation générale des coûts, qui se répercutera en partie sur les prix à la consommation. Les personnes qui utilisent l'argent comptant ou des cartes de crédit ordinaires pour effectuer leurs achats paieront un prix plus élevé sans jouir des avantages correspondants. Les Canadiens détenteurs de cartes à primes, qui ont tendance à avoir des revenus plus élevés et à dépenser davantage, seront en quelque sorte avantagés.

Bref, j'ai l'impression que, compte tenu du système existant et de ce qui se profile pour les cartes de débit, les gagnants sont clairement MasterCard et Visa — sans quoi vous ne seriez pas ici — et les banques, ainsi que, peut-être, les détenteurs de cartes de crédit à primes, qui jouissent de remises en argent et d'autres avantages. Qui sont les perdants? Ceux qui paient comptant pour leurs biens et services ou qui les achètent avec des cartes de crédit ordinaires, de même que, peut-être, les plus petits commerçants qui doivent assumer ces coûts supplémentaires. C'est pourquoi je parlais de Robin des Bois à l'envers.

Quelle est votre réaction à cette hypothèse?

• (1545)

**M. Kevin Stanton:** J'ai quelques précisions à apporter.

Tout d'abord, il est important de souligner que nos frais ont également diminué. Cela aide à faire baisser les prix, comme n'importe quelle diminution des coûts d'exploitation. Ensuite, il est courant, en affaires, de répartir les coûts d'exploitation entre tous les consommateurs. Par exemple, quand je vais au supermarché pour acheter de la laitue, qui n'exige pas de réfrigération, je paie quand même la réfrigération que requiert la crème glacée. Enfin, dans l'ensemble, ces frais représentent un très faible coût. Il y a eu des augmentations, les premières en sept ans, et je comprends qu'elles aient suscité des réactions. Mais il ne s'agit pas de fortes augmentations, dans l'ensemble.

En moyenne, les augmentations pour une transaction de 100 \$ sont de 9 ¢ à 13 ¢. Les diminutions, quant à elles, sont de 9 ¢ à 24 ¢ sur la même transaction de 100 \$. J'accepte donc votre hypothèse, mais en soulignant que les ajustements ont créé également une possibilité de diminution de prix.

**L'hon. John McCallum:** Vous acceptez donc l'hypothèse, mais vous ne diriez pas que les montants sont substantiels. C'est bien cela?

**M. Kevin Stanton:** Je ne remets aucunement l'hypothèse en question. Tout ce que je dis, c'est que les ajustements pourraient amener un même commerçant à baisser les prix aussi bien qu'à les augmenter.

**L'hon. John McCallum:** Dans ce cas, j'ai une question complémentaire.

Je crois que vous acceptez l'hypothèse selon laquelle tous les consommateurs... Si les frais d'interchange et les autres frais liés aux cartes de débit ou de crédit augmentent d'une façon ou d'une autre, cette augmentation se répercutera sur les prix à la consommation, ou alors le commerçant devra absorber le coût supplémentaire. À l'achat, par contre, un détenteur de carte à primes jouit d'un avantage qui compense. Si vous payez comptant ou avec une carte ordinaire, ce n'est pas le cas.

MasterCard aurait-il une objection à ce qu'un commerçant reflète ces coûts dans l'établissement de ses prix et qu'il exige un coût moindre au client qui paie comptant ou avec une carte de débit, par opposition au client qui paie avec une carte à primes? Le système permet-il cela ou pas?

**M. Kevin Stanton:** En fait, je vous remercie d'avoir posé cette question, vu que c'est une chose que j'aurais dû commencer par préciser dans ma réponse. Nous avons toujours permis les remises en argent; les commerçants sont libres de promouvoir ces remises et d'en faire la publicité. Ils peuvent aussi orienter leurs clients vers des produits à moindre coût, pour rentrer dans leurs frais, ou effectuer une remise aux gens qui paient comptant.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Il vous reste 30 secondes, monsieur McCallum.

**L'hon. John McCallum:** Une remise pour l'emploi d'une carte de crédit ordinaire par opposition à une carte de crédit à primes serait-elle également permise?

**M. Kevin Stanton:** Je ne suis pas sûr de vous suivre. Vous dites que des remises...

**L'hon. John McCallum:** S'il s'agit d'une carte à primes, les commerçants doivent payer un taux plus élevé à MasterCard. Sont-ils habilités à refléter ce taux plus élevé pour les détenteurs de cartes à primes, par rapport aux détenteurs de cartes ordinaires?

**M. Kevin Stanton:** Ma foi, il faudrait que je me penche sur la question. Jamais un commerçant n'a suggéré cette solution en réponse à ce type de problèmes. Ce n'est pas un point auquel j'ai réfléchi, je le regrette.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci, monsieur McCallum.

Nous passons à présent à M. Laforest, s'il vous plaît.

[Français]

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

Bonjour à tous nos témoins.

Mardi dernier, lors d'une séance conjointe, les Comité permanent des finances et Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie ont entendu des témoins qui représentaient les différentes associations de détaillants, de commerçants à l'échelle du Canada et du Québec, le Conseil canadien du commerce de détail et des coalitions représentant différents groupes de commerçants.

Ils nous ont fait des présentations. Ils nous ont aussi fait trois recommandations, dont une portant sur l'importance de légiférer dans le domaine des cartes de crédit; il est important que le gouvernement réglemente le système des cartes de crédit. Une deuxième recommandation portait sur ce système et la nécessité d'une plus grande transparence entre les différents intervenants.

Je leur ai posé la question de savoir si des demandes avaient été faites dans ce sens — celui de la transparence — auprès des banques, de Visa et de MasterCard, des émetteurs et d'autres qui sont concernés. On nous a répondu qu'il y avait effectivement eu des demandes. Cependant, lorsqu'on leur a demandé ce que vous aviez répondu, ils nous ont dit que vous ne répondiez pas. Entre autres, la représentante du Conseil canadien du commerce de détail nous a dit que les gens de ce conseil étaient très surpris. Le Conseil canadien du commerce de détail tient des réunions trois fois par année où vous êtes invité. Lors de la dernière réunion de septembre, MasterCard a décidé de ne pas se présenter. C'est ce que cette représentante nous a dit.

Vous invoquez, apparemment, des problèmes de logiciel, donc, vous n'avez pas répondu à ces questions. Pourtant, vous adressez une lettre au président du comité dans laquelle vous dites que vous seriez prêts à discuter au moins une fois par année de dossiers d'intérêt commun. Lorsqu'il y a des sujets d'intérêt commun — puisqu'ils en ont —, comment se fait-il que vous ne soyez pas présent?

Il y a ces gens qui représentent environ 250 000 commerçants et il y a vous. Qui devons-nous croire? Vous et votre document ou ces gens qui représentent 250 000 commerçants et encore plus d'emplois?

De quelle la transparence seriez-vous prêts à faire preuve, alors que les commerçants prétendent qu'ils ne connaissent pas les raisons pour lesquelles ils subissent des augmentations sur les frais d'interchange et les autres frais qu'ils sont tenus de payer?

• (1550)

[Traduction]

**M. Kevin Stanton:** Merci de vos questions.

Cela me permet de faire quelques énoncés en rapport avec les témoignages entendus plus tôt cette semaine.

Au sortir d'une expérience comme celle que nous avons vécu, il est inévitable de se demander s'il y a eu une défaillance d'un système dont nous sommes très fiers. Or je crois que cette défaillance est liée à la notion de transparence et d'accès aux renseignements sur le système.

Et je crois que ce problème ne touche pas tant les gros commerçants que les petits. C'est pourquoi, avec la FCEI en particulier, nous tenons à signaler particulièrement... les gros commerçants savent se défendre et ne s'en privent pas: ils négocient avec nous des frais d'interchange et comprennent fort bien le système. Nous estimons qu'il serait bon que les plus petits commerçants puissent intervenir sur un pied d'égalité avec les plus gros joueurs du système; or, ce n'est pas le cas. Nous prenons des mesures ciblées pour veiller à ce qu'ils comprennent les mécanismes de transparence que nous avons établis, notre site Web notamment.

[Français]

**M. Jean-Yves Laforest:** Vous avez peut-être pris des mesures. Si vous les avez prises entre mardi et aujourd'hui, elles n'ont pas eu le temps d'être mises en vigueur.

Cependant, ce n'est pas ce que ces commerçants nous ont dit. Toutes les coalitions nous ont dit que leurs membres ont de la difficulté à avoir des informations leur permettant de bien comprendre.

Ça va dans le même sens que ce que M. McCallum disait plus tôt. Au bout du compte, il y a eu des augmentations, compte tenu de toute la question d'augmentations des cartes à primes. On sait très bien que, pour l'instant, ce sont sans doute les commerçants qui les paient, et sans doute que plus tard, ce sera refilé aux consommateurs.

Dans ce processus, les consommateurs ont besoin eux aussi de transparence. Or seront-ils mieux informés que les commerçants? Car jusqu'à maintenant, pour ce qui est de l'information donnée aux commerçants, je pense que votre moyenne au bâton est très faible.

[Traduction]

**M. Kevin Stanton:** Laissez-moi clarifier une chose. Nos frais d'interchange étaient clairement affichés sur Internet depuis au moins trois ans, en septembre dernier. Nous avons raffiné le système avant septembre, parce que nous savions, avec l'adoption d'un régime plus complexe, que fournir trop de renseignements était aussi mauvais que de ne pas en fournir du tout. Nous avons donc décidé de passer à un système de rapport sur mesure.

Pour ce qui est de la réunion de septembre... Cela fait longtemps que nous avons des liens avec le CCCD. Avant septembre, ils ne répondaient pas à nos appels sur ce sujet. Quand nous avons été invités, en septembre, j'ai eu un appel d'une personne liée au CCCD nous recommandant de ne pas y aller, vu qu'il s'agissait d'une embuscade. C'est pourquoi nous avons alors pris la décision de nous abstenir de participer à cette réunion, parce que cela n'aurait pas été constructif.

Mais nous nous sommes rendus disponibles et nous avons invité le CCCD à discuter de la question à maintes occasions.

• (1555)

[Français]

**M. Jean-Yves Laforest:** Ses représentants seront contents d'entendre cela, plutôt que de penser que c'était peut-être une embuscade.

J'aimerais seulement vous poser une dernière question.

On nous a aussi donné l'exemple de l'Australie: le gouvernement australien a légiféré et a réglementé le système des cartes de crédit. J'ai demandé aux représentants si, après la réglementation, qui a entre autres imposé un taux d'interchange de 0,5 p. 100, plutôt que de 1,5 p. 100 comme ici, en moyenne, des banques, les systèmes Visa ou MasterCard avaient fait faillite. On m'a répondu que ça n'avait pas été le cas.

J'aimerais entendre ce que vous en pensez.

[Traduction]

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Soyez bref, s'il vous plaît, monsieur Stanton.

**M. Kevin Stanton:** Oui, il y a plusieurs...[Difficultés techniques—Réviseur]

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Excusez-nous, monsieur Stanton. Pourriez-vous reprendre votre réponse?

**M. Kevin Stanton:** Deux documents essentiels ont été publiés sur la question: l'un par le bureau de comptabilité gouvernemental des États-Unis; l'autre par l'ARC. Nous en avons fourni des exemplaires au Parlement, mais en ferons parvenir d'autres au comité, si vous le souhaitez. Ces deux documents montrent qu'il n'y a pas eu de diminution des prix, mais que les avantages et les primes ont diminué. Les taux d'intérêt ont augmenté, ainsi que les frais; et la compétition sur le marché a diminué.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci.

Monsieur Stanton, avant de donner la parole à M. Wallace, puis-je vous demander de nous fournir l'adresse du site Web? Un membre de votre personnel pourrait peut-être la transmettre à notre greffière? Nous avons compris que les taux de MasterCard n'étaient pas affichés sur Internet. Si on peut les y trouver, nous aimerions les distribuer à tous les membres du comité.

**M. Kevin Stanton:** Bien sûr. C'est mastercard.ca. Mais c'est un peu plus compliqué. Il faut taper: « /merchants ». Nous vous transmettrons cela. Vous pouvez y compter.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** D'accord, si vous pouvez nous la fournir, nous vous en serons reconnaissants.

Monsieur Wallace, c'est à vous, pour sept minutes.

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

Et merci à nos invités d'aujourd'hui. Vous vous êtes peut-être abstenus de participer à une autre réunion, mais vous ne pouviez pas éviter celle-ci. Merci de votre venue.

Clarifiez quelque chose pour moi. Qui sont vos clients? Les banques ou les détenteurs des cartes?

**M. Kevin Stanton:** Les banques, tant celles des commerçants que celles des détenteurs de cartes.

**M. Mike Wallace:** Je découvre la façon dont fonctionne votre secteur et ça demande à s'y faire. Vous êtes en haut de la chaîne alimentaire, pour ainsi dire — en tant que compagnies émettrices de cartes de crédit, qu'il s'agisse de MasterCard ou de Visa, comme maintenant. Il y a ensuite les banques, puis les fournisseurs de services de traitement de transaction ou acquéreurs, puis les commerçants et enfin les consommateurs. Est-ce juste?

**M. Kevin Stanton:** C'est une équation à deux volets: d'un côté, le détenteur de carte, une banque émettrice et MasterCard; de l'autre, un commerçant, un acquéreur et MasterCard.

**M. Mike Wallace:** D'accord. Si je vous pose la question, c'est que je vais poser quelques questions au sujet de nos consommateurs, ceux qui détiennent les cartes, au bout du compte.

Prenons la MasterCard de la Banque de Montréal — je ne sais pas qui d'autre offre MasterCard, mais je sais que la Banque de Montréal le fait. En tant que consommateur, je fais une demande et je lis les conditions, écrites en si petits caractères... Eh bien j'ai 45 ans et je ne peux pas les lire.

Ceci dit, que l'on soit jeune ou moins jeune, à qui revient la décision de fournir certains renseignements ou pas à la personne qui finira par payer la facture? Exigez-vous que la banque fournisse certains renseignements dans ces documents, ou est-ce entièrement du ressort de la banque? Et avez-vous votre mot à dire, quand quelqu'un essaye de décider s'il devrait avoir une carte MasterCard ou une carte Visa?

**M. Kevin Stanton:** En réponse à votre question d'ordre technique, c'est la banque qui a autorité sur ce document et elle doit se conformer à la loi. Nous jouons néanmoins un rôle. Récemment, nous avons travaillé avec l'ACFP en vue de trouver un modèle de divulgation, parce que nous estimions qu'il était possible d'améliorer les pratiques habituelles.

**M. Mike Wallace:** Comme consommateur, est-ce que je peux m'attendre à ce qu'il y ait des améliorations au sujet de l'information qui m'est fournie et du mécanisme de demande de ces cartes?

**M. Kevin Stanton:** Je pense que oui. Je pense que le travail a abouti à ce résultat.

**M. Mike Wallace:** J'ai une autre question pour vous en tant que consommateur. Je me souviens très bien que si mon crédit devait augmenter, en termes de ce que je pouvais emprunter — parce que c'est de l'emprunt — et de ce que ma limite serait, j'avais l'habitude de recevoir un coup de téléphone de la compagnie de carte de crédit ou de la banque me disant qu'elle pensait à porter ma limite à 6 000 \$, ou peu importe le chiffre, alors qu'elle était à 500 \$.

Maintenant, vous vous contentez d'envoyer — et je veux savoir si c'est vous ou si c'est les banques — la carte dans le courrier en m'annonçant que mon risque a augmenté. Je peux accepter plus de risques. Je peux aller jusqu'à 10 000 \$ ou quoi que ce soit. Et ça se fait sans qu'on me pose la question. Ça se fait automatiquement. Est-ce que c'est votre décision à vous, ou celle de la banque?

● (1600)

**M. Kevin Stanton:** C'est celle de la banque.

**M. Mike Wallace:** Vous n'avez donc pas votre mot à dire. C'est elle qui émet la carte. Vous, vous fournissez le réseau. Au bout du compte, MasterCard et Visa sont les fournisseurs de réseaux et vous êtes à la recherche des clients qui vendront votre carte sur le marché à leurs clients. C'est bien ça?

**M. Kevin Stanton:** Oui.

**M. Mike Wallace:** Alors quand ma fille qui a 18 ans se voit accorder 500 \$ et que ça monte à 2 000 ou 5 000 \$ sans qu'elle fasse quoi que ce soit de différent, c'est la banque qui prend la décision. Ça vous réjouit parce qu'il y a des chances qu'elle dépense plus. Gagnez-vous plus d'argent si nous dépensons plus?

**M. Kevin Stanton:** Nous gagnons de l'argent quand vous en dépensez, pas quand vous en empruntez.

**M. Mike Wallace:** C'est quand on en dépense, parce que vous touchez des frais pour chaque transaction.

**M. Kevin Stanton:** C'est juste.

**M. Mike Wallace:** N'avez-vous pas dit tout à l'heure qu'il y avait 19 différents...? Comment est-ce que ça peut être plus simple?

**M. Kevin Stanton:** Je n'ai pas dit que c'était plus simple. Chaque commerçant va toucher une somme différente; c'est variable. Par exemple, une station d'essence ne connaîtra pas la même augmentation des ventes qu'un autre commerçant. C'est pourquoi nous avons diminué le taux en reconnaissance du fait qu'il y a un plafond en ce qui concerne le montant que notre carte peut produire sous forme d'augmentation des ventes. Cela exige plus de taux. Mais quel que soit le type de commerçant, il n'y a que trois taux de cartes de crédit à la consommation.

**M. Mike Wallace:** D'accord. Alors quand je reçois mon relevé de MasterCard — je vais me servir de vous comme exemple — le taux d'intérêt qui est exigé n'a rien à voir avec vous, c'est ce que vous me dites. C'est ce que la banque a décidé de prendre en contrepartie de l'argent emprunté, n'est-ce pas?

**M. Kevin Stanton:** Nous n'avons rien à voir avec l'établissement des prix — y compris les intérêts — qui sont imposés aux titulaires de cartes, et nous n'avons rien à voir avec le tarif que les acquéreurs imposent aux commerçants.

**M. Mike Wallace:** La divulgation est une chose qui m'intéresse. Je vais vous donner un exemple. Quand je reçois mon relevé d'emprunt hypothécaire, je vois combien d'intérêt je paie et combien est affecté au principal. Je n'ai pas cette information lorsque je reçois mon relevé de Visa ou de MasterCard. On ne m'indique que les frais mensuels.

Est-ce vous qui établissez la formule qui me dit comment sont calculés ces frais mensuels, ou est-ce la banque qui le fait?

**M. Kevin Stanton:** C'est la banque qui le fait en conformité avec les lois canadiennes.

**M. Mike Wallace:** Ce sont les lois actuelles. C'est ce que vous dites. Voilà les problèmes. Alors...

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Il vous reste à peu près une minute, monsieur Wallace.

**M. Mike Wallace:** D'accord. Pour ce qui est des lois... Vous parlez de mettre à jour ce qui doit être divulgué. Est-ce un changement que vous avez décidé vous-même, ou est-ce la conséquence de la réglementation gouvernementale?

**M. Kevin Stanton:** Nous avons travaillé de plein gré avec l'ACFC en vue de produire des modèles de formulaires et un langage simplifié pour cet usage.

**M. Mike Wallace:** Cette nouvelle pratique de n'envoyer qu'une carte dans le courrier, où tout d'un coup vous avez la chance d'obtenir tous ces avantages parce que vous avez une cote de crédit plus élevée ou quelle que soit la raison... Vous êtes entré sur ce marché et vous pensez que Visa avait de l'avance sur vous dans le secteur des cartes à primes, n'est-ce pas? Faites-vous quelque chose pour encourager les banques à émettre ces cartes à leurs clients?

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Une réponse courte, monsieur Stanton, si vous le voulez bien.

**M. Kevin Stanton:** Comme je l'ai dit dans ma déclaration, pour rivaliser avec American Express et Visa, nous offrons des programmes qui font qu'il est plus intéressant pour les émetteurs de solliciter ces titulaires de carte.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci, monsieur Wallace.

Nous allons passer à M. Thibeault.

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

Soyez le bienvenu.

Vous avez dit tout à l'heure que dans certaines rencontres, vous aviez eu le sentiment que l'on vous tendait une embuscade. J'espère que ce n'est pas l'impression que vous avez ici. Votre fauteuil ressemble peut-être un peu à une sellette, mais je pense que nous essayons tous de trouver des solutions et c'est pourquoi je vous remercie d'être venu.

Dans votre déclaration préliminaire, vous avez dit que les lois ou les règlements réduisent la concurrence. Je pense qu'il est important d'en discuter. Je vois la concurrence autrement, et le CCCD en a aussi fait mention. En fait, la concurrence fera augmenter les prix que paie le consommateur parce que la concurrence est entre vous et Visa et une poignée d'autres compagnies de cartes de crédit. La concurrence fait augmenter le taux qui amène la banque à prendre votre carte, n'est-ce pas?

● (1605)

**M. Kevin Stanton:** Ce n'est pas le cas. Ce n'est pas le modèle auquel nous travaillons.

**M. Glenn Thibeault:** Peut-être pourriez-vous m'expliquer votre modèle.

**M. Kevin Stanton:** Volontiers.



Lorsque nous fixons nos taux, nous essayons de maximiser l'adhésion des commerçants et des titulaires de cartes. Si, par exemple, nous suivions le modèle qui existe selon le CCCD, nous comblerions de bonheur les émetteurs, nous perdriions tous nos commerçants et nous finirions par mécontenter nos émetteurs. La seule chose que nous faisons lorsque nous établissons les taux, c'est équilibrer le système. C'est pourquoi nous avons abaissé les taux. C'est que nous avons vu la possibilité de rivaliser avec le paiement comptant et les cartes de débit en éliminant les frais minimums. Par exemple, une opération iTunes, qui est de très faible valeur, coûtait avant 5 ¢ au commerçant; selon le nouveau barème, elle coûte 1,72 ¢, ce qui rend notre proposition plus alléchante pour le commerçant, même si elle l'est moins pour l'émetteur.

Il ne s'agit pas d'augmenter la mise pour attirer plus d'émetteurs; ce n'est pas ainsi que ça marche. Il faut offrir un service pertinent à tous, pour être intéressant pour tous.

**M. Glenn Thibeault:** D'accord, j'en conviens.

Mardi, nous avons entendu entre autres l'Association des restaurateurs. Ils nous ont donné l'exemple de frais négociés. Je ne connais pas le chiffre exact... Les frais d'interchange négociés étaient de 1,61 p. 100, mais sur la facture à la fin du mois les frais étaient de plus de 2 p. 100. Pouvez-vous m'expliquer comment il se fait que sur la facture le taux est plus élevé que ce qui avait été négocié?

**M. Kevin Stanton:** Volontiers. Encore une fois, j'ai écouté les témoins l'autre jour et je dois dire que certains des taux mentionnés n'avaient rien à voir avec nos taux d'interchange. Ils étaient beaucoup plus élevés. Je reviens à nouveau au texte de ma déclaration, c'est parce que ce n'est pas nous qui déterminons les coûts pour l'utilisateur final.

L'un des projets que nous voulons entreprendre avec la FCEI en particulier, c'est de faire en sorte que les commerçants comprennent qu'il existe essentiellement trois types de contrats d'acquéreurs. Il y a le tarif fixe, qui plaît aux gens à cause de sa prévisibilité; en revanche, il se peut que vous payiez davantage pour certains types de cartes que vous ne le devriez autrement. Il y a l'établissement d'un prix intermédiaire, soit les frais d'interchange majorés; c'est difficile à gérer, à cause du grand manque d'uniformité que ça cause dans le coût des cartes.

Puis il y a quelque chose qui se situe entre les deux, que Catherine Swift a décrit, je crois, que l'on appelle le contrat conditionnel. Ce n'est pas le nôtre, et je parle en termes très généraux, mais cela se situe entre les deux: voici votre tarif de base et nous allons prédire combien d'autres cartes vous allez voir, la carte d'entreprise ou la carte étrangère et ce genre de choses. Il y aura une majoration donnée pour ces cartes, et cela se situe entre la prévisibilité et la tarification appropriée lorsque le tarif est plus bas.

Je ne pense pas que les petits commerçants saisissent bien ces concepts, et nous allons faire un effort pour nous assurer qu'ils les comprennent au moment où ils font leur choix.

**M. Glenn Thibeault:** Excellent. Je vous en remercie parce que ça allait être mon prochain point, le genre de solution qu'on peut trouver à ce problème.

On nous a dit je crois qu'il y a actuellement 19 taux d'interchange. Est-ce quelque chose que vous avez dit plus tôt?

**M. Kevin Stanton:** Oui, mais pour un commerçant donné, il n'y a que trois taux à la consommation.

**M. Glenn Thibeault:** Combien de taux différents y avait-il il y a trois ans, disons, avant l'arrivée de ces cartes à primes dont on entend tellement parler?

**M. Kevin Stanton:** Auparavant, il y avait trois taux. Pour le commerçant, il y avait trois taux et maintenant il y a trois taux à la consommation, mais il y a 19 taux parce qu'il y a des réductions de taux pour certaines catégories. Il y a des avantages en fonction des volumes.

Catherine Swift a parlé de 100 taux aux États-Unis. Je pense que c'est sans doute plus, mais chaque fois qu'un taux a été créé aux États-Unis, il s'agissait d'une réduction des frais pour le commerçant, parce que la situation est très compliquée là-bas. Ça ne l'est pas autant ici, mais nous avons l'occasion de nous assurer que nous faisons preuve d'une plus grande finesse et savions reconnaître les propositions de valeur distincte. Un bijoutier voit davantage les dépenses augmenter en période d'expansion que ce n'est le cas d'un magasin d'alimentation, et c'est pourquoi nous avons abaissé le taux d'interchange de ce derniers pour tenir compte du fait qu'il s'agit d'une valeur plus élevée que les espèces et les autres cartes, mais moindre que ce que vous constatez chez d'autres catégories de commerçants.

**M. Glenn Thibeault:** Vous avez dit que, fort heureusement, nous ne sommes pas aux États-Unis parce qu'il peut y en avoir plus d'une centaine là-bas. Je trouve quand même que 19 c'est complexe et déroutant. Imaginez donc ce que vit le chef d'une petite entreprise ou d'un petit commerce qui reçoit sa facture et essaie de comprendre le processus.

Estimez-vous que les taux d'interchange devraient être clairs tant pour le commerçant que pour le consommateur, avant toute transaction?

**M. Kevin Stanton:** Honnêtement, je ne sais pas s'il s'agit là d'une information utile pour le consommateur. Je pense qu'il faut que le commerçant sache comment est établi le taux d'interchange. Il est évident que nous voulions que ce soit plus simple en offrant des rapports personnalisés, et il est certain que nous devons nous assurer que le petit commerçant profite de cette infrastructure, mais je pense que ce qui est plus important, c'est que l'information soit disponible quotidiennement pour que le commerçant connaisse une certaine prévisibilité sur les périodes financières — les semaines, les mois ou ce qui lui convient — en ce qui concerne les coûts réels. Ce qui importe dès le début, c'est qu'il comprenne la structure de son contrat et la manière dont ses coûts seront calculés.

Je ne vois pas d'avantage opérationnel particulier pour le commerçant si un commis peut comprendre cela, mais je pense que c'est une des choses que Catherine Swift et la FCEI peuvent nous aider à mieux comprendre. C'est pourquoi nous tenions à...

• (1610)

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Bon. Il ne vous reste à peu près que 20 secondes.

**M. Glenn Thibeault:** Je vais faire très vite, alors.

Pensez-vous que l'on peut présenter cela clairement aux commerçants? Vous avez dit que cela demande du travail; en 20 secondes, que peut-on faire, selon vous, pour essayer de régler ce problème?

**M. Kevin Stanton:** Une meilleure divulgation, mais l'apprentissage doit être un gros élément. Le calculateur de taux est un outil important de cet apprentissage pour qu'ils comprennent qu'ils n'ont peut-être pas besoin d'accepter les cartes de crédit pour que leur entreprise soit rentable.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** D'accord. Merci, monsieur Thibeault.

Nous allons maintenant entreprendre la série de questions de cinq minutes. À vous, monsieur McTeague.

**L'hon. Dan McTeague (Pickering—Scarborough-Est, Lib.):** Monsieur Stanton, merci de votre présence.

Si nous sommes tous ici, c'est en grande partie attribuable à ce qui s'est passé ces derniers mois. Je suis convaincu que beaucoup de commerçants se sont adressés à moi sans arrière-pensée précise, surtout les détaillants d'essence indépendants. Ils m'ont dit que cela n'avait absolument rien à voir avec le fait qu'ils ne connaissaient même pas les frais d'interchange de votre compagnie et qu'ils n'étaient pas autorisés à accorder de remises; en fait, tout cela est arrivé à cause des augmentations des cartes à primes que votre compagnie et Visa ont recherchées. J'ajouterais à l'intention du comité qu'à vous deux vous possédez 94 p. 100 du marché que vous appelez concurrentiel.

Monsieur Stanton, si vous avez cette information à propos des frais d'interchange, pourquoi est-ce que personne ne semble savoir, sauf vous, où elle se trouve? Vous avez dit ici publiquement au comité qu'elle est connue depuis trois ans. Pourquoi est-ce que même les commerçants qui adhèrent à vos frais et à votre compagnie de cartes de crédit ne semblent pas avoir cette information non plus? Pouvez-vous expliquer cela?

**M. Kevin Stanton:** Vous savez, je ne peux pas expliquer pourquoi l'association a...

**L'hon. Dan McTeague:** Nous sommes des députés, ici, monsieur Stanton. Je ne l'ai pas non plus, pas plus que les greffiers ou les analystes. Pourquoi en est-il ainsi, monsieur?

**M. Kevin Stanton:** Andrea, je pense que vous pouvez donner des précisions. Nous l'avons fournie au Parlement.

**Mme Andrea Cotroneo (vice-présidente et conseillère juridique pour la région du Canada, MasterCard Canada):** Nous l'avons fournie au Comité sénatorial des banques et nous l'avons fournie aux analystes à leur demande. Nous serons heureux de la fournir à votre comité et aux greffiers.

**L'hon. Dan McTeague:** La Bibliothèque du Parlement nous a déclaré il y a à peine quelques jours que MasterCard ne révèle pas ses taux d'interchange au Canada. Le graphique 2 illustre les taux d'interchange à la consommation de Visa avant et après avril 2008.

C'est assez. Je veux voir l'information. J'espère qu'on va pouvoir l'avoir dans quelques minutes, parce qu'il y a une foule d'affirmations que vous avez faites que je veux contester.

Vous avez laissé entendre que le modèle australien... Sur la foi de quoi et au moyen de quelle preuve pouvez-vous dire qu'il ne marche pas, qu'en fait il a joué contre les intérêts des consommateurs? L'équivalent australien de Statistique Canada révèle que l'inflation des prix a effectivement baissé après l'instauration des nouvelles règles relatives à l'interchange. La même organisation laisse entendre que les nouvelles règles relatives à l'interchange n'ont eu aucun effet sur le nombre d'adhésions aux cartes de crédit et aux comptes, déclarant qu'il était de 120 000 en 2001 et qu'il est passé jusqu'à 1,8 million. Le même organisme, monsieur Stanton, dit que les nouvelles règles relatives à l'interchange n'ont eu aucun effet discernable sur le nombre d'opérations par carte de crédit et, finalement, qu'elles n'ont eu aucun effet discernable sur la valeur des opérations par carte de crédit.

Cela va à l'encontre de ce que vous avez affirmé, monsieur. Allez-vous communiquer au comité l'information qui justifie ce que vous venez de dire à propos du modèle australien, oui ou non?

**M. Kevin Stanton:** Oui, mais pour ajouter à cela, je ne dis pas que MasterCard ou Visa ont été pénalisées. Je dis que ce sont les consommateurs qui ont été pénalisés, fait amplement étayé par les études réalisées par le Government Accounting Office des États-Unis et une étude effectuée par l'ARC, et reconnu par le département de la Justice, la FTC et la Small Business Enterprise Council des États-Unis.

**L'hon. Dan McTeague:** Allez-vous transmettre cette information au comité, dans ce cas, monsieur?

**M. Kevin Stanton:** Oui, je vais le faire.

**L'hon. Dan McTeague:** Merci.

Un peu plus tôt, vous avez déclaré aussi que plusieurs possibilités sont offertes aux petits intervenants d'affronter la concurrence, et qu'il peut très bien être dans leur intérêt de rivaliser.

Dites-nous quelque chose. Étant donné qu'on n'a pas — ou qu'on n'avait pas jusqu'à la toute dernière minute — une liste de vos frais d'interchange, avez-vous des programmes de rendement semblables à ceux de Visa? Comment pensez-vous que les petites entreprises puissent avoir droit à ces taux plus favorables, qui leur permettraient de toute évidence de gagner du temps et leur éviteraient de devoir dépenser plus uniquement parce qu'elles sont petites? Cela ne va-t-il pas à l'encontre de votre affirmation selon laquelle c'est avantageux pour les petites entreprises?

**M. Kevin Stanton:** Nous avons des catégories de rendement, tout comme Visa. Une des propositions que nous avons faites à la FCEI a été de créer une catégorie unique en reconnaissance du volume collectif de ses membres.

• (1615)

**L'hon. Dan McTeague:** Monsieur Stanton, je vais maintenant passer au débit et je sais que d'autres collègues ici veulent également en parler. Pour renoncer *ad valorem* sur vos produits Maestro, vous avez dit que vos frais fixes pour MasterCard seraient plus bas que ceux d'Interac. Comment savez-vous ce que ceux d'Interac seront?

Deuxièmement, s'ils le lancent à 1 p. 100, est-ce que le vôtre sera plus bas? Chose plus importante encore, votre société mère ou entreprise associée aux États-Unis offre Maestro ou MasterCard en débit. Pensez-vous que le PDG un jour va présenter cela comme une *ad valorem* et se délier de votre engagement ici d'avoir des frais fixes si vous pénétrez dans le secteur des cartes de débit?

**M. Kevin Stanton:** MasterCard prend ses décisions en fonction du pays. Je ne considère pas la carte de débit MasterCard comme étant adaptée à notre marché à cause de la tarification ambiante. Pour répondre à votre question, notre stratégie est de maintenir des frais fixes plus bas que ceux d'Interac. Nous savons ce qu'ils sont parce qu'Interac les publie sur Internet.

**L'hon. Dan McTeague:** Mais vous ne pouvez pas exclure cela dès maintenant, n'est-ce pas?

**M. Kevin Stanton:** C'est notre stratégie — tout comme Interac ne peut pas exclure que nos frais seront plus élevés que les leurs.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci beaucoup, monsieur McTeague.

Nous allons passer à M. Vincent.

[Français]

**M. Robert Vincent (Shefford, BQ):** Monsieur le président, mes questions s'adressent à Mme Cotroneo.

J'ai lu le document que vous avez envoyé aux sénatrices et sénateurs, et il y est indiqué: « MasterCard dispose bien d'un produit de débit sur le marché canadien qui se nomme Maestro. »

Le Québec dispose-t-il de l'équipement entourant ce produit canadien? La carte Maestro existe-t-elle au Québec?

[Traduction]

**Mme Andrea Cotroneo:** Maestro est la marque de la carte de débit MasterCard au Canada. La carte Maestro existe effectivement au Canada à l'heure actuelle.

[Français]

**Une voix:** Et au Québec, aussi.

**M. Robert Vincent:** D'accord.

Je vais continuer dans la même veine. Vous dites aussi:

Maestro fonctionne exactement de la même manière qu'Interac, traitant des transactions en temps réel pour un coût fixe par transaction, Maestro présente de plus les avantages suivants pour les consommateurs et les commerçants:

Maestro est présentement le produit le moins cher sur le marché canadien; en effet, Maestro est actuellement 37,5 p. 100 moins dispendieux qu'Interac.

Cela m'a permis de demander quel serait le prix. Et je me suis demandé si je payais trop cher avec Interac. J'ai alors voulu obtenir des informations à propos de Maestro. Comme je ne connaissais pas ce produit et que ma curiosité avait été piquée, j'ai téléphoné à la Banque Nationale, dans ma circonscription, pour lui demander des informations sur la carte Maestro et connaître les coûts qui y sont rattachés.

Or la Banque Nationale n'était pas au courant de l'existence d'une telle carte. On m'a dirigé vers les représentants de MasterCard, à Montréal, à qui j'ai posé les mêmes questions: ils n'étaient pas au courant non plus de l'existence de la carte Maestro. Ils ont alors transféré mon appel auprès de TelNat pour qu'on me donne des informations, et ces derniers n'avaient aucune idée de ce qu'était la carte Maestro. Puis, mon appel a été acheminé auprès des représentants de la Banque Nationale, à Montréal, qui n'avaient aucune idée de ce qu'est une carte Maestro. Ces derniers, à leur tour, ont ensuite transféré mon appel aux représentants de Global Payments qui ne savaient pas non plus de quoi il s'agissait.

J'ai donc mis près de deux heures à faire des appels téléphoniques afin de me procurer une carte Maestro et d'en connaître les taux, mais personne ne connaît votre produit!

Pouvez-vous m'expliquer comment il se fait que personne ne connaisse votre produit, alors que vous avez dit que tout le monde au Canada pouvait se le procurer?

[Traduction]

**Mme Andrea Cotroneo:** Maestro se comporte exactement comme Interac. Elle repose sur un NIP. Le consommateur entre donc son numéro d'identification personnel et les fonds sortent du compte du consommateur en temps réel. Il n'y a pas de décalage. Maestro en est à ses tout débuts dans notre pays. Nous venons de la lancer et ce n'est pas la totalité de nos clients qui l'offrent à l'heure actuelle. C'est sans doute pourquoi la Banque Nationale, par exemple, n'offre pas Maestro à l'heure actuelle.

[Français]

**M. Robert Vincent:** Comment se fait-il que le siège social de MasterCard, à Montréal, ne soit pas encore au courant de l'existence

de ce produit? Ce produit est-il intégré à la carte de crédit ou s'agit-il d'une carte à part?

[Traduction]

**Mme Andrea Cotroneo:** Le produit n'est pas sur une carte de crédit. Maestro figure à l'endos de la carte d'accès que vous utilisez pour faciliter les opérations de cartes de débit, soit chez un commerçant, soit à un guichet bancaire.

• (1620)

[Français]

**M. Robert Vincent:** Comment puis-je faire pour savoir si je vais payer 37 p. 100 moins cher qu'avec Interac, alors que personne ne peut me dire quel est le produit et quel prix je paierai chaque fois que je me servirai de cette carte de débit?

[Traduction]

**M. Kevin Stanton:** Comme consommateur, vous ne payez rien pour Maestro. Ce sont des frais versés par l'acquéreur à MasterCard. Il n'y a pas de frais d'interchange pour Maestro. Il y a des frais fixes uniques d'un demi cent. C'est ce que le commerçant finit par payer.

[Français]

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Il vous reste 30 secondes.

**M. Robert Vincent:** Dans votre document, vous avez parlé de la transparence et du fait que vos taux d'interchange étaient sur Internet. Plus tôt, vous avez parlé des marchands. J'ai visité votre site Internet et je me suis rendu sous la bannière « /marchands », mais il faut remplir un formulaire.

Il reste que c'est à la discrétion de MasterCard de nous informer ou non. J'ai essayé d'obtenir des informations. Je ne sais pas quel est le coût et quel est le taux d'interchange. On ne sait rien. J'ai passé l'après-midi à essayer de trouver le coût de l'interchange sur tous les produits que vous avez, mais j'ai été incapable d'obtenir un prix.

Pouvez-vous nous dire aujourd'hui quel est le taux d'interchange chez MasterCard?

[Traduction]

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Très brièvement, s'il vous plaît.

**Mme Andrea Cotroneo:** Monsieur le président, je vais répondre à la question.

Je vais vous parler des taux effectifs. Il y a trois types de produits, comme M. Stanton l'a dit. Pour un produit à la consommation standard, le taux effectif est de 1,54 p. 100. Pour un produit à la consommation à valeur ajoutée, le taux effectif est de 1,88 p. 100. Pour un produit d'entreprise, il est fixé à 2 p. 100.

[Français]

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci.

[Traduction]

Nous allons maintenant passer à M. Bernier, s'il vous plaît.

[Français]

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

Je vous remercie d'être parmi nous aujourd'hui. Vous avez certainement lu le budget de l'hon. Jim Flaherty, de notre gouvernement, qui traite de la transparence pour les consommateurs dans le domaine des produits financiers.

Croyez-vous que l'on doit inclure, dans cette possible réglementation du gouvernement fédéral — je dis « possible » puisqu'on n'en est pas encore rendu là — le fait d'informer les clients par rapport à plus de transparence en ce qui a trait aux cartes de crédit et de débit? Est-ce quelque chose que vous souhaiteriez voir dans une future réglementation fédérale?

[Traduction]

**M. Kevin Stanton:** Je pense qu'on peut dire à juste titre qu'il y a un manque de compréhension du côté des commerçants. Pour ce qui est des émetteurs, il y a un régime de divulgation très robuste qui n'existe pas et qui devrait peut-être exister dans le cas des petits commerçants. Il existe des organismes fédéraux dont le mandat pourrait être élargi pour mettre à contribution une partie de l'excellent travail qu'ils ont fait dans ce domaine.

Pendant que le gouvernement envisage cela, MasterCard estime toutefois qu'il est de son devoir de s'assurer que cela se fait pendant que ces décisions sont prises. Nous allons nous-mêmes créer un régime de divulgation.

[Français]

**L'hon. Maxime Bernier:** Merci.

Lors de notre rencontre avec les gens des coalitions, on a beaucoup parlé du modèle australien. Ceux-ci voulaient inciter le gouvernement à adopter un modèle comme celui de l'Australie. Je ne suis pas un spécialiste du modèle australien, mais je crois savoir que c'est le gouvernement qui fixe les prix par réglementation ou par décret.

En général, ai-je bien résumé le modèle australien?

[Traduction]

**M. Kevin Stanton:** Oui, l'Australie a adopté une réglementation des prix. Il est très important de signaler que la Reserve Bank of Australia a supprimé ces restrictions à ce stade-ci. Elle veut voir ce qui va se passer.

[Français]

**L'hon. Maxime Bernier:** Merci.

Y aurait-il un modèle dont le gouvernement canadien pourrait s'inspirer? La Communauté économique européenne a-t-elle un réglementation sur la transparence? Dans d'autres pays, y a-t-il des règles, des normes ou même des normes de l'industrie?

Personnellement, je suis très en faveur de l'autoréglementation, puisque c'est quelque chose qui relève directement de l'industrie. Je suis convaincu que vous connaissez mieux qu'un politicien les détails de votre industrie. Lorsque le gouvernement fait une réglementation, il a parfois tendance à être trop tatillon et à aller trop dans les détails. Cela devient finalement un fardeau pour les gens.

Y a-t-il des modèles d'autoréglementation ou des modèles de réglementation adoptés dans d'autres pays? Je pense surtout à la Communauté économique européenne.

•(1625)

[Traduction]

**M. Kevin Stanton:** Les modèles européens sont peut-être inapplicables parce qu'ils s'appliquent aux opérations transfrontières, qui n'existent pas au Canada. C'est une règle de l'UE qui s'applique.

Le marché australien est vraiment le plus grand et le plus comparable si l'on veut observer ce qui se passe lorsque ces règles sont mises en place. Il y a des régimes en Israël et au Mexique, mais ils n'existent que depuis très peu de temps.

[Français]

**L'hon. Maxime Bernier:** Lequel préférez-vous? Si l'on se rend jusqu'à la réglementation, quel modèle préférez-vous, pour qu'on puisse diriger les grands bureaucrates du ministère des Finances?

[Traduction]

**M. Kevin Stanton:** Je crains énormément qu'à part s'assurer que les règles de la concurrence au Canada fonctionnent et que la concurrence règle les comportements, cela aboutira à des conséquences non souhaitées, en particulier à une réduction de la concurrence et à la disparition du marché des petits acteurs, ce qui créera des obstacles aux nouveaux venus et ce genre de chose. Je pense toutefois qu'un régime qui a pour vocation de s'assurer que les commerçants comprennent à fond les contrats et les coûts associés à l'acceptation de toutes sortes de paiements à l'aide de cartes est un élément très important de l'ensemble qui fait défaut actuellement.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci, monsieur Bernier.

Nous allons maintenant passer à M. McKay.

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

Monsieur Stanton, ce qui a donné lieu à ces audiences, ce sont les mesures plutôt unilatérales prises par votre compagnie et Visa en vue d'augmenter les taux en période économique difficile, lorsque les bénéfices et l'activité commerciale se contractent. Vous n'auriez pu choisir pire moment pour augmenter les taux. J'ai ici un document préparé par un aréopage de commerçants au détail du Canada. Il révèle qu'en octobre, les taux pour les cartes électroniques étaient de 1,68 p. 100, comme pour les cartes standards. Il donne ensuite une ventilation des taux après le mois d'octobre, et il révèle que Visa et MasterCard ont depuis effectué des augmentations moyennes de 11,5 p. 100 et qui sont même allées jusqu'à 17 p. 100.

Vous comprendrez que lorsqu'un hôtelier ou un propriétaire de station d'essence à marge bénéficiaire fixe subit de pareilles augmentations en si peu de temps, et contre lesquelles il ne peut rien, cela va attirer son attention. Qu'avez-vous à dire à ces gens-là?

**M. Kevin Stanton:** À mon avis il est clair qu'il y a eu une réaction à l'établissement du prix imposé à l'utilisateur final. C'est le moins qu'on puisse dire. Mais comme je l'ai signalé à M. Thibeault, certains des chiffres que l'on a mentionnés hier nous ont étonnés parce qu'ils ne correspondent pas du tout aux augmentations que nous avons apportées.

Quant au choix du moment, je reconnais que nous n'avons peut-être pas choisi le meilleur moment, mais cette décision ne remonte pas à cette année. Il faut six mois pour lancer une augmentation quelconque. Il faut six mois pour donner un préavis et quelques mois de plus pour apporter la modification technologique nécessaire. Ces changements ont donc été amorcés en 2007. C'est donc bien avant la crise économique actuelle.

**L'hon. John McKay:** Avez-vous donné un préavis aux commerçants pour leur signaler que de telles augmentations surviendraient pendant la durée de leur contrat?

**M. Kevin Stanton:** En fait, nous ne donnons pas de préavis aux commerçants, nous donnons toujours cependant au mois six mois de préavis aux acquéreurs qui, à leur tour, doivent donner le préavis nécessaire aux commerçants.

**L'hon. John McKay:** Le font-il vraiment?

**M. Kevin Stanton:** Bien, c'est ce que prévoient habituellement les contrats.

Peut-être Andrea pourrait-elle vous en dire un peu plus parce que...

**L'hon. John McKay:** Cela m'étonne, parce que les commençants qui nous ont rencontrés nous ont dit qu'ils avaient été durement ébranlés par ces augmentations. Je me souviens d'un groupe qui représentait les stations-services, dont les marges de profit étaient de 6 p. 100, et qui nous ont dit qu'avec vos augmentations cette marge de profit avait baissé à 4 p. 100. C'est quand même une baisse importante, ne pensez-vous pas?

**M. Kevin Stanton:** Notre taux pour l'essence a baissé.

**L'hon. John McKay:** Il a baissé?

**M. Kevin Stanton:** Il est passé de 145 à 136.

**L'hon. John McKay:** Il existe une différence entre les cartes à primes et les autres cartes. C'est un peu ironique parce qu'après tout vous prévoyez l'obligation d'accepter toutes les cartes. En tant que consommateur, quand je présente une carte à primes, je ne sais pas vraiment que le commerçant doit payer la différence. Vous faites la promotion des cartes à primes parce que c'est un avantage pour vous, mais de l'autre côté le consommateur, parfaitement ignorant, ne sait pas que le commerçant qui n'a pas le choix doit payer la note.

Ainsi, même si seuls 5 p. 100 des détenteurs de cartes de crédit ont une carte à primes, vous ne prévoyez pas que ce taux demeurera à 5 p. 100 pendant les deux, trois ou quatre prochaines années; vous voulez qu'un plus grand nombre de personnes se servent des cartes à primes. Le commerçant, lui, n'a pas le choix.

Est-ce que j'ai bien saisi?

• (1630)

**M. Kevin Stanton:** Le règlement sur l'obligation d'accepter toutes les cartes exige simplement du commerçant qu'il accepte toutes les cartes de crédit. J'aimerais faire deux commentaires.

M. Paul Jewer de Sobeys a dit dans son témoignage qu'une solution de compromis sur l'obligation d'accepter toutes les cartes de crédit ne fonctionnerait pas pour les commerçants non plus. Si ces derniers annoncent qu'ils acceptent certaines cartes, comme Interac, American Express, Visa ou MasterCard, de dire soudainement au consommateur qu'ils n'acceptent plus une carte en particulier ne fonctionnerait simplement pas.

Pour le consommateur, cela crée une situation absolument inacceptable. Nous appliquons de façon rigoureuse l'obligation d'accepter toutes les cartes. Certains Canadiens ont été traités de façon différente à certaines stations-services aux États-Unis en raison de problèmes techniques que nous avons dû par la suite régler. Dans certains cas, des Canadiens qui travaillent à l'étranger ont appris que les cartes canadiennes ne sont pas acceptées. Il y a donc un système de paiement où le véhicule — que cela soit comptant, Interac, American Express, Visa — n'a aucune valeur si le système n'a aucune valeur inhérente non plus.

**L'hon. John McKay:** La même chose s'est produite quand je voyageais à l'étranger. On a refusé ma carte. Le système ne fonctionne vraiment pas.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci, monsieur McKay.

Monsieur Lake.

**M. Mike Lake (Edmonton—Mill Woods—Beaumont, PCC):** Est-ce qu'une carte à primes représente une source de revenu plus importante pour MasterCard qu'une carte ordinaire?

**M. Kevin Stanton:** Non, mais ces cartes s'accompagnent de dépenses supérieures. En moyenne, les détenteurs de cartes à primes dépensent 40 p. 100 plus d'argent chez un commerçant que les détenteurs de cartes ordinaires.

**M. Mike Lake:** Quels frais viennent s'ajouter aux frais d'interchange? Y a-t-il des frais supplémentaires liés aux frais d'interchange, des frais qui augmentent lorsque les frais d'interchange augmentent, par exemple?

**M. Kevin Stanton:** Il y a les frais d'acquéreur qui ont un effet sur les frais d'interchange, et MasterCard perçoit également des frais fixes peu élevés sur les transactions. Nous avons également des frais *ad valorem*, mais il s'agit de montants très faibles si on les compare aux frais d'interchange.

**M. Mike Lake:** Sont-ils liés aux frais d'interchange?

**M. Kevin Stanton:** Non, ils sont liés au montant en argent.

**M. Mike Lake:** Est-ce que le contrat du commerçant stipule clairement le montant maximum des frais d'interchange que l'on peut imposer?

**M. Kevin Stanton:** Je ne rédige pas les contrats des commerçants. À ma connaissance il n'en existe pas, mais il vaudrait mieux poser cette question directement aux acquéreurs, parce que nous ne nous occupons pas de la gestion de ces contrats.

**M. Mike Lake:** Il est intéressant de parler de transparence parce que la question sème une telle confusion, en fait même la façon dont vous présentez les choses à la partie V de votre déclaration préliminaire n'est pas très claire. Vous dites: « Notre plus haut taux d'interchange s'est hissé de 2,0 à 2,13 p. 100, et notre plus bas taux d'interchange est tombé de 1,45 à 1,21 p. 100. » Je crois que votre message est que les choses s'équilibrent en bout de ligne. Mais je voulais vous présenter une situation hypothétique.

Supposons que tout le monde se sert du taux de base de 1,45 p. 100 à l'origine, et qu'au fil des ans, tous les consommateurs sont passés à un taux plus important de 2,13 p. 100. Cette énorme augmentation hypothétique serait de 47 p.100. Il me semble qu'on nous a dit en fait que c'est bien ce qui se produit. Évidemment, ça ne touche peut-être pas tous ceux qui détiennent une carte de crédit, mais il semble y avoir un mouvement très clair dans cette direction. Les consommateurs ne savent même pas ce qui se passe, mais les compagnies font passer les consommateurs des cartes à 1,45 p. 100 aux cartes à 2,13 p. 100.

Est-il vrai que c'est la tendance générale?

• (1635)

**M. Kevin Stanton:** Non, parce qu'il faut des dépenses d'un certain niveau. La proposition qui touche la valeur marchande n'est valable que si l'on dépense 24 000 \$ par année en utilisant notre carte. C'est pourquoi le taux d'utilisation se limite à environ 5 p. 100 de nos clients.

**M. Mike Lake:** Mais il y a quand même une transaction. Vous avez même répondu à une des questions d'un député d'en face qu'il y a des programmes visant à encourager les émetteurs à se servir de cartes à primes. Vous encouragez vos émetteurs, poussez les consommateurs à utiliser des cartes à primes, ce qu'ils font, ce qui veut dire qu'un plus grand nombre de personnes passent des cartes à faible droits d'interchange à des cartes qui se caractérisent par des frais d'interchange plus élevés.

**M. Kevin Stanton:** Non, nous n'encourageons pas les gens à utiliser ces cartes. Nous avons offert un programme parce que nous aurions perdu certains de nos émetteurs et titulaires qui seraient passés à American Express.

**M. Mike Lake:** Est-ce que ce programme encourageait une plus grande utilisation des cartes à primes?

**M. Kevin Stanton:** Oui, mais à un coût inférieur au coût de la carte American Express.

**M. Mike Lake:** Mais est-ce que l'utilisation de cette carte s'accompagne d'un taux plus élevé que le taux original prévu par MasterCard?

**M. Kevin Stanton:** Oui.

**M. Mike Lake:** Vous encouragez donc les utilisateurs à devenir titulaires de ces cartes qui se caractérisent par des frais d'interchange plus élevés.

**M. Kevin Stanton:** En fait, nous avons rejeté plusieurs propositions parce qu'elles ne correspondaient pas à nos critères. Le système doit rester équilibré. Il n'est pas à notre avantage d'émettre un très grand nombre de ces cartes si elles ne sont pas justifiées et ne présentent pas d'avantages pour le commerçant.

**M. Mike Lake:** Jugez-vous qu'il est raisonnable de s'attendre à ce qu'un commis, chez un commerçant quelconque, sache si une carte est une carte à primes ou pas?

**M. Kevin Stanton:** Non, et je ne sais pas s'il est pratique de les identifier. Nous avons déjà discuté de la question avec la FCEI. Il n'est pas pratique de s'attendre à ce qu'un commis au travail puisse reconnaître une carte de crédit particulière.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Il vous reste 30 secondes, monsieur Lake.

**M. Mike Lake:** Ainsi le commis, qui représente le commerçant — qui est en fait un client, dans la mesure où il doit payer les frais d'interchange, que la banque reçoit, et dont vous recevez tout compte fait une partie — n'est même pas conscient du prix qu'il doit payer. C'est comme si vous vous rendiez à une station-service et que le prix de l'essence n'était pas affiché ou que le distributeur d'essence n'indiquait pas le montant que vous devez payer, mais que vous faites simplement le plein en fonction du nombre de litres indiqués et puis que vous allez simplement payer ce qu'on vous dit de payer sans savoir vraiment ce que vous aviez à payer à l'origine parce que le taux n'était pas affiché et qu'une fois que vous avez eu accès au service, vous devez payer sans nécessairement savoir pourquoi. C'est un peu comme ça que les choses se passent pour le commerçant. Lorsque quelqu'un présente une carte de crédit, cette personne ne sait pas quel taux est associé à la carte de crédit. On paie simplement.

**M. Kevin Stanton:** Il est fort peu probable qu'un commis comprenne le coût des paiements dont il est responsable. En fait, je ne pense pas qu'il comprendrait les coûts associés à un paiement en espèces non plus.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci, monsieur Lake.

Nous passerons maintenant à M. Garneau. Monsieur Garneau, s'il vous plaît.

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

J'aimerais vous demander de m'éclairer un peu et d'expliquer votre exposé, monsieur Stanton. Vous avez tenu des propos assez catégoriques en disant qu'une structure réglementaire tuerait l'innovation, réduirait la concurrence et se ferait au détriment des consommateurs. C'est assez direct.

Je ne pense pas que cette structure tuerait l'innovation.

Puis vous dites que cela ferait tort aux consommateurs. Vous présentez l'exemple de l'Australie et vous dites qu'on y avait imposé une réduction des revenus d'interchange, qui est en fait l'objectif visé. Puis vous dites que les taux d'intérêt qui étaient subventionnés par les revenus d'interchange ont dû être augmentés. En d'autres termes, vous disiez que le revenu d'interchange avait été utilisé pour maintenir les taux d'intérêt à un niveau plus faible — quoi que la majorité des gens ne diraient pas que les taux d'intérêt étaient faibles — et que ces derniers ont dû être augmentés pour compenser la perte de revenu. Est-ce que j'ai bien saisi?

Vous avez également signalé qu'en raison de cette politique on avait dû raccourcir les périodes de grâce.

**M. Kevin Stanton:** C'est exact.

**M. Marc Garneau:** Pouvez-vous m'expliquer comment ces choses se sont produites?

**M. Kevin Stanton:** Tout cela figure dans les rapports que nous présenterons au comité. Il y a trois sources de revenu auxquelles a accès un émetteur lorsqu'il offre un service de cartes de crédit: les intérêts, les frais et l'interchange. Lorsqu'un de ces éléments diminue, il faut redresser les autres afin de respecter les exigences de couverture d'une institution bancaire prudente.

Plusieurs documents le démontrent. Cela s'est produit en Australie, et il suffit d'étudier les systèmes de cartes de crédit au Canada qui n'ont pas d'interchange, comme ceux des grands magasins qui offrent des cartes de crédit dont les taux d'intérêt sont à près de 30 p. 100 alors que dans les systèmes où il y a interchange, on trouve des programmes à faibles taux d'intérêt.

• (1640)

**M. Marc Garneau:** Quel pourcentage des frais d'interchange les coûts de traitement représentent-ils?

**M. Kevin Stanton:** Nous pouvons nous renseigner là-dessus, mais le coût du traitement de la transaction n'est pas une chose qui entre en ligne de compte au Canada.

Jack Carr a publié un document dans lequel il indique que le seul fondement valable d'un programme d'interchange, c'est la valeur par rapport au recouvrement des coûts.

**M. Marc Garneau:** Eh bien, le CCCD nous a dit que cela représente environ 13 p. 100 des frais d'interchange.

Dites-vous, d'après ces rapports qui indiquent que les réductions des frais d'interchange ont été muées en augmentations des taux d'intérêt, qu'il s'agissait de rapports de causes à effets?

**M. Kevin Stanton:** Oui. C'est ce que je pense.

**M. Marc Garneau:** Merci.

Pouvez-vous me dire en quoi cela mine l'innovation? La plupart d'entre nous ne savent pas très bien ce que l'innovation dans le domaine des cartes de crédit veut dire. J'aimerais connaître le genre de pertes que subissent les consommateurs à cause de cette situation.

**M. Kevin Stanton:** L'Australie vivait une situation très semblable à celle du Canada avant l'adoption de sa réglementation. Il faut un cadre économique adéquat pour investir dans des mesures comme les cartes à puces, les paiements sans contact et les systèmes de sécurité.

Lorsque les gens d'Interac viendront témoigner, ils vous diront qu'ils ont besoin de rationalité économique pour innover et être concurrentiels. Je crois que l'un des problèmes d'Interac, c'est que les responsables n'investissent pas suffisamment dans la sécurité. Ils n'ont pas de régime d'interchange.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Monsieur Garneau.

**M. Marc Garneau:** Vous dites que cela a fait diminuer la concurrence, que certains concurrents potentiels ont quitté le marché.

**M. Kevin Stanton:** À ce faible niveau de valeur économique, il faut être un gros joueur pour prendre part au marché. Les petits joueurs et les joueurs spécialisés ne tiennent pas le coup. Ils ne peuvent pas participer.

Si vous regardez le contexte canadien, vous verrez que la concurrence par les prix et la concurrence par les avantages particuliers ont été menées par les nouveaux arrivants spécialisés et novateurs. S'ils doivent fermer boutique parce que leurs recettes d'interchange ne leur permettent plus de continuer, alors il ne reste que les grandes banques.

**M. Marc Garneau:** Si vous me permettez un commentaire philosophique, je dirais que les gens seraient peut-être prêts à accepter un peu moins de concurrence pour un taux réduit. C'est une question dont nous pouvons débattre.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci, monsieur Garneau.

Passons à M. Chong, s'il vous plaît.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong (Wellington—Halton Hills, PCC)):** Merci, monsieur le président.

J'aimerais poser des questions qui, à mon avis, sont au cœur du sujet. J'ai toujours eu le sentiment que la solution à tous les problèmes, c'est une plus grande concurrence.

Qui fixe le taux d'interchange?

**M. Kevin Stanton:** MasterCard.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Est-ce que l'acquéreur le perçoit et le transfère aux banques?

**M. Kevin Stanton:** L'acquéreur perçoit l'argent, nous le transfère, et nous le transférons à notre tour à l'émetteur.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Donc, la dernière institution à recevoir ces frais d'interchange sont les émetteurs, c'est-à-dire les banques.

**M. Kevin Stanton:** C'est exact.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Je pense que l'on peut présumer sans trop de risque qu'une partie du taux d'interchange que touchent les banques constitue une partie de leur marge de profit sur les cartes.

**M. Kevin Stanton:** Oui.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Donc, au cours de cette transaction, la banque ne transfère jamais ce taux d'interchange — qu'il s'agisse d'un pourcentage ou autre — à MasterCard.

**M. Kevin Stanton:** Non.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** La banque peut-elle changer le taux d'interchange?

**M. Kevin Stanton:** Non, la banque ne participe pas à l'établissement du taux. On ne peut pas leur demander leur préférence si on veut équilibrer...

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Donc, MasterCard fixe le taux d'interchange pour chaque banque avec laquelle elle a une

entente, mais ne perçoit pas ou ne reçoit pas ce taux d'interchange. J'ai l'impression que MasterCard fixe le tarif pour chacune des banques en leur nom, alors qu'elle ne touche pas cet argent. Vous percevez d'autres frais, mais pas les frais liés au taux d'interchange.

Si vous me permettez l'analogie, c'est comme si la société Whirlpool disait à Sears quelles devraient être ses marges sur les machines à laver Whirlpool. Disons que Sears a besoin d'une marge de 150 \$ pour les machines à laver. Sears n'aurait pas le droit de fixer cette marge, car c'est Whirlpool qui le ferait. Sears paie d'autres frais à Whirlpool, comme, par exemple, 1 000 \$, pour le coût réel de la machine à laver.

Cela semble aller à l'encontre des principes de la concurrence et de la Loi sur la concurrence.

**M. Kevin Stanton:** Je ne suis pas d'accord avec votre analogie. Nous disons à une des parties de notre réseau, qui en compte deux, voici combien il en coûtera au titulaire de la carte pour accepter la proposition. C'est un peu comme si un grossiste disait: voici combien coûtent ces machines à laver; vous facturez ce que vous voulez. Cette conversation a lieu avec l'acquéreur, et non l'émetteur.

Donc, l'acquéreur détermine combien le commerçant paie, en fonction du prix de gros fixé par un distributeur, soit MasterCard.

•(1645)

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong):** Mais Sears paie à Whirlpool le prix du produit, sans la marge. Sears fixe sa propre marge. Elle met les produits sur le marché et offre des rabais pour attirer la clientèle dans ses magasins.

Mais Whirlpool ne dira jamais à Sears: Vous devez facturer une marge de 150 \$ sur une machine à laver qui coûte 1 000 \$. Or, MasterCard dit à la Banque de Montréal quel taux d'interchange elle doit exiger, indépendamment de ce que peut supporter le marché, et la Banque de Montréal doit ensuite verser à MasterCard des frais distincts qui découlent du taux d'interchange.

**M. Kevin Stanton:** À titre de précision, nous permettons aux émetteurs et aux acquéreurs de conclure des ententes bilatérales, et nous les encourageons. Ils sont libres de conclure des ententes entièrement privées et notre technologie le permettra.

Mais nous ne disons pas à l'acquéreur: voilà ce que vous devez facturer. Nous disons: voilà ce que coûtera chaque transaction. C'est à vous, en tant qu'acquéreur, de déterminer si vous souhaitez majorer ces frais.

J'aimerais corriger une chose. L'interchange fait partie des flux de rentrées; il ne sert pas à fixer les marges de profit. Un émetteur pourrait avoir à dépenser toute cette source de revenu pour couvrir les pertes sur prêt, le passif de la rétrofacturation et les programmes de récompenses. Les périodes de grâce sont financées par cette source de revenu également.

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

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci, monsieur Chong.

Passons à M. Thibeault.

**M. Glenn Thibeault:** Merci, monsieur le président.

En ce qui concerne les taux d'interchange dont nous avons parlé plus tôt, ils sont affichés sur vos sites Web. Il y a [mastercard.com/ca/merchant/en/canic/index.html](http://mastercard.com/ca/merchant/en/canic/index.html), mais on se retrouve à lire des petits caractères et c'est là, à mon avis, que les choses deviennent confuses parce que les taux ne sont pas affichés. Voici ce que l'on lit:

Nous invitons les commerçants qui souhaitent obtenir plus d'information au sujet de nos taux d'interchange nationaux et internationaux à remplir cette demande par courrier électronique. En réponse, MasterCard leur enverra, dans les deux semaines suivant la réception de leur demande, une explication des taux d'interchange applicables.

Vous avez deux semaines pour répondre à un commerçant qui veut connaître les taux d'interchange qu'il devra payer. Pouvez-vous m'en dire plus?

**M. Kevin Stanton:** Lorsque vous cherchez un contrat d'acquéreur, il est important de bien comprendre les tableaux sur les taux et les taux qui s'appliqueront à vous. Au fil du temps, nos délais de réponse s'amélioreront. Pour l'instant, il y a quelqu'un qui doit rappeler la personne, etc. Il existe une marche d'erreur importante. De façon générale, nous allons pouvoir répondre bien avant deux semaines.

**M. Glenn Thibeault:** Ce que vous me dites, c'est que l'on peut demander une information précise sur les taux que l'on paie, qui ne sont pas forcément affichés, comme on l'a dit plus tôt, comme Visa...

**M. Kevin Stanton:** Nous les affichions, mais les gens se sont plaints que c'était trop compliqué. Ils disaient: ces taux ne s'appliquent pas forcément à mon cas. Comment puis-je choisir les meilleurs taux dans cette situation? Dites-moi quels taux s'appliquent à moi. Nous avons donc créé ce protocole pour venir en aide aux commerçants.

**M. Glenn Thibeault:** Lorsque j'ai posé ma première question, vous avez dit que l'on pouvait quand même avoir un commerce viable sans accepter les cartes de crédit. L'Association des restaurateurs, le CCCD et la FCEI nous disent que plus de 70 p. 100 de leurs clients utilisent leur carte MasterCard ou leur carte Visa. Votre réponse n'est-elle pas un peu trompeuse, compte tenu du fait qu'une partie de ces frais d'interchange facturés aux commerçants va à la valorisation de la marque du réseau et que vos émetteurs paient également des frais de commercialisation, qui vous permettent de vendre de façon dynamique votre marque aux consommateurs?

**M. Kevin Stanton:** C'est peut-être un nom qu'utilise l'autre réseau. Nous avons des frais d'évaluation et de transaction.

**M. Glenn Thibeault:** Cependant, ne convenez-vous pas qu'il est impossible pour la plupart des commerçants de refuser les deux cartes, qui contrôlent presque 94 p. 100 du marché, surtout lorsque celles-ci sont sans cesse mises sur le marché et distribuées aux clients? Nous avons entendu parler des cartes à primes et nous voyons les messages publicitaires à la télévision et partout ailleurs.

• (1650)

**M. Kevin Stanton:** Pour reprendre les chiffres de M. Blouin, il existe 2,4 millions de commerçants au Canada. Quelque 600 000 seulement acceptent la carte MasterCard; 75 p. 100 ne la prennent pas, ce qui veut dire qu'en effet vous pouvez avoir un commerce viable sans accepter la carte MasterCard.

Il y a une différence entre le fait d'avoir besoin d'accepter quelque chose et celui de vouloir accepter quelque chose parce qu'il y a des avantages qui accompagnent l'entente. Pour le restaurateur, l'avantage, c'est que les gens ne sont pas limités par l'argent comptant qu'ils ont sur eux et ont tendance à dépenser plus, par exemple. Les chaînes hôtelières utilisent les cartes de crédit pour faire leurs réservations afin de couvrir le risque qu'il y a à laisser quelqu'un dans une chambre avant qu'il ait payé.

Donc, je pense qu'il faut faire la distinction entre le besoin et le désir d'accepter les cartes de crédit. Évidemment, nous voulons qu'il y ait plus de marchands qui désirent accepter nos propositions. Notre

travail, c'est de trouver des façons de rendre notre modèle économique ainsi que la valeur ajoutée représentée par l'innovation, etc. intéressants pour les commerçants.

**M. Glenn Thibeault:** Serait-il possible, comme nous le croyons, d'avoir un système transparent, juste et équitable, dans lequel les commerçants sauraient à l'avance ce qu'ils vont payer sans avoir toujours besoin de refilet des frais aux clients qui vous permettrait, à vous, de récupérer vos frais?

**M. Kevin Stanton:** Je suis tout à fait d'accord avec vous et je pense que c'est une des lacunes qu'il faut corriger. Je pense que si notre intention était bonne lorsque nous avons créé ce système de rapports personnalisés, ça ne semble pas fonctionner comme nous l'aurions cru. Il est important de nous pencher non seulement sur la transparence de l'interchange, mais aussi de comprendre le coût actuel d'acceptation, ce qui est bien différent de l'interchange.

Par ailleurs, monsieur Thibeault, il est important que les commerçants fassent une analyse coûts-avantages de la carte pour déterminer s'ils devraient l'accepter ou non. C'est pourquoi notre programme comprendra un calculateur coûts-avantages qui permettra au commerçant, une fois les données entrées, de savoir s'il peut fonctionner sans payer les coûts des cartes de crédit.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** D'accord, vous pouvez poser une question de cinq secondes, si vous en avez une.

**Une voix:** Oh, oh!

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Oui ou non?

**M. Glenn Thibeault:** Très rapidement. Il ne faut pas oublier les oeuvres de charité. Elles paient aussi des taux d'intérêt maintenant. Il y a des Canadiens qui donnent généreusement leur argent aux oeuvres de charité, qui commencent maintenant à payer des taux plus élevés sur les cartes à primes.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Voulez-vous répondre à cette question brièvement, monsieur Stanton?

**M. Kevin Stanton:** Oui. J'ai entendu le Conseil du commerce de détail parler d'oeuvres de charité. À ma connaissance, il n'en représente aucune.

Ce que nous ont dit les oeuvres de charité, c'est que les cartes de crédit représentent un niveau supérieur de don et, surtout, un niveau supérieur de satisfaction.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci.

Nous passons à M. McTeague.

**L'hon. Dan McTeague:** Monsieur Stanton, monsieur le président, je vous remercie.

Je tiens à dire d'emblée — et j'espère que vous rectifierez au besoin, monsieur Stanton — qu'il semble y avoir de votre part un écart considérable entre la FCEI et le CCCD, et que vous allez proposer les mêmes avantages et les mêmes taux spéciaux au CCCD que ceux que vous accordez à la FCEI, du moins d'après vos propres déclarations. Vous n'avez pas de différend avec le CCCD, n'est-ce pas?

**M. Kevin Stanton:** Nos rapports avec la FCEI sont fondés sur deux éléments. Tout d'abord, nous avons estimé que Catherine avait remis au Sénat des indications tout à fait viables qui ont servi de fondement à des propositions précises. En outre, elle représente des petits commerçants; j'estime que le principal écueil dans le système actuel concerne les petits commerçants et c'est pourquoi nous en avons fait notre priorité.



**L'hon. Dan McTeague:** Monsieur Stanton, je voudrais vous poser quelques questions concernant la réglementation et je vous invite à y répondre brièvement.

Pensez-vous que votre arrivée dans le domaine du débit doive relever de l'Association canadienne des paiements et être assujettie aux mêmes règles qu'Interac?

**M. Kevin Stanton:** Vous savez, j'ai entendu des témoins l'affirmer cette semaine. Je ne sais pas ce qu'ils peuvent en espérer, car cela ne modifiera pas la dynamique des prix. Dans la situation actuelle, nous offrons un produit à meilleur marché et nous allons continuer à le faire. C'est ce que nous affirmons devant le Parlement du Canada.

**L'hon. Dan McTeague:** Dans le prolongement de ma question précédente, comment pouvez-vous savoir quels vont être les frais d'Interac? Les vôtres seront-ils moins élevés? Je pense avoir compris le point de vue d'Interac.

**M. Kevin Stanton:** Oui, si Interac baisse ses frais, nous réagirons nous aussi par une baisse.

Je ne sais pas si l'ACP peut aider qui que ce soit de ce point de vue. Notre système a toujours garanti aux commerçants un mode de paiement sûr, même depuis le début de la crise.

Il faut faire preuve de prudence dans l'étude des différentes options, car, parfois, des propositions comme celles d'Interac n'ont pour effet que d'élever de nouveaux obstacles à la concurrence.

**L'hon. Dan McTeague:** Monsieur Stanton, en ce qui concerne la concurrence, je vous rappelle ce qu'a dit M. Chong sur le mode hypothétique. Je considère qu'il y a un certain nombre de pièges à éviter et un certain nombre de domaines que le comité trouve très préoccupants.

Parlons également des questions de réglementation. À supposer que vous poursuiviez votre démarche dans le domaine du débit — et je sais que vous faites certaines de ces transactions par l'intermédiaire des coopératives d'épargne et de crédit, etc. — vous allez avoir accès en temps réel à de l'information concernant les habitudes d'épargne et de dépense des Canadiens. Pouvez-vous nous garantir que ces données vont rester au Canada et ne seront pas transférées aux États-Unis, étant donné que votre société mère est américaine? Mais surtout, ne risque-t-il pas d'y avoir des problèmes et des conflits potentiels si ces données sont assujetties au Patriot Act des États-Unis?

• (1655)

**M. Kevin Stanton:** Tout d'abord, MasterCard ou Maestro n'envoie aucune donnée personnelle en dehors du Canada. C'est une règle fondamentale. Comme n'importe qui, nous sommes assujettis à la LPRPDE. Et n'oubliez pas qu'Interac envoie des transactions au-delà de la frontière par le truchement de son alliance avec NYCE.

**L'hon. Dan McTeague:** Permettez-moi de revenir...

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Excusez-moi, il vous reste une minute.

**L'hon. Dan McTeague:** Oui, merci, monsieur le président.

J'aimerais revenir sur ce que vous avez dit tout à l'heure, monsieur Stanton, sur la possibilité d'offrir des rabais. J'aimerais avoir la certitude que MasterCard Canada n'a jamais envoyé de lettre indiquant que les rabais accordés aux commerçants sont contraires aux accords actuels ou antérieurs. Pouvez-vous affirmer formellement que cela n'a jamais été le cas?

**M. Kevin Stanton:** À ma connaissance, cela n'a jamais été le cas. Je travaille chez MasterCard depuis 14 ans et les rabais ont toujours été autorisés.

**L'hon. Dan McTeague:** Plusieurs personnes sont venues affirmer le contraire et je tenais à en faire part aux autres membres du comité et à vous, monsieur Stanton, pour que vous puissiez rectifier.

Passons à ma dernière question — il ne me reste que quelques secondes.

J'ai déjà déclaré ou laissé entendre que des frais *ad valorem* pourraient être exigés. J'ai dit que c'était une possibilité. Vous avez dit que vous ne pouviez écarter cette possibilité dans le cas des cartes de débit. Êtes-vous prêt à vous engager formellement à ce qu'il n'y ait pas de frais *ad valorem* sur les cartes de débit?

**M. Kevin Stanton:** En fait, c'est l'une des propositions que nous avons adressées à la FCEI.

**L'hon. Dan McTeague:** Merci.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci, monsieur McTeague.

Nous avons environ trois minutes.

[Français]

Monsieur Carrier, trois minutes.

**M. Robert Carrier (Alfred-Pellan, BQ):** Bonjour, messieurs et mesdames.

Vous savez sans doute qu'on a rencontré mardi des gens des coalitions. Elles représentent 250 000 entreprises de par le pays. Donc, ce n'est pas rien.

La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante nous demande justement une réglementation dans le but de régler ses problèmes. Ses représentants ont mentionné que l'année dernière, 26 ou 27 p. 100 des cartes de crédit étaient des cartes « premium » pour lesquelles ils sont facturés selon des taux d'interchange plus élevés, qu'ils n'ont pas nécessairement planifiés dans leur budget et dans leur prix. Donc, c'est un problème qu'ils nous demandent de régler.

Dans votre présentation, vous nous parlez du modèle australien qu'ils nous recommandaient également. Vous nous dites que c'était un désastre pour les consommateurs parce que cela a influé sur les taux d'intérêt assortis aux cartes.

En fait, avez-vous des données à cet égard, car vous affirmez dans votre présentation qu'il y a eu des conséquences très graves sur les taux d'intérêt qui étaient chargés sur les soldes impayés, je suppose? Avez-vous de la documentation qui étaye cette affirmation?

[Traduction]

**M. Kevin Stanton:** Comme je l'ai déclaré tout à l'heure, il existe d'excellents rapports à ce sujet. Nous allons veiller à les communiquer au greffier. Je crois que tous les députés en ont reçu copie. Il y en a un qui doit être mis à jour.

L'ensemble des données montre que les récompenses ont diminué, les taux d'intérêt et les frais ont augmenté, alors que les prix n'ont pas baissé pour compenser l'interchange réduit.

[Français]

**M. Robert Carrier:** Pourriez-vous nous fournir ces informations?

[Traduction]

**M. Kevin Stanton:** C'est bien ça.

[Français]

**M. Robert Carrier:** Vous mentionnez que, selon vous, l'actuel système fonctionne très bien. Vous vous opposez à des modèles auxquels on se réfère. Vous ne semblez pas nous proposer de solution pour régler le problème des détaillants. Personnellement, je n'en ai pas vu dans votre présentation et dans vos réponses.

Vous nous dites finalement que, pour vous, tout va bien et qu'il n'y a aucun problème.

[Traduction]

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Très brièvement, monsieur Stanton, s'il vous plaît.

**M. Kevin Stanton:** Bien au contraire. Je pense qu'il y a eu une défaillance dans la divulgation de l'information et la sensibilisation. Je tiens à affirmer que notre proposition en ce qui concerne le débit comporte des frais fixes qui sont inférieurs à ceux d'Interac.

• (1700)

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci.

Je vous remercie, messieurs, de votre présence, de vos exposés et de vos réponses à nos questions. Nos greffiers vont rester en contact avec vous en ce qui concerne toute l'information promise. Comme vous le voyez, les députés l'attendent avec un grand intérêt. On n'a jamais trop d'information.

Nous vous remercions d'être venus nous voir aujourd'hui et d'avoir répondu à nos questions. Merci beaucoup.

Chers collègues, nous allons suspendre la séance pendant une minute pour permettre aux témoins de Visa Canada de s'installer.

Merci.

•

\_\_\_\_\_ (Pause) \_\_\_\_\_

•

• (1705)

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Monsieur Wilson, vous pouvez commencer quand vous voudrez.

**M. Tim Wilson (chef de la direction, Visa Canada):** Merci, monsieur le président.

C'est avec plaisir que je profite aujourd'hui de la possibilité de m'exprimer devant votre comité. Je me nomme Tim Wilson et je suis le chef de la direction de Visa Canada. M. Bill Sheedy, m'accompagne ici ce soir. C'est le président régional de Visa pour l'Amérique du Nord et le chef de l'équipe chargé de notre stratégie d'interchange mondiale.

Il exposera la situation de l'interchange à l'intérieur du système Visa ainsi que le rôle que joue ce système pour faciliter le commerce tant à l'échelle canadienne que mondiale. Suite à ses commentaires, je parlerai des activités d'exploitation de Visa au Canada ainsi que du lancement de la carte Visa débit qui donnera plus de choix aux entreprises et aux consommateurs canadiens tout en leur offrant des caractéristiques et des fonctionnalités encore non disponibles à ce jour.

**M. Bill Sheedy (président régional, Amérique du Nord et responsable de la stratégie sur les frais d'interchange, Visa Canada):** Merci, Tim.

Dans un premier temps, permettez-moi de faire un bref historique de Visa.

Le rôle fondamental de Visa consiste à faciliter les transactions financières entre les consommateurs et les entreprises. Visa n'est ni une banque, ni une institution financière. Nous n'émettons pas de cartes, ne faisons pas de prêts et ne fixons ni les taux, ni les frais associés à l'utilisation ou à l'acceptation de la carte. Ces activités sont du ressort des institutions financières clientes de Visa. Concevez plutôt Visa comme un réseau pour le commerce.

En facilitant les transactions, Visa relie chaque jour à l'échelle mondiale 1,7 milliard de cartes, 30 millions de commerçants ainsi que 16 600 banques, et ce, de façon sécuritaire et fiable. En réalisant toutes ces connexions, Visa crée de la valeur pour chaque participant au système. Les détenteurs de carte ont accès à une façon plus pratique, sécuritaire et largement acceptée d'effectuer des paiements. Les détaillants bénéficient de la rapidité, de l'efficacité, de la fiabilité et de la garantie de paiement que seules les transactions électroniques peuvent offrir, en plus d'avoir la possibilité de recevoir le paiement de n'importe quel titulaire de carte Visa, indépendamment de son pays d'origine.

Aujourd'hui, Visa mène ses activités dans un environnement hautement concurrentiel. Il existe une concurrence corsée entre les types de paiements ainsi qu'entre les différents réseaux locaux et mondiaux, et cela va bien au-delà des cartes de crédit. Nous sommes en concurrence avec un réseau de sociétés établies et émergentes mettant de l'avant notamment les produits suivants: l'argent comptant, les chèques, le débit préautorisé, Interac, le crédit émis par les détaillants, PayPal, de même que les concurrents directs à coût plus élevé tel qu'American Express.

Les commerçants ont aussi bénéficié largement des milliards de dollars d'investissement en infrastructures qui ont renforcé la sécurité de leurs transactions commerciales. Les autres avantages dont ont pu bénéficier les marchands comprennent le paiement garanti, les innovations telles que les cartes sans contact qui accélèrent les transactions, de même qu'un accès plus facile pour les clients d'outre-mer. En particulier, les petites entreprises ont tiré profit du système Visa dans la mesure où les plus petits commerces peuvent concurrencer de façon plus équitable les grandes sociétés. En outre, les petites entreprises peuvent consacrer leurs capitaux à leurs activités commerciales plutôt qu'à leurs produits de paiement.

Pour les consommateurs, les avantages sont le choix d'options de paiement, comme le crédit ou le pré-paiement; un moyen commode de régler leur note rapidement, l'acceptation de leurs cartes partout dans le monde, des récompenses, un service à la clientèle 24 heures sur 24, une protection rehaussée quant à la sécurité, en particulier une responsabilité nulle et une protection des achats. De plus, les consommateurs peuvent obtenir une carte auprès d'une institution financière qui répond à leurs besoins, que ce soit une petite caisse locale d'épargne et de crédit ou une grande multinationale bancaire, en ayant la tranquillité d'esprit de savoir que toute carte Visa leur garantit la même sécurité, la même protection et le même accès, puisqu'elle est acceptée partout dans le monde, et ce, peu importe l'émetteur de la carte.

Afin de maximiser les avantages du système, d'encourager la participation et l'innovation, de même que de garantir que les facteurs économiques sont correctement pris en compte, Visa a recours à un mécanisme appelé « interchange ». L'interchange permet de faire fonctionner le système. Il correspond au petit montant d'argent que le détaillant paie à l'institution financière du titulaire de la carte lors d'une transaction. L'interchange indemnise en partie l'institution financière du titulaire de la carte pour la valeur offerte aux commerçants et aux acquéreurs tout en incitant l'institution financière du détenteur de carte à faire entrer plus de titulaires dans le système. En contribuant à distribuer les avantages économiques du système, l'interchange constitue une mesure incitative efficace pour faire participer les banques. Il stimule les investissements dans les innovations qui offrent des avantages aux consommateurs tels les nouveaux produits, les récompenses et les améliorations, tout en incitant les commerçants à accepter les cartes.

L'intérêt de Visa dans l'établissement des frais d'interchange est de maintenir un équilibre dans le système. Si l'interchange est fixé à un niveau trop haut, les commerçants cesseront d'accepter les cartes. Si l'interchange est trop faible, les institutions financières ne seront plus indemnisées suffisamment pour la valeur qu'elles offrent à leurs détenteurs de carte, et les caractéristiques qui attirent les détenteurs de carte s'en trouveront réduites, ce qui va nuire à la participation des détenteurs de carte et à l'intérêt que présente Visa pour les commerçants.

Lorsqu'elle établit les taux, Visa considère une pléiade de facteurs et fixe des taux qui contribuent à la croissance globale du système, ainsi qu'à la croissance dans des segments spécifiques de paiement des achats tout en veillant à prendre en compte la valeur que ce type de paiement offre aux détaillants et aux titulaires de carte.

Dans ce contexte, j'aimerais discuter de quelques éléments touchant l'interchange et les coûts d'acceptation.

D'abord, l'interchange ne représente pas le prix qu'un détaillant paie pour accepter les paiements électroniques. Les détaillants paient un taux d'escompte du marchand qui est défini par l'institution financière avec laquelle traite le détaillant ou la société qui traite ces paiements.

Il est à noter que l'interchange ne constitue pas un revenu pour Visa. Le seul objectif de Visa est de fixer des taux qui maximisent la participation des institutions financières, des détenteurs de carte et des commerçants. Les taux d'interchange payés par les acquéreurs peuvent varier selon le type de carte émise, le type de transaction ou encore le type de commerce.

En 2008, Visa Canada a apporté un changement à sa structure d'interchange, ce qui a eu pour conséquence de modifier à la hausse ou à la baisse le taux d'interchange selon le type de transaction. Ce changement constitue la première modification d'importance apportée en 30 ans par Visa à sa structure de taux. Un avis de modification a été transmis à nos clients plus d'un an à l'avance.

L'effet global de ce changement a été neutre pour le système et le taux réel d'interchange de Visa Canada est demeuré relativement constant pendant un certain temps à environ 1,6 p. 100. Les taux d'interchange au Canada font l'objet d'une totale transparence et sont disponibles sur notre site Web.

• (1710)

Plusieurs détaillants insistent pour dire qu'une intervention gouvernementale est nécessaire pour réglementer l'interchange. Visa croit non seulement que ces tentatives sont non seulement mal avisées mais également néfastes pour les consommateurs et les autres participants au système, et je suis certain que nous reviendrons

là-dessus. L'intervention réglementaire recherchée par le groupe de pression des détaillants transférerait inéquitablement les dépenses commerciales des commerçants vers les consommateurs. Une telle intervention gouvernementale entraînerait une diminution des options de paiement, une baisse des avantages pour les consommateurs et vraisemblablement des coûts supérieurs pour les consommateurs sur leur relevé mensuel ou lors du règlement des achats.

Ce scénario a été testé en Australie, avec des conséquences non intentionnelles néfastes pour tous les intervenants. En effet, des limites sur les rendements de l'interchange ont été imposées en Australie dans le but de faire baisser le prix des biens, mais dans les faits, les consommateurs n'ont réalisé aucune économie. Ce qui a été observé est plutôt une diminution des récompenses et des autres avantages liés aux paiements par carte, de même que des coûts plus élevés associés à une surfacturation au moment de régler les achats.

De plus, l'émission de cartes American Express a augmenté, car la société American Express n'était pas assujettie à la même réglementation que Visa et MasterCard. Non seulement cette situation a-t-elle créé un terrain concurrentiel inéquitable entre American Express, d'une part, et Visa et Mastercard, d'autre part, mais paradoxalement, elle a mené à une hausse du nombre de cartes American Express à frais plus élevés utilisées pour le paiement au point de vente. L'intervention gouvernementale visant l'interchange ne représente pas la norme ailleurs dans le monde et il devrait en être ainsi au Canada.

**M. Tim Wilson:** Merci, Bill.

Comme Bill vient de le dire, l'interchange encourage la concurrence et l'innovation. En matière de paiement par débit, il n'y a actuellement aucune concurrence au Canada et, sans l'interchange, les institutions financières disposent de peu de mesures incitatives pour investir dans le système. Le produit de paiement par débit offert aujourd'hui nous a bien servis à certains égards, mais la dynamique du paiement tant à l'échelle canadienne qu'à l'échelle mondiale évolue, tout comme les besoins des consommateurs canadiens.

La carte Visa débit se base sur la commodité aujourd'hui offerte dans le paiement par débit. De la même façon que pour les cartes bancaires, Visa débit sera émise par les institutions financières. Elle permettra aux consommateurs de retirer de l'argent d'un compte bancaire à un guichet automatique ou encore de régler des achats à un point de vente au Canada. Toutefois, à la différence des cartes bancaires disponibles à ce jour, Visa débit permettra également aux consommateurs de faire des achats en ligne, des commandes par la poste ou par téléphone. La carte pourra par ailleurs être utilisée lors de voyages à l'étranger.

Je crois qu'il est important d'insister sur la façon dont le concept de choix s'applique à Visa débit au Canada. Un produit concurrentiel de débit qui offre des caractéristiques et des fonctionnalités qui ne sont pas actuellement disponibles au Canada connaîtra du succès, car les institutions financières percevront une valeur dans l'émission des cartes, les consommateurs voudront les utiliser et les détaillants choisiront de l'accepter.

Les groupes de détaillants qui mènent une campagne pour la réglementation de l'interchange et contre l'introduction d'un nouveau produit de débit désirent réduire leurs coûts d'exploitation. Nous avons un profond respect pour la démarche d'une entreprise dans la gestion de ses dépenses, mais nous ne croyons pas qu'une intervention du gouvernement représente la bonne solution dans un secteur économique qui fonctionne déjà bien. Visa croit que la meilleure façon d'équilibrer les intérêts des détaillants et des consommateurs consiste à leur offrir un éventail d'options de paiement dans le cadre d'un marché ouvert et concurrentiel.

En fin de compte, nous sommes d'avis que l'on vous demande de régler ce qui essentiellement est une question commerciale interne et qu'une intervention du gouvernement serait inappropriée à cette fin. Nous reconnaissons l'importance de discuter avec les commerçants qui sont nos clients et nous avons apporté, au cours de la dernière année, des changements à notre mode de fonctionnement au Canada qui ont permis de régler nombre de préoccupations soulevées par les commerçants.

Nous avons été informés des demandes de divulgation et nous croyons que Visa est transparent du fait qu'elle publie sur son site Web ses règlements d'exploitation et les taux d'interchange qu'elle pratique. Nous avons rencontré et nous continuerons de rencontrer les représentants de la FCEI, du CCCD, des associations commerciales ainsi que des centaines de détaillants individuels de toute taille pour les aider à comprendre notre système et les avantages qu'il comporte et à gérer plus efficacement leurs coûts d'acceptation des paiements.

Nous avons aussi entendu les commentaires des détaillants touchant le choix. Tenant compte de la conjoncture particulière au Canada, nous avons modifié nos règles de manière que les détaillants peuvent choisir de ne pas accepter Visa débit sans qu'il y ait d'impact sur l'acceptation des autres produits Visa tels que la carte de crédit Visa.

Nos taux d'interchange pour la carte Visa débit ont été réduits l'année dernière pour tenir compte des commentaires émanant du marché. Ils se situent actuellement à peu près à la moitié de ce qu'ils auraient été en vertu de l'ancienne structure des taux, et correspondent environ au cinquième de nos taux actuels sur nos produits de crédit. Par ailleurs, les taux Visa débit comprennent maintenant une composante fixe, ce à quoi les détaillants canadiens sont habitués, de même qu'un petit élément variable qui représente moins d'un quart de point de pourcentage.

J'aimerais également souligner que les institutions financières de chaque côté d'une transaction Visa sont déjà assujetties à un processus de supervision, au niveau fédéral ou au niveau provincial. Par ailleurs, la société Visa est elle-même visée par les dispositions de la Loi sur la concurrence du Canada. Or la Loi sur la concurrence a été bonifiée dernièrement par un certain nombre de modifications qui rehausseront et renforceront la protection offerte par cette loi au Canada. La tendance générale au Canada indique que les secteurs d'activités sont progressivement moins régularisés et que la Loi sur la concurrence est de plus en plus reconnue comme la protection la plus appropriée tant pour les entreprises que pour les consommateurs.

Merci. Nous répondrons maintenant avec plaisir à vos questions.

• (1715)

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci beaucoup, messieurs.

Je donne la parole à M. McTeague pour un premier tour de sept minutes.

**L'hon. Dan McTeague:** Monsieur le président, merci. J'espère que ce ne sera pas retranché de mon temps...

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Je suis désolé, j'avais M. McTeague sur ma liste, mais c'est M. McKay qui est le premier.

**L'hon. John McKay:** Merci d'être venus ce soir.

Quel a été le profit de Visa Canada l'année dernière?

**M. Tim Wilson:** Je ne crois pas que ce soit un chiffre que nous sommes autorisés à divulguer, selon les règles de la SEC.

**L'hon. John McKay:** Les règles de la SEC?

**M. Tim Wilson:** J'aimerais répondre à la question, mais ce n'est pas un chiffre que nous divulguons dans nos états financiers annuels ou nos relevés trimestriels.

**L'hon. John McKay:** C'est une société cotée en bourse?

**M. Tim Wilson:** Oui. Nous divulguons nos profits et des renseignements financiers au niveau nord-américain, sauf erreur, mais pas au niveau de chaque pays.

**L'hon. John McKay:** C'est intéressant. Quelles sont vos attentes quant au rendement des capitaux propres?

**M. Bill Sheedy:** Si cela peut vous être utile, nous n'avons pas une optique du rendement sur les capitaux propres dans notre société. Nous avons un certain nombre de mesures, le bénéfice par action, la croissance des revenus. Je crois que nous disons aux investisseurs dans le monde entier que, à long terme, nous nous attendons à une croissance de nos revenus de 11 à 15 p. 100 et à une croissance de 20 p. 100 du bénéfice par action.

Comme pour la plupart des sociétés à l'heure actuelle, la conjoncture économique plombe nos résultats. Mais nous gérons nos dépenses et nous faisons ce que nous pouvons pour continuer d'investir dans le système de paiement et dans l'exploitation de diverses possibilités dont Tim a parlé, notamment le débit et la carte à puce au Canada.

**L'hon. John McKay:** Quand vous dites que vous escomptez 11 à 15 p. 100 ou un rendement de 20 p. 100 des actions, cela s'applique-t-il au Canada? Le Canada se situerait-il au-dessus ou en dessous de cela?

**M. Bill Sheedy:** Visa n'a pas l'habitude d'établir de telles attentes quant à la croissance des revenus ou du bénéfice par action au niveau de chaque pays. Je pense que nous avons dit publiquement que notre secteur d'activités en Amérique du Nord a atteint une certaine maturité.

Nous sommes présents au Canada depuis beaucoup plus longtemps que dans beaucoup d'autres marchés du monde. Je pense que notre croissance des revenus ici est inférieure à celle de beaucoup d'autres marchés dans le monde.

**L'hon. John McKay:** Vous êtes restés à l'écart du marché des cartes de débit au Canada, mais vous êtes présents dans ce marché des cartes de débit dans beaucoup d'autres pays. Si je vous disais que vous êtes restés à l'écart du marché des cartes de débit parce que le système ici fonctionne assez bien, qu'il est assez rentable et que vous y auriez affronté une concurrence assez forte, de sorte que vous avez d'abord mis cela à l'essai dans d'autres pays et que vous vous apprêtez à vous lancer au Canada. Serait-ce une observation juste?

**M. Tim Wilson:** C'est partiellement exact en ce sens que nous avons effectivement un système de débit au Canada qui a connu beaucoup de succès et qui a bien servi les Canadiens jusqu'à maintenant. Cependant, comme je l'ai dit, les besoins des consommateurs changent; leur comportement et leurs transactions changent. Par exemple, les consommateurs commencent à magasiner davantage en ligne et le produit de débit actuel ne leur permet pas de le faire dans tous les cas. Notre produit de débit le fera.

**L'hon. John McKay:** Je ne me rendais pas compte que mes besoins comme consommateur changeaient tellement. Je pensais que c'était seulement une carte de débit.

Aux fins de la discussion, disons que vous avez raison, que les gens magasinent plus en ligne. Pourquoi la réaction des gens qui exploitent le système de carte de débit ne serait-elle pas simplement d'améliorer leur système, de renforcer leur protection contre la fraude, etc.? Pourquoi les Canadiens ont-ils besoin que Visa ou MasterCard leur offre un système de débit?

• (1720)

**M. Tim Wilson:** Je ne connais pas le système Interac de façon détaillée, mais je crois savoir que c'est difficile pour eux et pour les détaillants d'établir l'acceptation en ligne partout au Canada, et c'est la raison pour laquelle c'est seulement disponible auprès d'un nombre limité de commerçants.

**L'hon. John McKay:** Si vous trouvez cela difficile, vous pouvez imaginer qu'elle est notre réaction à nous. C'est parfois difficile de suivre les transactions dans ce véritable labyrinthe depuis le commerçant jusqu'au consommateur.

Êtes-vous d'accord avec ceux qui disent que les transactions au comptant subventionnent essentiellement le système de crédit? En fait, quand un client entre dans un commerce et paie 100 \$ comptant, le commerçant obtient 100 \$. S'il se présente armé d'une carte bon marché, le marchand touchera peut-être 99 ou 98 \$. S'il a l'une des cartes haut de gamme, le marchand se retrouve avec 95 ou 96 \$.

C'est le paradoxe dans cette affaire: le paiement comptant subventionne le crédit. Il y a quelque chose qui cloche là-dedans.

**M. Bill Sheedy:** Je sais que Visa ne serait pas d'accord pour dire que l'argent comptant subventionne le crédit. Je sais que c'est choquant pour vous.

**Des voix:** Oh, oh!

**M. Bill Sheedy:** En fait, il y a un élément dont nous discutons beaucoup avec nos commerçants partenaires et que nous avons mesuré souvent, comme l'ont fait une foule de tierces parties, à savoir qu'il y a des coûts exceptionnels associés aux transactions au comptant et je pense que l'on oublie généralement d'en tenir compte dans le débat.

**L'hon. John McKay:** Je suis désolé, vous accomplissez une fonction de comptabilité et vous faites... Je suppose qu'il n'y a pas tellement de fausses monnaies dans les transactions au comptant. Je ne conteste pas cela. Mais ce qui est paradoxal dans tout cela, c'est que les Canadiens seraient bien avisés d'oublier l'argent comptant et d'utiliser seulement des cartes de crédit.

**M. Bill Sheedy:** Mon seul argument, monsieur McKay, c'est que si l'on examine le marché global en Amérique du Nord, d'après nos recherches, les transactions au comptant représentent environ 3,6 ou 3,7 billions de dollars par année. Non seulement ces transactions sont-elles très coûteuses pour les marchands au niveau de la manutention du numéraire au point de vente, mais il y a aussi beaucoup d'autres coûts généraux associés aux transactions non électroniques.

**L'hon. John McKay:** Je ne suis pas en désaccord avec ce que vous dites. Je voulais seulement dire que c'est un peu paradoxal.

Je crois comprendre que vous n'êtes pas de chauds partisans de l'intervention et de la réglementation, surtout en Australie. Par conséquent, le grand problème pour ceux d'entre nous qui voudraient une certaine réglementation, c'est qu'il faudrait choisir entre un système de réglementation très complet ou rien du tout. Je crois comprendre qu'en ce qui vous concerne, vous préféreriez qu'il n'y ait rien du tout. Je dis cela parce que si nous devons réglementer les frais, alors vous augmenteriez le taux d'intérêt; et si nous réglementons le taux d'intérêt, vous raccourciriez le délai pour payer. Et si nous intervenons à ce niveau, vous allez vous reprendre en faisant encore autre chose; vous augmenterez les frais pour l'émission des cartes ou d'autres frais.

Mon observation est-elle juste?

**M. Bill Sheedy:** Nous sommes conscients de la très grande importance de ces paiements pour le Canada. Ils sont importants pour les marchands et pour les consommateurs et ils sont certainement très importants pour les banques, nos clients.

La réglementation ne pose aucun problème à Visa. Comme mon collègue l'a dit, notre industrie est réglementée. On nous propose des exemples comme celui de l'Australie qui se caractérise par la réglementation, les contrôles sur les prix et les modifications aux règles régissant le réseau par opposition à des mesures bénéfiques pour l'ensemble du réseau... À notre avis, ce genre de mesures réglementaires n'est pas dans le meilleur intérêt du système de paiement.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Je vous remercie beaucoup, monsieur McKay.

Monsieur Bouchard, s'il vous plaît, pour sept minutes.

[Français]

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

Merci également d'être ici, en cette fin de journée.

Je ne sais pas qui de M. Wilson ou M. Sheedy pourra répondre à cette première question: comment expliquez-vous que ce mode de paiement par cartes de crédit soit aussi populaire, alors que la Banque du Canada reconnaît que c'est le système le plus dispendieux qui soit pour payer quelque chose à un marchand?

[Traduction]

**M. Tim Wilson:** Le fait de ne tenir compte que du coût d'un système particulier fait abstraction, à mon avis, de la concurrence ou des forces du marché.

S'il est vrai que l'acceptation des cartes comporte des coûts, tout comme l'acceptation du comptant, il n'en demeure pas moins que les cartes de crédit sont extrêmement avantageuses pour les commerçants comme les consommateurs. Pour les consommateurs, les cartes de crédit sont un mode de paiement pratique et rapide. Elles permettent aussi aux consommateurs d'avoir immédiatement accès à un pouvoir d'achat beaucoup plus important que l'argent qui se trouve dans leur portefeuille. En portant certains achats à leur carte, les consommateurs obtiennent certains droits comme des mesures de protection et des assurances.

En acceptant les cartes de crédit, les commerçants répondent aux besoins de leurs clients. De nombreuses études montrent que les consommateurs dépensent davantage lorsqu'au lieu de payer leurs achats comptant, ils les paient par carte de crédit. C'est une façon pour les commerçants d'accorder un crédit immédiat aux consommateurs, ce qui permet aux petits commerçants qui ne pouvaient pas se permettre d'offrir un programme de crédit de faire concurrence efficacement aux grands commerçants.

Enfin, il s'agit d'une forme de paiement garanti. Les commerçants n'ont pas à craindre qu'on leur refille de faux billets. Ils n'ont pas non plus à craindre les chèques sans fonds. Ils sont assurés d'être payés, habituellement dans un délai de deux jours ouvrables.

• (1725)

**M. Bill Sheedy:** Si vous me le permettez, je voudrais ajouter un élément de réponse.

Je conviens avec Tim que lorsque l'on insiste sur les coûts des cartes de crédit, on oublie leurs avantages. Au cours des 20 ou 30 dernières années, les principaux commerçants canadiens ont créé leurs propres programmes de cartes de crédit. Ils ont créé ces programmes parce qu'ils savaient qu'ils répondaient aux besoins des consommateurs.

Au cours des deux dernières décennies, les coûts et les responsabilités liés à l'administration de ces programmes ont été transférés aux banques. Les banques administrent ces programmes plus efficacement que ne le faisaient les commerçants; elles ont abaissé les coûts découlant de ces programmes de cartes de crédit et elles en acceptent maintenant les risques. Voilà le cycle dans lequel nous nous engageons maintenant. C'est un véritable coût qui permet aux marchands d'investir leurs capitaux de façon plus productive dans le secteur de la vente au détail.

[Français]

**M. Robert Bouchard:** Êtes-vous d'accord pour dire que le taux d'interchange est actuellement assumé par le marchand, mais qu'il est transmis au consommateur sans que ce dernier le sache?

Si ce taux d'interchange était payé par le consommateur plutôt que par le marchand, croyez-vous que les pratiques d'utilisation de la carte de crédit changeraient? En d'autres mots, y aurait-il une réduction de l'utilisation des cartes de crédit parce que le consommateur paierait directement le taux? Il le paie, de toute façon. Le marchand le paie, mais, en réalité, il passe la facture au consommateur.

Comprenez-vous ma question?

[Traduction]

**M. Bill Sheedy:** Je comprends. C'est une très bonne question.

Je suis certain que le comité comprend que ce que l'on nous dit, c'est qu'il s'agit d'un système de paiement complexe au sein duquel les consommateurs jouent un rôle très important. L'acceptation des cartes de crédit comporte de véritables avantages pour eux; certaines récompenses leur sont notamment accordées lorsqu'ils utilisent une carte de crédit.

À mon avis, lorsque l'on considère que l'utilisation d'une carte de crédit constitue une dépense pour le consommateur, on ne tient pas compte du flux des échanges. Ce flux va de l'institution financière qui acquiert la carte de crédit à celle qui l'émet; nous savons cependant que ce sont finalement les consommateurs et les marchands qui sont les bénéficiaires du système de paiement. Si l'on ne voit cet échange que comme une dépense indirecte, je crois que l'on ne tient pas compte des gains d'efficacité et des avantages

que présente pour les marchands le fait d'offrir un service que réclament les consommateurs. L'utilisation d'une carte de crédit permet aussi de profiter de canaux de distribution efficace comme Internet ou d'un système de distribution automatique. En outre, l'acceptation des cartes de crédit comporte pour les marchands l'avantage suivant, à savoir que les consommateurs dépensent davantage pour certaines catégories d'achats lorsqu'ils ont accès à des lignes de crédit non garanties.

[Français]

**M. Robert Bouchard:** En tant que représentant d'une entreprise de cartes de crédit, comment expliquez-vous que, pendant de nombreuses années, des associations de marchands, d'hôteliers et d'entreprises ayant à traiter avec les cartes de crédit ne se sont pas plaintes, n'ont pas protesté, et que, tout récemment, surgit cette volonté pour que le gouvernement régleme en ce domaine.

Qu'avez-vous fait, selon-vous, pour provoquer ces réactions et cette action?

• (1730)

[Traduction]

**M. Bill Sheedy:** J'allais dire que je comprends qu'il y a vraiment un problème ici. Cette audience et ces discussions n'auraient pas lieu si ce n'était pas le cas. Il est clair, d'après les échanges que mon collègue et moi-même avons eus avec les commerçants, que beaucoup d'associations et de marchands sont mécontents.

Notre secteur et notre entreprise pouvons faire mieux — et nous faisons mieux — sur le plan de la transparence au sujet de nos taux et pour ce qui est d'expliquer les raisons pour lesquelles nous faisons ce que nous faisons. Je pense que ça va aider. Avec le temps, les commerçants ont oublié que le réseau des cartes de crédit et le secteur des paiements leur apportent d'immenses avantages. Au fur et à mesure que cette activité a évolué et pris de la maturité, ils se sont concentrés moins sur les bienfaits, et davantage sur les dépenses.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci, monsieur Bouchard.

Nous allons maintenant passer à M. Dechert.

**M. Bob Dechert (Mississauga—Erindale, PCC):** Merci, monsieur le président, et bienvenue à vous, messieurs.

Notre gouvernement comprend l'importance de la petite entreprise pour notre économie. Nous savons que la plupart des commerçants sont de petites entreprises. Par exemple, c'est une des raisons pour lesquelles nous avons réduit la TPS de 2 p. 100, ce qui a beaucoup profité aux détaillants du pays.

Je veux aussi souligner l'importance du rôle de Visa et de MasterCard, et des autres mécanismes de paiement par carte de crédit, qui favorisent les affaires et les dépenses des consommateurs et, donc, la prospérité des commerces. Nous reconnaissons également que les dépenses à la consommation contribuent dans une grande mesure à la réussite de notre économie. Nous voulons évidemment tout faire pour encourager les dépenses à la consommation, ce qui nous aidera à sortir de la situation économique actuelle.

Cela dit, j'ai des questions à vous poser à propos de votre demande d'entrer sur le marché du débit, et aussi au sujet des cartes de crédit.

Le Conseil canadien du commerce de détail et la FCEI ont affirmé que la forme de paiement la moins coûteuse pour leurs membres est le paiement par carte de débit. Ils nous ont montré des chiffres qui l'illustrent. Ils nous en ont aussi donné au sujet du pourcentage de consommateurs qui ont la possibilité de se servir d'Interac et du système de débit au Canada. Y aura-t-il une augmentation du pourcentage de consommateurs canadiens qui ont accès au paiement par débit si votre société et MasterCard, par exemple, êtes autorisées à pénétrer ce marché? C'est ma première question.

Quel effet l'entrée de votre société sur ce marché aura-t-il sur le coût des transactions des commerçants? MasterCard nous a dit tout à l'heure qu'elle proposerait des frais fixes pour sa carte de débit et des taux inférieurs à ceux d'Interac. Est-ce votre modèle à vous aussi?

Ma quatrième question est la suivante. Pourquoi est-ce que les détaillants ne voudraient pas que vous vous lanciez sur le marché du débit si, ce faisant, vous donniez à un plus grand nombre de consommateurs accès au système de paiement par débit, qui constitue pour eux la forme de paiement la moins coûteuse?

**M. Tim Wilson:** Nous pensons qu'en nous lançant sur le marché du débit au Canada, nous pouvons offrir quelque chose aussi bien aux commerçants qu'aux consommateurs. Il y a quelques raisons à cela. Dans le cas du consommateur, nous offrons une fonctionnalité accrue; comme je l'ai dit, il sera possible d'utiliser la carte en ligne, pour une commande par la poste ou par téléphone, et dans 170 pays dans le monde, lorsque les gens voyagent à l'étranger, ce qui prend de l'importance étant donné que notre économie est plus intégrée mondialement. Nous apportons donc une fonctionnalité.

Nous apportons également les meilleurs mécanismes de lutte contre la fraude qui soit, la possibilité pour les banques d'introduire de nouveaux dispositifs de sécurité pour les cartes de débit qu'elles offrent au Canada et de mieux combattre la fraude.

Du côté du détaillant, nous lui proposons d'abord la possibilité d'offrir un choix aux consommateurs, de lui donner satisfaction, et de profiter des nouvelles technologies. Nous offrons des innovations comme ce que nous appelons Visa payWave, où il suffit d'agiter la carte devant un lecteur sans avoir à signer pour les opérations de moins de 25 à 50 \$. Cela peut aider les détaillants qui vendent des articles peu coûteux et dont le modèle d'entreprise repose sur la rapidité, à accélérer les ventes et réaliser des gains d'efficacité.

• (1735)

**M. Bob Dechert:** Ce sont évidemment des avantages pour les commerçants. Alors pourquoi pensez-vous que les commerçants nous disent qu'ils ne souhaitent pas que Visa et MasterCard commencent à offrir ces services?

**M. Tim Wilson:** Je pense qu'il est clair, qu'ils estiment — comme vous l'avez dit — que le paiement par carte de débit disponible sur les marchés aujourd'hui, pour lequel il n'y a pas de frais d'interchange et dont les autres frais sont bas, constitue la forme de paiement la moins coûteuse. Nous préférons considérer le paiement de manière plus vaste, tout comme la concurrence, puisque nous tenons compte de la valeur qu'offre un produit, pas simplement de son prix. C'est comme comparer des BMW et des Honda Civic. Vous payez plus pour l'une de ces voitures parce qu'elle offre davantage de caractéristiques et de fonctions. Nous apportons de nouvelles caractéristiques; nous apportons un choix; nous apportons de la concurrence. Nous pensons que cela procurera une valeur.

**M. Bob Dechert:** En ce qui concerne les frais, proposez-vous la même structure que MasterCard, ou avez-vous un modèle différent?

**M. Tim Wilson:** Le nôtre est une combinaison de frais fixes et de frais proportionnels. C'est un peu des deux. C'est un modèle différent.

**M. Bob Dechert:** Très bien.

**M. Tim Wilson:** Nous affichons tous ces taux sur notre site Web.

**M. Bob Dechert:** En ce qui concerne les cartes de crédit, vous avez mentionné tout à l'heure que vous avez des statistiques qui montrent que les gens font plus d'achats lorsqu'ils ont une carte à primes. Pouvez-vous nous fournir ces statistiques? Je serais très intéressé. J'ai posé la même question au Conseil canadien du commerce de détail, c'est-à-dire s'ils croient que les consommateurs dépenseraient vraiment davantage s'ils avaient une carte à primes plutôt qu'une carte ayant moins d'attributs, et ils m'ont dit qu'ils ne le croiaient pas.

**M. Tim Wilson:** Nous pouvons vous fournir des statistiques.

**M. Bob Dechert:** Si c'était vrai, je suppose que vous pourriez le prouver aux commerçants et que ceux-ci souhaiteraient que les consommateurs utilisent ces cartes pour qu'ils dépensent davantage et soient peut-être prêts à payer un prix plus élevé.

**M. Tim Wilson:** Oui. Nous croyons que ce sont les consommateurs qui rapportent le plus aux commerçants. Nous avons établi des seuils de dépenses ou de revenus bien précis pour ces cartes afin de nous assurer que leurs détenteurs sont les consommateurs qui rapportent le plus. Ce sont eux qui dépensent le plus et qui présentent une plus grande valeur pour les détaillants.

**M. Bob Dechert:** Diriez-vous que cela justifie l'imposition de frais d'interchange plus élevés pour le traitement des transactions réglées avec cette carte de crédit?

**M. Tim Wilson:** En partie. Ces cartes offrent une plus grande valeur: c'est le principal facteur que nous prenons en considération lorsque nous établissons les frais d'interchange pour les commerçants. Nous obligeons également les banques à offrir davantage de récompenses. Nous exigeons que les banques offrent des avantages additionnels, ce qui coûte de l'argent, et en raison de ces exigences, qui sont nécessaires pour faire concurrence à American Express — la principale raison pour laquelle nous avons lancé la carte — nous devons fournir aux banques émettrices des frais d'interchange plus élevés pour compenser ces coûts additionnels.

**M. Bob Dechert:** Est-ce que les consommateurs demandent ces récompenses additionnelles que vous ajoutez à vos cartes?

**M. Tim Wilson:** Un certain nombre d'études montrent que les récompenses incitent les consommateurs à dépenser davantage.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Vous pouvez poser une dernière question, monsieur Dechert.

**M. Bob Dechert:** Est-ce que les ententes que vous signez avec les commerçants leur interdisent de divulguer le barème des frais qu'ils paient pour chaque transaction?

**M. Tim Wilson:** Nous divulguons le barème des frais d'interchange sur notre site Web. Tout consommateur ou commerçant qui a accès à Internet peut le voir.

**M. Bob Dechert:** Ont-ils le droit de divulguer à leurs clients les modalités de leur entente avec Visa?

**M. Tim Wilson:** Les parties à cette entente sont le commerçant et le traiteur, ou l'acquéreur. Je ne sais pas au juste quelles sont les règles de confidentialité de ces ententes.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci, monsieur Dechert. Monsieur Thibeault, s'il vous plaît.

**M. Glenn Thibeault:** Merci, monsieur le président.

Merci, messieurs, d'être venus aujourd'hui.

Nous entendons beaucoup parler des frais d'interchange. Je crois qu'il existe 19 frais d'interchange, d'après ce que nous ont dit nos témoins antérieurs. Ils disent qu'ils en perçoivent trois en particulier. Pouvez-vous me dire ce que vous pensez de ces chiffres, de quelle manière vous traitez ces frais d'interchange, et les frais que vous imposez aux commerçants?

**M. Tim Wilson:** Au Canada, Visa a 21 taux différents pour ses cartes de crédit. Nous avons en outre sept taux différents pour les cartes de débit et un autre pour ce que nous appelons les cartes prépayées. Pour ce qui est des cartes de crédit, il y en a trois types différents. Il y a les cartes normales, les cartes que nous appelons Infinite et les cartes commerciales. Pour chacune d'elles, il y a des taux différents dans sept catégories de secteurs d'activités. Il y a trois catégories de cartes et sept catégories de secteurs d'activités ou catégories de transactions, ce qui donne 21 taux. Nous croyons que cette différenciation est nécessaire, car nous offrons des services de valeur différente à des secteurs d'activités différents. Par exemple, les cartes de crédit sont vraiment essentielles aux commerçants en ligne et présentent donc pour eux une plus grande valeur que pour l'épicier, et cela se reflète dans les taux.

• (1740)

**M. Glenn Thibeault:** La Visa Classique peut avoir un taux fixe. La nouvelle carte à primes Infinite peut avoir un taux plus élevé. À l'heure actuelle, dans quelle mesure les commerçants peuvent-ils refuser la carte Infinite, mais accepter la Visa Classique? Peuvent-ils imposer une surcharge à quelqu'un qui utilise une carte Infinite?

**M. Bill Sheedy:** On l'appelle la Visa Infinite.

Tout à l'heure, mon collègue a mentionné l'obligation d'accepter toutes les cartes et nous avons une règle semblable qui s'applique à toute la gamme de nos produits de crédit. Par contre, le commerçant décide s'il acceptera la carte Visa uniquement pour les transactions de crédit, ou s'il acceptera Visa pour les transactions de débit.

À l'intérieur de cette gamme — et c'est ainsi que nous fonctionnons — l'expérience nous a appris qu'il est très important que le consommateur qui se rend dans un établissement commercial sache si sa carte sera acceptée ou non lorsque le logo Visa est affiché à la porte. En vertu de l'obligation d'accepter toutes les cartes, si un marchand accepte Visa, il doit accepter la carte de crédit de base et la carte Infinite. C'est un choix qu'ils font couramment.

Pour le consommateur, nous avons une règle très semblable. Lorsqu'il achète un chandail à 100 \$ dans un magasin, il sait que la transaction va lui coûter 100 \$. Nous pensons qu'il est mauvais pour les affaires qu'un consommateur soit attiré par un leurre, alors qu'il pense dépenser 100 \$ pour ensuite être surpris et déçu d'apprendre qu'une surcharge s'applique. Donc, dès que nous avons établi notre réseau, nous avons fixé comme règle que ces transactions doivent se faire à la valeur affichée sans frais supplémentaires.

**M. Glenn Thibeault:** Ainsi, pour les commerçants, c'est tout ou rien. Ils ne peuvent pas décider qu'ils accepteront uniquement la carte Visa Classique. C'est tout ou rien.

**M. Bill Sheedy:** Il existe une option.

Premièrement, en ce qui concerne le montant de la transaction et la décision d'accepter une carte, c'est une décision courante. Si le consommateur présente une carte Visa Infinite et que les modalités d'utilisation de cette carte sont clairement énoncées, et si le commerçant essaie d'influencer le consommateur en lui demandant une autre forme de paiement, en lui offrant par exemple un rabais s'il

paye comptant, libre à lui de le faire. D'après nous, cela ne se fait pas souvent. D'après notre expérience, lorsqu'un consommateur se présente à un point de vente, le commerçant veut vendre; il veut que la transaction se fasse rapidement. Il est assez rare qu'un marchand propose cette option au consommateur au moment de la vente.

**M. Glenn Thibeault:** Donc, si je suis un petit commerçant, je peux choisir aujourd'hui d'offrir un rabais de 2 p. 100 sur le produit X à ceux qui paient comptant. Cela ne contreviendrait à aucun des contrats relatifs aux cartes de crédit.

**M. Bill Sheedy:** Nous ne pouvons bien sûr pas parler des contrats que les commerçants signent avec les banques. Je peux simplement vous parler des règles que Visa a établies pour son réseau. Nous n'interdisons pas aux banques et aux commerçants d'établir des contrats qui permettent des rabais pour les transactions au comptant.

**M. Tim Wilson:** J'aimerais ajouter quelque chose. J'ai également discuté de ces contrats avec tous les principaux acquéreurs canadiens et je leur ai posé la question et, si j'ai bien compris, aucun contrat n'interdit aux commerçants d'offrir des rabais sur les transactions au comptant.

**M. Glenn Thibeault:** On nous a également dit qu'il serait peut-être rentable pour des entreprises de refuser les cartes de crédit. Mardi, de nombreux témoins ont dit que ce ne serait pas une bonne idée, car ce n'est plus ainsi que les marchés fonctionnent.

Comment les entreprises peuvent-elles refuser les cartes de crédit — dont le marché est dominé à 94 p. 100 par vous et MasterCard? Soixante-dix pour cent de leurs clients les utilisent, mais ils n'ont aucune option en ce qui concerne les frais qu'ils doivent payer lorsque leurs clients utilisent des cartes à primes. C'est injuste à la fois pour le consommateur et pour le commerçant. Ils n'ont aucun choix.

**M. Bill Sheedy:** En ce qui concerne les 70 p. 100, je soupçonne qu'il est possible que cela soit le cas pour certains marchands. Bien sûr, les commerçants qui décident de vendre sur Internet peuvent le faire grâce aux milliards de dollars investis dans les réseaux de cartes de crédit... ainsi cela représente une forte concentration de leur chiffre d'affaires en raison de la forte concentration de la valeur.

Pour ce qui est d'autres segments, comme le secteur de la restauration rapide, notre taux de pénétration n'est que de 2,7 p. 100. Mais, par exemple, nous avons entendu McDonald's dire publiquement qu'ils aiment les cartes de crédit, car les clients qui les utilisent dépensent plus et passent moins de temps à la caisse.

Il est difficile pour nous de répondre à un commerçant qui manifeste l'envie d'accepter ou de refuser les cartes. D'après notre expérience, nous avons des niveaux de pénétration et des propositions de valeur différents selon le secteur, et cela se reflète dans les produits que nous offrons sur le marché et les barèmes de frais d'interchange dont nous avons discuté.

• (1745)

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Dernière question, très rapidement.

**M. Glenn Thibeault:** Très rapidement, s'il le souhaitait, est-ce qu'un marchand pourrait annuler un contrat avant la date d'expiration? Dans ce cas, y a-t-il des frais d'annulation et à combien s'élevaient-ils?



**M. Bill Sheedy:** Je crois avoir mentionné que c'est avec les banques que nous faisons affaire. Ce sont elles qui sont nos clients. Les commerçants et les titulaires de cartes sont des clients importants, mais c'est avec les banques que les commerçants ont des contrats. En tant que réseau, nous n'imposons aucune restriction ni frais d'annulation au marchand.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci.

Nous passons maintenant à M. McTeague pour un tour de cinq minutes. Après M. McTeague, ce sera au tour de M. McCallum.

**L'hon. Dan McTeague:** Merci, monsieur le président.

Je viens moi aussi de recevoir de l'information de mes attachés de recherche. Le taux d'interchange de MasterCard n'est pas autant du domaine public qu'on l'a dit. En fait, pour l'obtenir, il faut envoyer une demande par courriel. Les personnes intéressées reçoivent une réponse plusieurs semaines plus tard. Cela me préoccupe beaucoup.

Et en ce qui concerne la transparence, même s'il était bien gentil et rafraîchissant de votre part de divulguer aussi publiquement ces taux, dans les faits, la plupart des marchands n'ont aucune idée de ce que ces taux signifient lorsqu'une carte leur est présentée. Nos collègues en ont tous parlé, je crois. Cela fait partie de leur frustration.

Visa n'est pas seulement un intervenant important. Pour bon nombre de gens, c'est le seul intervenant en matière de cartes de crédit. Je comprends vos observations au sujet de Amex, mais j'ai l'impression que Visa est une entreprise infiniment plus importante. Elle occupe une part très importante du marché. Par conséquent, on peut dire qu'à bien des égards, c'est Visa qui est le chef de file.

Monsieur Sheedy, vous avez dit un peu plus tôt, en réponse à une question de M. McKay, que le paiement par crédit est parfois plus compétitif que le paiement en espèces, et vous avez bien sûr proposé des arrangements. J'ai ici un document d'étude intitulé « Merchant Acceptance, Costs, and Perceptions of Retail Payments: A Canadian Survey », daté du 12 décembre. Une transaction de 36,50 \$ coûte 25 ¢ au marchand si elle est payée en espèces, 19 ¢ si elle est payée par carte de débit et 82 ¢, à cette date, si elle est payée au moyen d'une carte de crédit. Je vous laisse examiner ces chiffres. Je me rends compte que c'est beaucoup demander, mais j'ai trouvé votre observation très étonnante, compte tenu des faits relevés par la Banque du Canada.

J'ai une question à poser. Visa Inc. est bien votre société mère, n'est-ce pas?

**M. Bill Sheedy:** C'est exact.

**L'hon. Dan McTeague:** Vous vous souviendrez sans doute que l'ancien vice-président et conseiller adjoint de Visa International et de Visa U.S.A., Broox Peterson, avait décrit le système comme suit. Vous connaissez déjà sans doute la citation, mais elle pourrait étonner ceux qui ne l'ont jamais entendue auparavant: « [Traduction] Les émetteurs ont commencé à considérer les droits de remboursement de l'interchange non plus comme un mécanisme d'attribution des recettes servant à garantir le succès du système, mais comme un moyen d'établir des prix en fonction de la demande pour percevoir auprès des marchands autant d'argent que le marché le permet. » Êtes-vous d'accord avec cette description?

**M. Bill Sheedy:** Ce n'est pas de cette façon que je décrirais les frais d'interchange. Comme nous l'avons déjà dit aujourd'hui dans notre témoignage, nous tenons compte de nombreux facteurs et de nombreux objectifs lorsque nous déterminons les frais d'interchange.

Nous tenons compte entre autres de l'avantage qu'offre aux marchands le paiement par carte de crédit comparativement au paiement en espèces. Nous nous fondons sur une étude du General

Accountability Office sur le traitement des paiements par service postal aux États-Unis. Dans cette étude, on a constaté que nos coûts sont moins élevés. Nous devons également tenir compte de la proposition de valeur comparativement à American Express. Nous devons en outre prendre en compte le barème des coûts que nos émetteurs paient, non seulement pour financer les récompenses, comme nous en avons parlé, dans le cas des produits à primes, mais aussi pour le risque de crédit et les coûts du marketing et du service à la clientèle, de même que les investissements dans l'infrastructure pour réduire les coûts, les risques et les possibilités de fraude. Tous ces facteurs sont pris en compte dans l'établissement des frais d'interchange. On voit avec un peu de recul qu'il ne s'agit pas vraiment d'un mécanisme d'exploitation de la valeur.

Puisqu'elle est une entreprise à but lucratif, Visa essaie d'attirer autant de transactions possibles sur son réseau. Lorsque nous fixons les frais d'interchange, ce n'est pas en fonction des émetteurs, des commerçants ou des acquéreurs, mais bien pour attirer autant de transactions que possible sur notre réseau. Si nous pouvions atteindre cet objectif en réduisant les frais d'interchange, nous le ferions; s'il fallait par contre augmenter ces frais d'interchange, nous aurions la motivation pour le faire.

À l'heure actuelle, nous estimons que notre barème des frais d'interchange fonctionne bien. Mais cela pourrait changer demain, selon l'évolution du marché, et c'est ce qui nous préoccupe en ce qui a trait à la réglementation — notre capacité d'adapter notre barème de frais d'interchange à l'évolution du marché.

● (1750)

**L'hon. Dan McTeague:** Ce qui nous préoccupe, c'est la possibilité que les petites entreprises connaissent des résultats tout à fait opposés à ce que vous avez évoqué, qu'elles perdent tout en raison des marges en question et des répercussions sur le consommateur. Il se peut que les cartes Infinite soient avantageuses pour ceux qui ont les moyens de se les payer, mais ce sont les consommateurs qui finissent par en assumer les frais. Pourquoi la personne qui achète un sac de lait et une boîte de Spam devrait-elle payer les récompenses offertes à quelqu'un d'autre? À mon avis, c'est cela qui préoccupe Canadiens et commerçants, à cause des changements que vous avez proposés.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Bien, posez une brève question s'il vous plaît.

**L'hon. Dan McTeague:** Au sujet de la carte de débit, votre compagnie justifie et tient à étudier l'imposition de frais *ad valorem*. Sur le plan de l'utilisation, le système Interac canadien arrive au deuxième rang dans le monde entier, après celui de la Suède, alors pourquoi estimez-vous qu'il ne fonctionne pas? Qui plus est, pourquoi imposeriez-vous des droits proportionnels lorsque, dans la majorité des cas, on se contente d'ouvrir et de fermer un compte?

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Bien, s'il vous plaît, monsieur Wilson, répondez brièvement.

**M. Tim Wilson:** Nous estimons que le système de débit donne de bons résultats par rapport à certains produits au Canada, mais que les consommateurs pourraient en étendre l'usage à autre chose. Ainsi par exemple, ils pourraient utiliser leur carte en ligne et en voyage dans le monde entier.

Nous pensons aussi que le système connaît des problèmes de fraude. Si l'on compare l'incidence des fraudes dans le système Interac et sur les autres marchés, on observe des écarts importants.

**L'hon. Dan McTeague:** Monsieur le président, je voudrais simplement vous demander un éclaircissement.

D'autres témoins nous ont dit que ce sont les commerçants qui devront assumer la responsabilité relative au paiement par débit. Je ne comprends pas comment les choses se passent par rapport aux questions de fraude et de responsabilité, mais dans les faits, ce sont les commerçants qui devront payer.

Je vous remercie, monsieur le président.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Votre remarque est juste, monsieur McTeague, mais le Parti libéral aura une autre chance d'intervenir lors du deuxième tour.

Monsieur Laforest, s'il vous plaît.

[Français]

**M. Jean-Yves Laforest:** Merci, monsieur le président.

Bonjour messieurs.

Plus tôt, un représentant de MasterCard a répondu à une question de M. McTeague, disant que la compagnie va faire une offre spéciale seulement aux membres de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante. Ces derniers ne sont pas membres des coalitions de marchands québécois et canadiens, venues ici en grand nombre, et qui représentent 250 000 entreprises.

Est-ce que Visa compte procéder de la même façon, soit faire des offres spéciales, réduire les taux, mais seulement en ce qui concerne les membres de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante? Ou allez-vous faire cette offre à l'ensemble des commerçants et, entre autres, à ceux des coalitions canadienne et québécoise?

**M. Tim Wilson:** Merci de la question.

[Traduction]

Pour le moment, nous ne prévoyons pas offrir un taux préférentiel aux membres de la FCEI, mais il se peut que nous nous penchions là-dessus à terme. Nous tenons toujours compte de ce qui se passe sur le marché, de ce qu'on nous dit là-dessus lorsque vient le moment d'élaborer nos plans d'avenir.

Cela dit, par rapport au CCCD, je préciserai que les frais qui incombent au commerçant dépendent de l'entente qu'il a conclue avec le traiteur de paiement. La FCEI et le CCCD ont tous deux utilisé leur pouvoir d'achat global pour négocier des taux préférentiels avec un des acquéreurs du marché.

[Français]

**M. Jean-Yves Laforest:** Ce que je veux dire, c'est que MasterCard semble profiter d'une position dominante sur le marché pour dire qu'elle offrira un taux préférentiel uniquement aux membres de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante. Cette dernière, entre autres, n'est pas venue remettre en question les différentes façons de procéder de Visa et du système. Il y a deux grandes compagnies sur le marché. Il y a aussi American Express. Cependant, en gros, il y a Visa et MasterCard.

Quand MasterCard répond de cette manière, c'est un peu comme de forcer la main des gens qui sont venus poser des questions au sujet du système, de façon très légitime.

Allez-vous aussi agir dans le même sens? En ce qui me concerne, ce dont MasterCard a parlé plus tôt me semble indécent.

[Traduction]

**M. Tim Wilson:** Je le répète, il se peut qu'à terme nous envisagions cela. Nous tiendrons compte de ce que disent les intervenants du marché au moment de modifier les frais d'interchange.

Je tiens à souligner toutefois le fait qu'à l'heure actuelle, le système profite déjà considérablement aux petits marchands parce que les

règles du jeu sont équitables. Par conséquent, un petit marchand qui vend pour 500 \$ par année de produits au moyen de la carte Visa paie les mêmes frais d'interchange que la plupart des grands commerçants de notre pays. C'est l'un des avantages que notre système procure aux petits commerçants.

• (1755)

[Français]

**M. Jean-Yves Laforest:** J'ai une autre question à vous poser.

Tout à l'heure, M. McKay vous a demandé quels étaient les chiffres d'affaires. Vous dites que vous ne pouvez pas rendre public l'ensemble des chiffres vous concernant.

Pouvez-vous quand même nous dire si, ces dernières années, vos profits ont augmenté, et de combien?

[Traduction]

**M. Tim Wilson:** Ce que nous pouvons vous divulguer, ce sont nos bénéfices jusqu'en 2006, je crois... Ou ce que je peux vous dire, c'est que jusque-là, nous étions un organisme sans but lucratif. En effet, Visa Canada était une association sans but lucratif. Notre objectif d'alors était de faire nos frais. Certaines années, nous avons réalisé de modestes bénéfices par l'effet du hasard et d'autres années nous avons accusé de légères pertes de la même manière. Il s'agit de la dernière année dont nous pouvons vous divulguer les résultats.

[Français]

**M. Jean-Yves Laforest:** N'est-il pas curieux de dire que vous ne pourriez dévoiler que les chiffres d'avant 2006? Les détaillants qui se sont présentés devant nous nous disent que c'est depuis un peu plus d'un an et avec l'arrivée des cartes à primes que les taux ont augmenté de façon très précise.

Il me semble curieux que vous ne puissiez pas au moins nous dire si, depuis que votre compagnie fait partie du système et n'est plus une société à but non lucratif, vos profits ont augmenté.

[Traduction]

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Soyez très bref.

**M. Bill Sheedy:** Je vous remercie.

Il se peut qu'il y ait confusion, en ce sens que lorsqu'une transaction est effectuée au moyen de la Visa Infinite plutôt que de la carte de crédit de base, la proposition de valeur au client est différente. Nous avons déjà précisé que les frais d'interchange seront légèrement différents, de quelque 20 points de base de plus. Il n'empêche que si la transaction est acheminée par notre réseau, elle rapporte le même montant à Visa.

[Français]

**M. Jean-Yves Laforest:** Cela ne répond pas à ma question. Est-ce que des profits...

[Traduction]

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Monsieur Laforest, malheureusement, vous avez dépassé votre temps de parole.

Nous allons maintenant passer à M. Van Kesteren, s'il vous plaît.

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

Je vous remercie de votre témoignage devant nous aujourd'hui. À mon avis, il ne reste plus beaucoup de questions à poser, car nous avons à peu près épuisé le sujet. Il m'en reste toutefois quelques-unes.

Si on vous l'a déjà demandé, faites preuve d'indulgence, mais j'aimerais savoir qui assume le risque de vol d'une carte?

**M. Tim Wilson:** Le risque de l'usage frauduleux d'une carte volée est assumé par la banque émettrice de la carte — qu'il s'agisse d'une carte de débit ou de crédit.

**M. Dave Van Kesteren:** Je vois. Alors, une fois de plus, grâce à la transaction, vous recevez 2 ¢ ou 1 ¢ ou un autre montant. Est-ce ainsi qu'on vous paye?

**M. Tim Wilson:** Chez Visa, chaque transaction effectuée au moyen de notre réseau s'accompagne de frais d'utilisation. Aussi, une partie de nos rentrées provient de nos droits de permis, que nous payent les banques en fonction du volume d'achats réalisés au moyen des cartes de leur portefeuille ou du portefeuille du commerçant.

Au risque de me répéter cependant, les frais d'interchange ne font pas partie de nos recettes.

**M. Dave Van Kesteren:** Je l'ai déjà dit mardi, mais à mon avis, il y a lieu de le répéter: l'utilisation de la carte de crédit a révolutionné l'industrie de la vente au détail. M. Dechert a posé une question semblable, mais j'aimerais obtenir des renseignements quelque peu différents. Avez-vous des données montrant l'incidence sur le marché de l'utilisation croissante de la carte?

**M. Tim Wilson:** Certaines des données intéressantes que nous pouvons vous fournir proviennent d'une étude réalisée en 2006 par le bureau d'économistes Global Insight. On y trouve la croissance du PIB canadien de 1996 à 2006. Selon cette étude, 122 milliards de dollars de ce PIB proviennent de paiements électroniques, ce qui correspond à 20 p. 100 de la croissance totale pendant cette période.

**M. Dave Van Kesteren:** C'est ce genre de statistiques que j'aimerais voir. Auriez-vous l'obligeance de nous les fournir en même temps que les autres?

M. Bernier a fait allusion au fait qu'il se pourrait que tout cela résulte d'une mésentente entre les banques. Est-ce que vous pouvez résoudre le problème entre vous? Est-ce que votre industrie le souhaite vraiment?

**M. Bill Sheedy:** Oui, elle le souhaite vraiment. Ainsi que je crois l'avoir déjà dit, nous comprenons ce qui est en jeu ici. Lorsque la clientèle composée des commerçants est mécontente et vient à Ottawa pour discuter avec vous des problèmes de notre industrie, cela montre que le système ne fonctionne pas.

Cela étant dit, à mon avis, on peut tenir compte d'autres signes. Au cours de la dernière décennie, de plus en plus de commerçants ont commencé à accepter les cartes, et de plus en plus de consommateurs s'en servent. Si l'on se reporte encore à l'étude menée par Global Insight et que mon collègue a évoquée, les paiements électroniques sont un moteur de la rentabilité et de l'efficacité.

À mon avis, il y a moyen de collaborer davantage avec les commerçants. Nous allons d'ailleurs continuer à chercher les moyens d'être plus transparents et d'améliorer nos façons de faire afin de répondre à leurs besoins. Toutefois, soyons clairs, il s'agit aussi d'une tension commerciale normale. Un service correspondant à une valeur est offert aux commerçants, en échange de quoi ces derniers assument un coût. Dans le monde des affaires, il est très peu

probable qu'un jour les commerçants se disent satisfaits des frais qu'ils doivent payer en échange de cette valeur.

● (1800)

**M. Dave Van Kesteren:** J'ai moi-même travaillé dans une entreprise de vente au détail, et je me souviens que chaque année, nous épongiions littéralement pour des milliers de dollars de créances irrécouvrables. C'était probablement le cas, selon la nature de l'entreprise, mais à peu près tout cela a été effacé. Par conséquent, à votre décharge, je crois que tout le monde reconnaît que vous fournissez un service extrêmement précieux à notre économie. Nous tenons énormément à ce genre de résolution.

Au sujet d'Interac maintenant, on s'est préoccupé de la possibilité que les nouvelles cartes l'écrasent tout à fait. Quelles assurances pouvez-vous nous donner que Visa et MasterCard ne vont pas se lancer sur cette voie?

**Le coprésident (M. James Rajotte):** S'il vous plaît, répondez très brièvement.

**M. Tim Wilson:** Nous avons l'intention d'offrir des choix à divers niveaux. Selon notre modèle, les services Interac et Visa seront accessibles au moyen de la même carte. À chaque transaction, le consommateur aura le choix de passer soit par le réseau Visa, soit par celui d'Interac. Cependant, l'alternative ne sera possible que dans le cas où le commerçant aura accepté le système de débit Visa. Nous avons donc aussi pensé au commerçant qui, lui aussi, pourra faire des choix. Il pourra ainsi refuser le système de débit offert par Visa sans que cela ne l'empêche d'accepter les autres produits Visa.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Je vous remercie.

Je vais maintenant donner la parole à M. Garneau. Monsieur Garneau, s'il vous plaît.

**M. Marc Garneau:** Merci, monsieur le président.

Nous ignorons quels ont été vos bénéficiaires au Canada l'année dernière, mais je trouve que c'est essentiel si nous voulons comprendre la situation dans son ensemble. J'aimerais donc que vous nous disiez ce que vous pensez de la proposition suivante.

Peut-être ai-je mal compris, mais il me semble que vous en savez assez sur les barèmes des frais pour que vous prévoyiez le nombre de transactions de l'année à venir et remontiez dans le temps pour établir les frais de transaction de manière à soutenir votre rentabilité. J'aimerais savoir ce que vous en pensez, étant donné que la concurrence n'est pas très forte au Canada, puisque vous et MasterCard dominez vraiment le marché.

**M. Tim Wilson:** Si vous permettez, à mes yeux, cette question sous-entend qu'il y a un lien entre les frais d'interchange payés par les marchands et la rentabilité de Visa. Il y a donc lieu de réitérer que Visa impose des frais aux acquéreurs et aux émetteurs de la carte en échange des services et des transactions que Visa offre.

Les frais d'interchange sont une toute autre chose et n'ont rien à voir avec cela. Nous n'en tirons rien. Si vous craignez que les frais d'interchange augmentent parce que Visa fera son entrée en bourse et que c'est la raison pour laquelle vous vous interrogez sur la rentabilité de Visa, je peux vous inviter à consulter un tableau qui a été distribué et qui illustre que, de 2001 à 2008, et même au cours des derniers mois pour lesquels nous avons des données sur les frais d'interchange, notre taux est demeuré à 1,6 p. 100. Selon nos données, il n'y a pas eu de hausse astronomique des frais d'interchange. Il n'y a aucun lien entre eux et notre premier appel public à l'épargne.

Par conséquent, notre rentabilité n'a aucune incidence directe sur les prix imposés aux commerçants, si c'est là où vous vouliez en venir.

**M. Bill Sheedy:** J'aimerais ajouter quelques remarques à la réponse de mon collègue.

En tant que société privée, à but lucratif, nous estimons être devenus plus efficaces. En effet, nous avons été en mesure d'alimenter notre réseau en capitaux d'investissement, chose auparavant impossible, et nous offrons davantage de services susceptibles de réduire le risque et davantage de fonctions aux titulaires de cartes et aux commerçants que nous le faisons en tant qu'association. Par conséquent, nous disposons de ressources plus abondantes et sommes en mesure de nous établir sur le marché international tout en maintenant notre présence au Canada, ainsi qu'une équipe de gestionnaires canadiens, ce qui nous tient énormément à coeur.

La forme actuelle de notre entreprise nous paraît donc supérieure à la précédente. Et pour revenir à ce que Tim disait, les frais d'interchange n'ont pas varié et nous ne nous attendons pas à ce qu'ils changent.

• (1805)

**M. Marc Garneau:** Merci beaucoup.

Vous avez dit dans votre exposé que l'intervention en matière de réglementation demandée par le lobby des commerçants se traduirait par un transfert injuste des frais des commerçants aux consommateurs. Vous avez aussi dit qu'il y aurait moins d'options de paiement, une réduction des avantages pour les consommateurs et, peut-être, une augmentation des coûts pour les consommateurs sur leur relevé mensuel ou à la caisse, et vous avez parlé de l'exemple de l'Australie.

Certainement, nos statistiques démontrent que le nombre de cartes de crédit a continué d'augmenter en Australie, que le nombre d'interchanges des cartes de crédit a continué d'augmenter, tout comme la valeur des transactions par carte de crédit. J'ai donc certaines réserves à cet égard.

Vous dites ensuite qu'il y aurait moins de récompenses. Je ne suis pas certain de ce que cela signifie vraiment pour le consommateur moyen qui détient une carte, ou de l'importance que cela revêt à ses yeux. Vous dites que les cartes de débit présenteraient moins d'avantages — et encore une fois, je ne suis pas certain des avantages concrets aux yeux des gens — et qu'il y aurait des coûts plus élevés en raison de frais supplémentaires exigés à la caisse.

J'aimerais que vous m'expliquiez plus en détail ce qui justifie toutes ces déclarations.

**M. Bill Sheedy:** L'Australie est un excellent exemple, et je peux comprendre qu'il soit difficile à comprendre. Bien que des règlements, néfastes selon nous, aient été adoptés — et je parlerai des désavantages de la réglementation en Australie — les consommateurs sont toujours en train de changer leurs habitudes de dépenses; ils délaissent de plus en plus le comptant et les chèques en faveur des paiements électroniques. C'est ce qui est arrivé en Australie, il n'en fait aucun doute. Le nombre de transactions continue d'augmenter. Mais ce qui est arrivé, c'est que notre concurrent à coûts plus élevés, lequel n'est pas réglementé, connaît désormais une croissance encore plus rapide. Les consommateurs doivent faire face à une augmentation des frais imposés par leurs banques, et il y a eu un changement que la RBA n'avait pas prévu, lorsque ces modifications ont été apportées, et c'est que la proposition de valeur — les caractéristiques associées à ces cartes — a diminué.

Nous tentions simplement de dire que le contrôle des prix en Australie a mené à un système de deux poids deux mesures, dans lequel le concurrent à prix plus élevés a l'avantage. On a vu les avantages au consommateur diminuer et les prix augmenter, et on a vu certains commerçants imposer des frais supplémentaires et tenter de tirer profit de ces frais supplémentaires. Nous croyons que tout cela nuit au système de paiement et serait difficile à régler.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci, monsieur Garneau.

Monsieur Bernier, s'il vous plaît.

[Français]

**L'hon. Maxime Bernier:** Merci, monsieur le président.

J'aimerais en profiter pour poser une question par rapport à la concurrence dans votre secteur d'affaires.

Existe-t-il certaines barrières, au départ, pour un nouveau joueur qui viendrait offrir aux consommateurs canadiens les mêmes produits? Y a-t-il d'importantes barrières pour une compagnie qui veut intégrer votre industrie?

[Traduction]

**M. Bill Sheedy:** C'est une question difficile, parce que nous sommes dans le domaine depuis 50 ans. Nous avons bâti ce qui, selon nous, est une image de marque extraordinaire, nous avons investi des milliards de dollars et avons 30 millions de commerçants qui acceptent la carte Visa dans le monde. Est-ce que je pense qu'une entreprise peut se lancer en affaires et réussir à faire la même chose rapidement? Non, mais j'aimerais signaler certaines choses.

Il y a de nouvelles entreprises qui font leur entrée dans le domaine continuellement. PayPal n'avait presque aucune part de marché il y a cinq ans; cette entreprise traite maintenant près de 5 p. 100 des transactions de commerce électronique sur Internet. Elle a fait un excellent travail et nous a forcés à repenser à l'innovation et aux investissements dans ce créneau. De même, MasterCard, American Express et les entreprises nationales de débit comme Interac sont des concurrents vigoureux et redoutables qui nous gardent en alerte.

Selon moi, il y a une chose que l'on perd de vue en ce qui concerne notre modèle d'affaires, c'est que, lorsqu'on pense aux frais d'interchange, il s'agit d'un flot d'un établissement financier acquéreur à un établissement financier émetteur, et pas simplement d'un établissement financier émetteur. La même source de revenu est partagée entre de multiples établissements financiers, et même si toutes les cartes portent la marque Visa dans notre système, elles sont toutes en concurrence l'une contre l'autre. Avec cette concurrence, le consommateur sort gagnant du fait de la réduction des frais et des meilleures caractéristiques. Nous croyons donc que la concurrence entre les réseaux et les banques est saine, et nous voyons d'un bon oeil les nouveaux arrivants qui changent notre façon de concevoir les paiements et la façon dont les consommateurs accordent une valeur aux paiements.

• (1810)

[Français]

**L'hon. Maxime Bernier:** Le fait que vous déteniez une si importante part du marché est tout à votre avantage, puisque vous avez fait en sorte de répondre à un besoin des consommateurs. Vous avez servi les consommateurs pour pouvoir les garder. Vous êtes en concurrence avec d'autres compagnies, mais vous êtes aussi en concurrence avec d'autres produits substitués, comme le paiement comptant. Je vous félicite de votre modèle d'affaires, puisque vous répondez effectivement à un besoin des Canadiens.

J'aimerais vous poser une question par rapport au taux d'interchange. Est-ce un taux imposé sur les transactions par carte de débit?

[Traduction]

**M. Tim Wilson:** Il y aura des frais d'interchange sur les transactions par carte de débit au Canada, et, encore une fois, nous avons divulgué ces frais sur notre site Web. C'est une combinaison de taux fixes et variables.

[Français]

**L'hon. Maxime Bernier:** Votre désir d'entrer dans le marché des cartes de débit fait-il partie de votre plan d'affaires? Est-ce une décision organisationnelle que vous avez prise? Est-ce quelque chose que vous ferez au cours des prochains mois ou avez-vous besoin d'autorisations réglementaires pour que ce soit fait?

[Traduction]

**M. Tim Wilson:** Selon ce que nous avons compris, nous n'avons pas besoin d'autorisation réglementaire pour entrer dans le marché des cartes de débit; en fait, c'est ce que nous tentons de faire depuis près d'une décennie maintenant. Nous n'avions pas le bon taux d'interchange pour en faire un produit attrayant pour les commerçants et les banques qui émettaient les cartes auparavant. Le concept du produit ne leur plaisait pas, alors nous n'avons jamais réussi. Ce n'est qu'au cours de la dernière année que nous avons développé un produit et une proposition de valeur qui puissent plaire, selon nous, aux commerçants et aux banques qui émettent les cartes.

[Français]

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Il reste 30 secondes.

**L'hon. Maxime Bernier:** Si mes collègues et moi avons bien compris, il n'existe pas de code de conduite au sein de l'industrie. Tout à l'heure, vous avez dit qu'il est un peu dommage de vous retrouver ici, qu'il est dommage de devoir rencontrer les membres du comité pour combler les besoins de vos consommateurs. Votre entreprise cherche à la fois à réaliser des profits et à satisfaire les consommateurs. Je pense que ce n'est pas le bon endroit pour venir combler les besoins des consommateurs.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Posez votre question, s'il vous plaît.

**L'hon. Maxime Bernier:** Votre industrie se dotera-t-elle bientôt d'un code d'éthique?

[Traduction]

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Allez-y, très brièvement.

**M. Bill Sheedy:** J'aimerais dire deux choses.

Tout à l'heure, je parlais des défis relatifs aux commerçants. Je crois que vous savez que les commerçants ne sont pas ravis, et nous croyons qu'il s'agit d'un problème. Nous croyons que les consommateurs, les détenteurs de cartes, auxquels vous avez fait allusion dans votre question, sont très heureux de la façon dont leurs cartes fonctionnent au point de vente. Il y a de toute évidence certains défis à relever dans l'industrie relativement aux pertes sur créance. Je crois que ce problème est en voie d'être résolu.

Je crois que l'industrie peut faire mieux, mais je crois que les banques s'en occuperont et amélioreront la situation.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci.

Nous allons passer à M. McKay, s'il vous plaît.

**L'hon. John McKay:** Il faudrait en fait dire « M. McKeague » — nous allons partager le temps.

M. Laforest et moi tentons de calculer les profits. Vous avez bien réussi à éviter la question. Mais vous avez aussi dit quelque chose de très intéressant — que vous voyez le marché comme étant un marché nord-américain. Peut-on en déduire que les Canadiens paient en fait pour le désastre financier aux États-Unis?

**M. Bill Sheedy:** Non.

**L'hon. John McKay:** Vous devez donc faire la différence entre les deux.

**M. Bill Sheedy:** D'abord, nous sommes un réseau de paiement. Nous ne prenons pas de risque de crédit. Nombre de nos banques font face à des difficultés aux États-Unis et ailleurs, mais les investissements au Canada ont augmenté avec la restructuration et l'appel public à l'épargne, et il n'y a pas d'interfinancement.

• (1815)

**L'hon. John McKay:** Mais les Américains ont de façon générale des soldes plus élevés sur leurs cartes et manquent plus souvent à leur engagement de payer. Cela doit avoir une incidence sur votre marge de profit, et de façon indirecte, on finit par payer pour les excès de crédit aux États-Unis.

**M. Bill Sheedy:** Je crois que je comprends la confusion.

Nos sources de revenu, comme entreprise, sont les transactions réalisées au moyen du réseau. Les difficultés entourant la qualité du crédit et les soldes sur les cartes de crédit relèvent des banques et n'ont en fait rien à voir avec la façon dont Visa fonctionne aux États-Unis ou au Canada.

**L'hon. John McKay:** Ma dernière question porte sur les caractéristiques dont vous parlez beaucoup. Vous devriez tenter de réserver un billet avec Aeroplan. La dernière fois que nous l'avons fait, c'est il y a deux semaines, et il a fallu trois heures à mon épouse.

Enfin, je cède la parole à M. McTeague.

**L'hon. Dan McTeague:** C'est pourquoi je conduis. Mais en conduisant, je vais rencontrer en route de nombreux commerçants qui vont me dire que malgré ce que vous venez de dire à propos des frais peu élevés, le fait est que de moins en moins de ces cartes sont mises en circulation parce vous offrez sans discernement la possibilité aux gens de recevoir des récompenses à l'aide de cartes à primes, du genre Infinite.

Vous dites que les commerçants s'adressent à vous, et je sais que vous avez eu des discussions avec le CCCD et quantité d'autres, et que vous avez adopté une attitude plus diplomatique et vertueuse. Mais on dirait à vous entendre que vous essayez de réécrire l'histoire.

Les frais d'interchange sont à la hausse pour les commerçants parce que de plus en plus de gens choisissent cette nouvelle carte par suite du battage que vous et les banques faites. En bout de ligne, c'est le commerçant qui paye. Je vais donner l'exemple de Tigre Géant, qui a comparu devant le comité: de 0 à 30 p. 100 sur une période d'un an et demi. Je prends le cas des petits indépendants qui ne peuvent pas se le permettre, en particulier quand le prix de l'essence monte, et ça les inquiète beaucoup.

Pouvez-vous être précis là-dessus? N'admettez-vous pas que les frais d'interchange, qui relèvent de vous, sont en hausse et ont un effet dévastateur sur les commerçants et, par ricochet, les consommateurs, qui finissent par en payer le prix à l'épicerie, par exemple?

**M. Bill Sheedy:** Puisque c'est à moi que vous avez posé la question, je vais commencer à répondre. Je suis certain que mon collègue pourra vous donner plus de précisions.

Il est vrai que l'on a observé une augmentation de l'activité de la carte Visa Infinite et des cartes s'accompagnant de récompenses. Dans notre témoignage, nous avons dit que leur taux d'interchange est plus élevé. Ils sont plus élevés du cinquième, soit 20 points de base de plus que notre carte de base. Mais nous avons aussi déclaré qu'au fur et à mesure que cette tendance s'accroît — et c'est dans moins de 10 p. 100 de nos comptes au Canada — et que nous avons instauré des taux d'interchange légèrement plus élevés dans le cas de Visa Infinite, nous avons aussi réduit les taux d'interchange ailleurs. À la grandeur du système Visa au Canada, les taux sont fixés à 1,6 p. 100.

**L'hon. Dan McTeague:** Mais c'est justement ce qui m'inquiète. Vous abaissez les frais sur les cartes que les gens n'utilisent plus, qui ne sont plus mises en circulation. Autrement dit, les gens choisissent une carte meilleure, qui offre plus de récompenses, et les commerçants ignorent totalement qu'on se sert d'eux. Vous savez qu'il y a eu une baisse de ces chiffres, et ce que vous appelez votre taux de base est sans intérêt parce qu'il est en voie de disparition rapide.

**M. Bill Sheedy:** Merci de cette précision. J'aurais dû être plus clair dans ma réponse.

Le chiffre de 1,6 p. 100 que j'ai donné est une moyenne pondérée. Il n'est pas tiré d'un barème; il dénote l'usage. Il s'agit de tous les taux multipliés par le volume, et il reflète tous les changements de volume dont il a été question pendant notre témoignage.

**L'hon. Dan McTeague:** Merci, monsieur Sheedy.

Merci, monsieur le président.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci, monsieur McTeague.

Nous allons passer à M. Lake.

**M. Mike Lake:** Quiconque regarde la télévision a vu cette annonce de Visa. On voit deux femmes qui font des emplettes. L'une a une carte avec remise en argent et pour ses 100 \$ d'achats, elle obtient 2 \$. Il semble que ce ne soit pas le cas de l'autre.

Qui décide d'offrir cette prime?

**M. Tim Wilson:** Cette décision est celle de la banque émettrice. C'est elle qui fait cette pub.

Vous mentionnez cette annonce et il s'agit d'une carte qui offre des récompenses plus généreuses au consommateur mais, chose intéressante, il ne s'agit pas de la carte Visa Infinite. Elle n'est pas assujettie à des frais d'interchange plus élevés. C'est l'émetteur qui a décidé de gérer ses affaires avec une marge bénéficiaire réduite à cause des récompenses plus élevées dans le but d'attirer un plus grand nombre de titulaires de cartes. Les cartes que nous offrons, auxquelles est associé un taux plus élevé comme celui de la carte Infinite, je le précise, portent la marque bien visible de Visa Infinite, de sorte que le commerçant sait lorsqu'il la voit que son taux est plus élevé.

• (1820)

**M. Mike Lake:** Je trouve cette observation intéressante à la lumière de ce qu'a dit M. Sheedy tout à l'heure. Une des raisons, avez-vous dit, pour laquelle un commerçant ne peut pas refuser la carte Infinite, c'est parce que la marque Visa est sur la porte et que les gens qui entrent s'attendent à pouvoir se servir d'une carte Visa. Vous avez aussi dit que vous alliez établir une distinction avec la carte de débit Visa pour qu'ils puissent ne pas l'accepter. Vous avez des produits Visa et j'imagine qu'il suffit d'y ajouter le mot débit. Celui qui se présente avec sa carte Visa peut s'attendre à pouvoir se servir de sa carte de débit et se faire dire non.

Pourquoi ne pas offrir le même choix dans le cas de la carte Visa Infinite, qui porte clairement le label Visa Infinite, comme vous venez de le dire?

**M. Bill Sheedy:** C'est une excellente question avec laquelle nous nous débattons. Je dois dire — et cela figure dans mon témoignage je crois — que Visa est acceptée dans 170 pays dans le monde, et dans l'immense majorité de ces pays la règle est d'accepter toutes les cartes de marque Visa. Quel que soit le type de carte Visa qui porte son logo, c'est aux commerçants de décider s'ils les acceptent toutes ou non, y compris la carte de débit.

Qu'avons-nous fait au Canada? Comme notre activité de carte de crédit est bien établie ici et que nous pénétrons sur le tard dans le secteur du débit, nous avons jugé que les perceptions des consommateurs vis-à-vis du débit, lorsque nous l'avons introduit sous la marque Visa, seraient suffisamment claires pour que nous puissions communiquer aux consommateurs et aux commerçants d'une manière qui réduise au minimum la confusion du marché au sujet du lancement du débit Visa, et c'est pourquoi nous avons décidé d'offrir ce choix. Il sera avantageux pour les commerçants de pouvoir établir cette distinction et choisir oui ou non d'accepter le débit Visa.

**M. Tim Wilson:** J'aimerais ajouter quelque chose à cela.

Vous avez fait une observation intéressante à propos du logo Visa affiché dans le magasin. Au Canada, nous imposons une autre exigence. Quand un commerçant décide d'accepter le débit, une petite étiquette débit est ajoutée sous le logo de Visa pour éviter toute confusion et pour que le consommateur sache clairement ce qui est accepté.

**M. Mike Lake:** Encore une fois, je ne suis pas tout à fait sûr de comprendre pourquoi vous ne pourriez pas faire de même dans le cas de Visa Infinite, vu les préoccupations que vous ont exprimées vos commerçants. Vous avez dit que vous apportiez quelque chose aux commerçants et vous avez parlé de cette carte à primes. « Apporter quelque chose aux commerçants » est ce que vous avez dit, je crois. Mais n'est-ce pas aux commerçants d'évaluer eux-mêmes ce que cela leur apporte au lieu d'affirmer vous-même que c'est le cas? Ils disent que cela ne leur apporte rien et vous dites l'inverse. N'est-ce pas à eux de juger?

**M. Bill Sheedy:** C'est une question légitime. Le problème, je crois, c'est le degré de complexité et ce qui peut être fait dans le cas de près de 30 millions de titulaires de carte et 700 000 lieux de vente. Il y a des cartes d'entreprise pour les compagnies, des cartes pour les fonctionnaires, pour les petites entreprises, les cartes Infinite, et les cartes de base. Combien de variantes peut-on offrir dans les points de vente sans semer la confusion chez le consommateur?

Nous savons d'expérience — et nous travaillons dans ce secteur depuis longtemps déjà — que la marque Visa signifie acceptation, commodité, et il importe que le titulaire de carte de crédit, de quelque type qu'il soit, sache qu'il peut utiliser sa carte lorsqu'il se présente à un point de vente. S'il fallait ajouter à la granularité dans la catégorie du crédit, cela sèmerait la confusion dans l'esprit du consommateur et nous rendrait moins concurrentiels vis-à-vis de MasterCard, American Express et d'autres formes de paiement.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Il vous reste 20 secondes. Une dernière question.

**M. Mike Lake:** Vous venez de décrire un problème très pratique, et je comprends tout à fait. Mais n'est-ce pas là votre problème à vous et pas celui du commerçant? Le fait qu'il y ait toute une foule de produits Visa et de la confusion, est-ce que ce n'est pas votre problème à vous?

**M. Bill Sheedy:** Je ne vois pas forcément cela comme notre problème. Je vois cela comme étant une promesse de la marque Visa et ce que ça signifie.

**M. Mike Lake:** Si vous le forcez à l'accepter, alors ce n'est pas votre problème.

**M. Bill Sheedy:** Je suis convaincu que le commerçant en profite quand le consommateur fait des achats et a confiance avec sa carte Visa au point de vente. Je pense que c'est un avantage pour le commerçant. Je peux comprendre qu'à certains moments il peut vouloir avoir le choix, et nous essayons de le lui offrir quand c'est faisable. Mais je pense que le commerçant profite du système tout autant que le titulaire de carte.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci.

Nous allons passer à M. Thibeault.

**M. Glenn Thibeault:** Merci, monsieur le président.

J'ai besoin de précisions et je vais me servir d'un exemple.

Imaginons que quelqu'un achète pour 100 \$ de produits ou de services d'un commerçant avec un taux d'interchange de 2 p. 100. Où vont ces 2 \$? Qui touche combien de ces 2 \$?

**M. Bill Sheedy:** Je comprends votre question. Je pense que nous avons déjà établi que les 2 p. 100 dans votre exemple sont un peu plus élevés que notre moyenne, mais je me sens obligé de le rappeler.

Les 2 \$ vont directement de la banque qui a le lien avec le commerçant — l'acquéreur, dans votre terminologie — jusqu'à l'émetteur. C'est donc un flux de rentrées pour l'émetteur.

•(1825)

**M. Glenn Thibeault:** Vous avez dit que vous ne touchez aucune recette tirée des frais d'interchange. Vous ne touchez pas votre part, je pense, c'est ce que j'ai entendu. Dans ce cas, pourquoi votre société impose-t-elle le taux d'interchange?

**M. Bill Sheedy:** Je pense que j'en ai parlé, et je serai heureux de revenir sur ce sujet.

Le barème des frais d'interchange est très simple. Nous voulons offrir un barème qui encourage les banques à participer à l'émission de cartes, à en faire la promotion et à investir dans l'innovation, et un barème qui donne aux banques, pour obtenir l'adhésion de commerçants, un ensemble de considérations économiques vendables que les commerçants pourront accepter. Le réseau fonctionne quand les titulaires d'une carte voient que les commerçants veulent l'accepter et quand les commerçants voient que les titulaires veulent s'en servir. C'est cet équilibre que nous essayons de trouver quand nous établissons le barème des frais.

**M. Glenn Thibeault:** Très bien. Merci.

Pour revenir aux cartes à primes, pouvez-vous nous parler un peu des critères que vous utilisez pour déterminer si un consommateur mérite une carte à primes préautorisée?

**M. Tim Wilson:** Nous avons établi des critères très précis d'admissibilité pour une carte Infinite. Le critère peut se fonder sur le revenu ou les dépenses, en fonction de l'information dont dispose l'émetteur de la carte. Le titulaire doit dépenser un minimum de 30 000 \$ par année au moyen de la carte ou, s'il s'agit du revenu, gagner au moins 60 000 \$ à lui seul ou faire partie d'un ménage qui en gagne 100 000.

**M. Glenn Thibeault:** J'ai beaucoup d'exemples, dans mon bureau, de personnes âgées qui ont un revenu fixe nettement inférieur à ce montant, et qui ont des cartes à primes Visa. J'ai un autre exemple — et je suis sûr qu'il y a des défaillances dans le

système — d'un jeune de 17 ans qui a une carte à primes et qui travaille 10 heures par semaine dans un restaurant-minute local. Comme nous l'a dit la FCEI et d'autres associations, il y a un fort mouvement de mise en circulation de ces cartes à primes, et les gens n'ont plus le choix de conserver la Visa Classique ou l'une des autres Visa à faible intérêt.

**M. Tim Wilson:** Je dirais qu'il y a sans doute un malentendu dans le marché à propos de ce qui constitue une carte à primes. Je vous invite à regarder la carte et à chercher les mots Visa Infinite. Ils désignent une carte à primes qui s'accompagne de frais d'interchange plus élevés et de critères d'admissibilité précis. Il se peut que d'autres cartes aient l'apparence de cartes à primes. J'ai entendu des gens penser que les cartes à puce sont des cartes à primes, que toute carte qui donne des récompenses est une carte à primes — par exemple, la publicité dont a parlé M. Lake —, mais en réalité ce ne sont pas là des cartes dont le titulaire doit répondre aux critères particuliers que nous avons établis pour Infinite.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Il vous reste une minute, monsieur Thibeault.

**M. Glenn Thibeault:** Il me reste une minute, et l'une des choses que j'ai essayé de soulever lors de la dernière séance est le cas des oeuvres de charité. On a beaucoup parlé des détaillants. Moi, j'ai été directeur général de Centraide à Sudbury. J'ai souvent vu un bienfaiteur nous donner 100 \$, pour constater ensuite qu'une partie du don allait aux frais.

Canadon a fait valoir ici que les frais sont passés de 1,6 p. 100 en 2003 à 2,1 p. 100 en 2009. L'organisme a du mal à comprendre pourquoi les sociétés de carte de crédit doivent augmenter leurs bénéfices annuels en puisant dans les dons versés par les Canadiens aux oeuvres de bienfaisance.

Qu'avez-vous à dire à cela?

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Brièvement, monsieur Wilson.

**M. Tim Wilson:** Je vais dire deux choses. D'abord, dans le cas des oeuvres de bienfaisance qui ont des dons mensuels récurrents, nous offrons un taux spécial que nous appelons le taux des paiements récurrents. La deuxième chose, c'est que les cartes présentent énormément de valeur pour les oeuvres de bienfaisance. Elles leur permettent d'étendre leur portée et de réaliser un excellent rapport coût-efficacité.

Je me reporte à il y a deux semaines, à la fête d'anniversaire de mon garçon, qui a eu quatre ans. Nous avons décidé que nous ne voulions pas de jouets. Nous avons décidé de créer un programme de don pour l'hôpital SickKids. Cela n'aurait pas été possible sans l'existence des cartes de crédit. Les 700 \$ de dons obtenus à l'aide du programme n'auraient peut-être pas abouti à cette fondation si nous n'avions pas eu les cartes.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci, monsieur Thibeault.

Nous sommes presque à cours de temps. Il reste une intervention pour les libéraux, qui m'ont gracieusement permis de poser quelques questions.

**Une voix:** Que le compte rendu reflète...

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Il reste encore certaines choses qui ne sont toujours pas claires. La première, c'est que les frais d'interchange sont fixés par Visa, comme vous le dites dans vos documents, mais qu'ils ne sont pas des recettes pour Visa. Alors pourquoi fixez-vous des frais que vous ne percevez pas?

**M. Bill Sheedy:** Très simplement, la raison pour laquelle nous fixons les frais, c'est pour encourager les banques à adhérer au réseau. Nous voulons que les banques s'emploient à commercialiser leurs services et à obtenir l'adhésion des commerçants. Nous voulons que les banques s'emploient à délivrer des cartes et à les promouvoir auprès des consommateurs. Nous savons d'expérience que le barème des frais d'interchange permet de le faire.

• (1830)

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Dans ce cas, comprenez-vous la frustration des commerçants?

Par exemple, prenez le modèle de la carte de crédit à quatre parties. Mettons que 2 \$ sont prélevés sur un achat de 100 \$, pour les besoins de la discussion, et que le commerçant signe une entente avec celui qui traite le paiement. Imaginez que le montant augmente. Vous êtes un petit commerçant et le montant augmente. Vous ne payez pas 2 \$, vous payez 2,20 \$; vous demandez donc à celui qui traite le paiement: « Pourquoi est-ce que ça augmente? » Celui qui traite le paiement répond: « Eh bien, en fait c'est encore 50 ¢ pour chaque achat de 100 \$; ce sont les frais d'interchange qui ont augmenté. » Le commerçant répond alors: « Eh bien, je vais parler à la banque parce que l'interchange est versé à la banque. » À cela, la banque répond au commerçant: « Eh bien, non, ce n'est pas nous qui fixons les frais d'interchange; ce sont les compagnies de carte de crédit. »

Voyez-vous comment le commerçant qui regarde le système, que M. McKay a décrit comme byzantin, le trouvera extrêmement exaspérant?

**M. Bill Sheedy:** Je comprends. La société comprend. C'est pourquoi je pense que nous avons essayé d'améliorer depuis un an ou deux notre transparence concernant notre barème de taux, nos règles. Je pense que nous pouvons améliorer le nombre de ressources que nous mettons en contact direct avec l'ensemble des commerçants. La partie de l'organisation de M. Wilson qui croît sans doute le plus rapidement, c'est son organisation de vente aux commerçants. Je pense que nous pouvons faire une série de choses pour expliquer qu'au moment où certains commerçants ont vu leurs frais d'interchange monter, selon nous, tout autant les ont vu baisser, parce que le taux effectif du système de Visa Canada est fixe. Je pense que nous pouvons faire beaucoup mieux pour ce qui est de maintenir et de gérer nos rapports avec les commerçants.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Pour quelle raison y a-t-il deux organisations intermédiaires au lieu d'une? Pourquoi est-ce que ce ne sont pas les émetteurs de cartes qui fixent l'interchange si ce sont eux qui le touchent?

**M. Bill Sheedy:** Les émetteurs de cartes ne constituent qu'un chaînon du système de paiement. Oui, ce sont eux qui touchent l'interchange. Comme nous l'avons dit, ça leur est versé, mais il y a d'autres intervenants ici, les commerçants et les acquéreurs, et si les taux d'interchange ne sont pas fixés dans cette perspective, il y aura un déséquilibre dans le système.

J'ai passé beaucoup de temps avec les émetteurs, avec les commerçants et avec les acquéreurs. Si vous fixez les frais en ne tenant compte que des émetteurs, les frais seront peut-être trop hauts pour que les objectifs de bénéfices à court terme soient atteints, vous réduirez la proposition de valeur du commerçant et vous ne pourrez pas en élargir l'acceptation. Au bout du compte, nous pensons que le produit du réseau serait réduit.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Le présent modèle montre les 50 ¢ qui vont au traiteur de paiement. Il y a donc 1,50 \$ sur un achat de 100 \$ qui va à l'émetteur de la carte, mais cela ne montre pas les frais qui vont à la société de carte de crédit. Normalement, quels sont-ils? À combien s'élèvent-ils? Pouvez-vous nous les décrire pour que nous ayons une idée de la portion de ces frais qui découlent du système, des frais d'interchange, et qui reviennent à la société de carte de crédit? Pouvez-vous nous détailler ces frais?

**M. Bill Sheedy:** Je peux parler en termes généraux. Nous avons annoncé et illustré cela publiquement, comme mon collègue l'a dit. Nous avons effectivement certaines restrictions, en ce sens que les barèmes de frais de nos clients sont confidentiels, mais dans les présentations pour investisseurs, nous avons décrit comment cela fonctionne de façon générale.

Pour chaque transaction qui passe par le réseau, entre deux et trois cents vont à Visa pour les services que nous fournissons — autorisation, compensation et règlement — en déplaçant l'argent de cette transaction. Il y a ensuite quelques points de base, un petit pourcentage de chaque opération, que nous imposons à nos émetteurs et aux acquéreurs pour leur participation au système de paiement. Quelques cents et un petit nombre de points de base en droits de permis seraient typiques pour nos clients. Ce n'est pas un exemple qui vaut uniquement pour le Canada; cela correspond à peu près à ce que l'on voit dans le monde.

**M. Tim Wilson:** La chose que j'ajouterais, c'est que tous ces frais, ensemble, reviennent à une fraction des frais d'interchange pour une transaction donnée.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Et qu'est-ce que ce serait, habituellement?

**M. Bill Sheedy:** Habituellement, ce serait moins de 10 p. 100.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Moins de 10 p. 100 des frais d'interchange, ou moins de 10 p. 100 de...?

**M. Bill Sheedy:** Moins de 10 p. 100 des frais d'interchange.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** D'accord.

Le greffier me dit que je suis à court de temps.

Je tiens à vous remercier d'être venus, d'avoir présenté un exposé et d'avoir répondu à nos questions. Il se peut que notre étude se poursuive, parce qu'il reste encore beaucoup de questions sans réponses.

Je remercie les députés de leur participation.

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.**